



KONTAKT



NordWestBahn-Service-Telefon

0541 2002 4321 Ortsanruf, Mobilfunk kann abweichen

NordWestBahn GmbH
Franz-Lenz-Str. 5
49084 Osnabrück



www.nordwestbahn.de



twitter.com/nwb_nds



facebook.com/nordwestbahn



Servicenummer der Bundespolizei

0800 6 888 000 kostenlos

Unterwegs im Auftrag von:

In Zusammenarbeit mit:



BUNDESPOLIZEI

Stand: November 2017 | HAS-ECOLID-2510_002

ZIVILCOURAGE HAT VORFAHRT

Ein Fahrgast wird im Zug angepöbelt, eine junge Frau wird verbal oder körperlich bedrängt oder ein Diebstahl wird beobachtet: Zu oft schauen Menschen weg. Doch jeder Bürger ist rechtlich gesehen aufgefordert, bei einer Straftat im Rahmen seiner Möglichkeiten als Zeuge und Helfer einzugreifen. Die Polizei hat daher sechs praktische Regeln für mehr Sicherheit und Zivilcourage im Alltag entwickelt:

1. Helfen, ohne sich selbst in Gefahr zu bringen

Schon umsichtiges, aufmerksames Verhalten kann helfen. Zeugen sollten andere mögliche Helfer direkt ansprechen.

2. Andere aktiv und direkt zur Mithilfe auffordern

Zeugen sollten andere Menschen gezielt auffordern, mitzuhelfen. Einer direkten Ansprache kann man sich schwer entziehen.

3. Beobachten und Täter-Merkmale einprägen

Eine möglichst genaue Beschreibung des Täters hilft der Polizei, den Täter zu ermitteln.

4. Hilfe organisieren unter Notruf 110

Gebührenfrei kann jeder sofort telefonisch die Polizei alarmieren. Ist kein Handy zur Hand, jemanden anderes bitten.

5. Sich um das Opfer kümmern

Unverzüglich sollten sich Zeugen um verletzte Personen kümmern und andere Zeugen um Unterstützung bitten.

6. Als Zeuge zur Verfügung stehen

Mit der Aussage zum Geschehen tragen Zeugen entscheidend zur Aufklärung der Tat bei.



Kostenlose Servicenummer der Bundespolizei:

0800 6 888 000



Tipp: Im Ernstfall sollten Zeugen oder Betroffene immer auch den Kundenbetreuer oder die Kundenbetreuerin im Zug ansprechen. Über die Sprechstelle ist der Triebfahrzeugführer erreichbar. Sie können schnell die Polizei anfordern.



SICHER IM ERNSTFALL

Trotz aller Präventionsmaßnahmen und Aktionen für mehr Sicherheit kann plötzlich eine Notsituation eintreten, die nicht nur die Fahrgäste, sondern auch die Kundenbetreuer im Zug zum richtigen Eingreifen auffordert. Um im Ernstfall vorbereitet zu sein, nehmen unsere Kundenbetreuer regelmäßig an Deeskalationstrainings in Zusammenarbeit mit der Bundespolizei sowie an Schulungen im Konflikt- und Kritikmanagement teil. Die Mitarbeiter im Zug lernen dabei in realitätsgetreuen Rollenspielen unter anderem im Konflikt die Zeichen der Körpersprache richtig zu deuten, deeskalierend einzuwirken, ohne sich selbst in Gefahr zu bringen, zum Beispiel durch die richtige Körperhaltung und Positionierung zum „Täter“. Dazu gehört auch, dem „Täter“ einen Fluchtweg zu eröffnen, statt ihn durch Körpereinsatz aufzuhalten. Schließlich stehen die Sicherheit der Zugbegleiter und die unserer Fahrgäste an erster Stelle. Festgelegte Abläufe und abgestimmtes Handeln tragen zudem im Ereignisfall zu einer schnellstmöglichen Verbesserung kritischer Situationen und zur Sicherheit der Fahrgäste bei.

Auch Reisende können sich durch umsichtiges Verhalten besser vor schwierigen Situationen schützen

- Sitzplatz am Gang wählen, um nicht bedrängt werden zu können.
- Alleinreisende sollten abends ihren Sitzplatz in der Nähe anderer Fahrgäste wählen.
- Bei ungewöhnlichen Vorfällen im Zug Kundenbetreuer oder Triebfahrzeugführer über Sprechstelle informieren.
- Direkte Ansprache Mitreisender und um konkrete Hilfe bitten.



NordWestBahn

Wir sind  transdev



Informationen
rund um das
Thema Sicherheit

Sicher unterwegs in der Region Weser-Ems



SICHER REISEN

Der Zug gehört zu den sichersten Verkehrsmitteln der Welt. Und auch aktuelle Befragungen unserer Fahrgäste zeigen, dass sich der Großteil unserer Kunden auf der Reise mit der NordWestBahn sicher und wohlfühlt. Kein Wunder, denn wir und unsere Partner sorgen mit zahlreichen Maßnahmen im und am Zug verstärkt für Sicherheit und Service. Und damit für ein gutes Gefühl unserer Fahrgäste.

Gemeinsam schaffen wir Sicherheit: Die NordWestBahn ist in einem regelmäßigen Austausch mit den Ordnungsbehörden, um zusammen Präventionsmaßnahmen zu entwickeln, abzustimmen und umzusetzen. So arbeiten wir eng mit der Bundespolizei und der Landespolizei sowie den Sicherheitsvertretern anderer Eisenbahnunternehmen, DB Sicherheit und DB Station und Service als Vertreter der Bahnhöfe und Stationen zusammen. Durch gemeinsame Aktionen entlang unserer Strecken von Düsseldorf bis Bremerhaven klären wir über die Sicherheit an Bahnhöfen und in den Zügen auf – und erhöhen damit auch das Sicherheitsempfinden der Reisenden. Aber nicht nur die Mitarbeiter der NordWestBahn, sondern auch unsere Fahrgäste können ihren Beitrag dazu leisten, dass Bahnfahren gefahrlos bleibt: durch das Beachten einiger Vorsichtsmaßnahmen und couragiertes Verhalten im Notfall.

