

Dr. Susanne Giel, Katharina Klockgether, Sona Levonyan

Evaluation des Projekts Bahnhofsläufer:innen

Februar 2024 bis Juli 2024

Management Summary zum Abschlussbericht

Beauftragt durch: DB InfraGo und Bundespolizei

Univation – Institut für Evaluation
Dr. Beywl & Associates GmbH
August 2024

Die Deutsche Bahn AG und die Bundespolizei erprobten zwischen Dezember 2023 und Mai 2024 das **Projekt Bahnhofsläufer:innen**. Das Projekt antwortete auf ein Ergebnis bisheriger Untersuchungen und Studien an Bahnhöfen, nach denen insbesondere soziale Angebote einen positiven Einfluss auf die gefühlte Sicherheit der Menschen vor Ort haben können. Zentrales Moment des Vorhabens war es, dass sichtbare Bahnhofsläufer:innen in potentiell konflikthaften Situationen als Ansprechpersonen auf Augenhöhe zur Verfügung stehen, in schwierigen Situationen unterstützen und im Bedarfsfall an weitere Hilfeangebote vermitteln. Als Erprobungsorte wurden die beiden Berliner Bahnhöfe Ostbahnhof und Südkreuz ausgewählt. Die Umsetzung vor Ort erfolgte durch Think SI³ mit einer Koordinatorin und einem achtköpfigen Team, von denen jeweils zwei Mitarbeitende an fünf Tagen grundsätzlich zu zweit im Zeitraum von ca. 11/12 bis 20/21 Uhr an den Bahnhöfen – mit Schwerpunkt auf dem Berliner Ostbahnhof – präsent waren. Univation – Institut für Evaluation GmbH wurde mit der externen Evaluation des Projekts für die Zeit vom 1. Februar bis zum 31. Juli 2024 beauftragt.

Die **Evaluation** nutzte bereits vorliegende Studien und Konzepte sowie die Dokumentationen der Bahnhofsläufer:innen. Das Evaluationsteam führte Interviews mit den Bahnhofsläufer:innen und deren Koordinatorin, mit Gewerbetreibenden, Vertreter:innen der Bundespolizei und der DB Sicherheit, mit Vertreter:innen von Sozialträgern und mit Menschen in prekären Lebenslagen, die sich am Bahnhof aufhalten.

Die **Bahnhofsläufer:innen** zeigen Präsenz und sind damit für alle Menschen am Bahnhof ansprechbar. Sie verschaffen sich einen Überblick und identifizieren Probleme oder werden von Gewerbetreibenden, Reisenden oder den Ordnungskräften am Bahnhof um Unterstützung gebeten. Typisch für das Handeln der Bahnhofsläufer:innen sind Situationen, in denen Menschen akut Unterstützung benötigen. Sie leisten oder organisieren unmittelbare Hilfen (wie beispielsweise Wege weisen, Beseitigung bzw. Überwindung von Mobilitätshürden, Beschaffung von Gehhilfen). Sie nehmen sich Zeit für intensive Gespräche, ergründen die Ursache von Problemen und vermitteln dann an weitergehende und passgenaue Hilfsangebote von Netzwerkpartner:innen (wie zum Beispiel an Notunterkünfte, den Kältebus oder Zugang zu Nahrung, Kleidung und Duschen). Damit übernehmen sie Aufgaben, die zu einer langfristigen Entlastung der Einsatzkräfte von Bundespolizei und DB Sicherheit und zu nachhaltigen Sicherheitswirkungen führen können.

Die Bahnhofsläufer:innen **intervenieren** in unterschiedlichen Situationen und zu unterschiedlichen Problemstellungen jeweils **passgenau**: Sie sprechen Menschen an, die Verstöße gegen die Hausordnung begehen und erklären, wie und wen Verstöße gegen die Hausordnung stören und schlagen bei Problemen einfache Lösungen vor. Verschmutzungen und Defekte werden an die zuständige Stelle gemeldet, damit diese möglichst zeitnah beseitigt und behoben werden können. Im Fall von sich anbahnenden Konflikten – Nutzungskonflikte, wie das Blockieren von Treppen, Lärmbelästigungen oder auch Auseinandersetzungen zwischen Personen – schreiten die Bahnhofsläufer:innen ein: Sie erklären die Nutzungskonflikte, weisen auf die Konsequenzen einer weiteren Eskalation hin, versuchen die Beteiligten zu beruhigen und die Konflikte zu schlichten oder die streitenden Parteien voneinander zu isolieren.