Mehr Infos unter www.nordwestbahn.de

SICHER IM ZUG

Auf Reisen sollen sich unsere Fahrgäste entspannt zurücklehnen und die Fahrt genießen können. Sauberkeit und eine moderne Ausstattung unserer Züge sind wichtige Faktoren, damit sich unsere Kunden an Bord wohlfühlen.

Wir haben mit der technischen und komfortablen Ausstattung unserer Fahrzeuge in die Sicherheit unserer Kunden investiert: Alle Züge verfügen selbstverständlich über **Videokameras** und **Notruftasten mit Sprechstellen**, über die Reisende im Bedarfsfall Kontakt zum Triebfahrzeugführer aufnehmen können.

Bei Fragen und Unsicherheiten der Fahrgäste sind unsere freundlichen und geschulten Kundenbetreuer im Zug erste Ansprechpartner. Um die Servicequalität zu verbessern, hat die NordWestBahn die Begleitquoten im gesamten Streckennetz – vor allem bei Fahrten in den Abendstunden – deutlich erhöht. Bei Großveranstaltungen, zum Beispiel bei Volksfesten oder Sportevents, setzen wir zusätzliches Sicherheitspersonal in den Zügen ein.

Übrigens: Im Weser-Ems-Netz hat die NordWestBahn, unter anderem auf Wunsch der Kunden, eine weitere Maßnahme zur Sicherheit und für das Wohlbefinden ihrer Fahrgäste auf den Weg gebracht: Dort gilt in allen Zügen ein Alkoholkonsumverbot.



Tipp: Die NordWestBahn bietet in Kooperation mit der Bundespolizei oder Verkehrswacht regelmäßig kostenlose Schulungen zu den Themen Sicherheit, Prävention und Mobilität an.



SICHER AUF DER SCHIENE

Die Fahrzeug-Flotte der NordWestBahn zeichnet sich nicht nur durch starke Leistungsfähigkeit und Komfort aus, sondern auch durch eine umfassende moderne Sicherheitsausstattung. Um diesen hohen Standard zu gewährleisten, werden unsere Züge monatlich in unseren Werkstätten gewartet. Die Sicherheit unserer Fahrzeuge nehmen wir sehr ernst. So haben alle unsere Züge ein spezielles Sicherheitssystem an Bord. Der Führerstand ist mit einer **Sicherheitsfahrschaltung** (Sifa) ausgestattet: Durch einen alle 30 Sekunden kurz unterbrochenen stetigen Pedalkontakt durch den Triebfahrzeugführer wird seine Handlungsfähigkeit während der Fahrt überprüft. Bei Nichtbetätigung wird nach zwei weiteren Systemwarnungen die Zwangsbremse eingeleitet. Daneben kontrolliert unter anderem ein **technisches Zugsicherungssystem** die Fahrten der Züge und überwacht deren Geschwindigkeit. Mit diesen Maßnahmen können unsere Fahrgäste sichergehen, dass sie mit der NordWestBahn zuverlässig an ihr Ziel kommen.

SICHER IN FAHRT

Ob Kundenbetreuer, Triebfahrzeugführer, Mitarbeiter in den Werkstätten und Stellwerken oder unsere Partner: Die Qualität unseres sicheren Nahverkehrsangebots ist das Ergebnis der hohen fachlichen Kompetenz der NordWestBahn-Mitarbeiter und ihrer Partner. Deshalb legen wir großen Wert darauf, dass unser

Personal fundiert qualifiziert und in jährlich stattfindenden Schulungen stetig weitergebildet wird. Beim Simulator-Training in einem originalgetreuen Nachbau eines Führerstands werden die Triebfahrzeugführer regelmäßig mit besonderen Situationen und Störungen auf den nachgebildeten Strecken der NordWestBahn konfrontiert. Selbstverständlich müssen sich alle Triebfahrzeugführer in einem festen Turnus beim Bahnarzt zur Gesundheitskontrolle und Überprüfung, unter anderem des Seh- und Hörvermögens, vorstellen.

SICHER AM BAHNHOF

Menschengedrängel, Hektik und Zeitnot und zudem ein hoher Geräuschpegel: Vor allem an stark frequentierten Bahnhöfen und Stationen sollten Reisende besonders aufmerksam sein und die Warnschilder und Sicherheitshinweise beachten.

- Die weiße Linie auf dem Bahnsteig markiert den Sicherheitsabstand zum Gleis. Die weiße Linie nicht übertreten.
- Kein Sitzen auf der Bahnsteigkante.
- Gleise nicht betreten.
- Nicht drängeln oder schubsen.
- Kinder an die Hand nehmen.
- Kinderwagen nicht unbeaufsichtigt auf dem Bahnsteig stehen lassen. Auch mit angezogenen Bremsen besteht Gefahr durch die Sogwirkung durchfahrender Züge.
- Gepäck nicht unbeaufsichtigt lassen.
- Bahnsteigüber- oder -unterführungen nutzen.
- Auf Durchsagen achten.

Übrigens: Bei einer Geschwindigkeit des Zuges von 100 km/h beträgt sein Bremsweg ca. 1000 Meter.