Die Ergebnisse der Evaluation belegen, dass es den Bahnhofsläufer:innen innerhalb kurzer Zeit gelungen ist, sich am Bahnhof bekannt zu machen und die **Akzeptanz bei den unterschiedlichen Akteursgruppen** am Bahnhof zu gewinnen. Gewerbetreibende, Mitarbeitende der DB Sicherheit und der Bundespolizei sowie Sozialträger, Reisende und Besucher:innen bitten sie um Unterstützung, wenn sich Konflikte anbahnen oder individuelle Hilfen benötigt werden. In der überwiegenden Mehrheit der Fällen konnten die Bahnhofsläufer:innen die **Verstöße gegen die Hausordnung beenden** oder sich anbahnende **Konflikte entschärfen**. In weniger als 10% der durch die Bahnhofsläufer:innen

dokumentierten Fälle mussten die DB Sicherheit oder die Bundespolizei zur Unterstützung herangezogen werden.

Zwischen den Bahnhofsläufer:innen und den Akteur:innen – insbesondere am Berliner Ostbahnhof – konnte ein **abgestimmtes und aufgabenbezogenes Zusammenwirken** entwickelt werden. Dies erforderte zunächst die Einbindung und Verzahnung im Bahnstufengefüge mit der DB Sicherheit, der Bundespolizei sowie einem der örtlichen Straßensozialarbeitsprojekte. Gemeinsam konnten die Rollen geschärft und ein sehr produktiver kontinuierlicher Austausch entwickelt werden. Trotz der kurzen Projektlaufzeit ist es den Bahnhofsläufer:innen gelungen, sich **sehr gut in die Sicherheitsarchitektur und in das Netz der Sozialakteur:innen einzugliedern**.

Die Bahnhofsläufer:innen leisteten einen **wichtigen Beitrag zu einem sicheren Bahnhof**, indem sie durch Gespräche störende Situationen beendeten und eine Lücke zwischen sozialen Einrichtungen und Sicherheitskräften am Bahnhof schlossen. Im Rahmen der Evaluation befragte Gewerbetreibende und deren Beschäftigte bestätigten, dass sie sich sicherer fühlen oder sie die Atmosphäre am Bahnhof angenehmer wahrnehmen.

Der **präventive Charakter** des Projekts konnte zu einer spürbaren **Entlastung der Sicherheitsakteur:innen** am Bahnhof führen. Durch frühzeitiges Agieren der Bahnhofsläufer:innen konnten vorgenannte Störungen vermieden werden, auch bereits bevor diese entstanden bzw. dann erforderliche Einsätze der DB Sicherheit und der Bundespolizei notwendig gemacht hätten. Weiter konnte eine zielgerichtete soziale Einflussnahme auf die unterschiedlichen Klientele ausgeübt werden und so nachhaltig Konfliktsituationen deeskaliert werden.

Die Evaluation konnte folgende zentrale Erfolgsfaktoren feststellen:

- **Kontinuität:** Die Akteur:innen am Bahnhof benötigen verlässliche, langfristige Ansprechpersonen. Vernetzung und die eigene Präsenz zu etablieren, benötigen eine regelmäßige Aktualisierung.
- **Prävention und Kommunikation:** Der präventive Charakter des Projekts und die vielfältigen, niedrigschwelligen Zugänge zu Menschen und Konfliktfeldern am Bahnhof zeigen zusätzliche Optionen für ein besseres gesellschaftliches Klima am Bahnhof. Der kommunikative Ansatz des Projekts, durch freundliche und erklärende Hinweise auf die Hausordnung und Störungen hinzuweisen, kann die Sicherheitskräfte an den Bahnhöfen davon entlasten, die Hausordnung durchsetzen zu müssen oder eskalierende Konflikte einzudämmen. Eine Reduzierung von Konflikten kann zur Verbesserung des Sicherheitsgefühls von Reisenden und Besucher:innen des Bahnhofs führen.

Eine kontinuierliche Förderung der Bahnhofsläufer:innen mit ihrem präventiven und auf Kommunikation beruhenden Handlungsansatz hat das Potential, hilfsbedürftige Menschen in passende Hilfen zu vermitteln, die Aufenthaltsqualität sowie das subjektive Sicherheitsempfinden am Bahnhof zu steigern und die bereits im Einsatz befindlichen Sicherheitskräfte deutlich zu entlasten.