

## Präventionsprogramm RailFair

# Werden Sie Bahnhof-Patin/ Bahnhof-Pate in Münsingen

Der Gemeinderat hat den Partnerschaftsvertrag für das Präventionsprogramm RailFair zwischen der SBB und der Gemeinde Münsingen genehmigt. In einem Interview mit dem Koordinator des Projekts, Werner Fuchser, der langjährigen Bahnhof-Patin Verena Blumenstein und dem interessierten Bahnhof-Paten Jürg Schacher wollen wir mehr über die Freiwilligenarbeit erfahren.

### Werner Fuchser, welche Ziele möchten Sie mit RailFair erreichen?

Der Gemeinderat von Münsingen hat sich für das RailFair-Programm entschieden, damit das subjektive Sicherheitsempfinden und die Aufenthaltsqualität am Bahnhof gesteigert werden kann. Die vermehrte Präsenz von Bahnhof-Patinnen und -Paten auf dem Bahnhofgelände trägt im Wesentlichen dazu bei, dass sich die Sicherheit am Bahnhof zusätzlich zur Videoüberwachung und den unregelmässigen Besuchen der SBB-Transportpolizei verbessern sollte.

### Sie sprechen von Bahnhof-Patinnen und Bahnhof-Paten. Was ist die Aufgabe dieser Personen?

Die Bahnhofpatinnen und -Paten sind während knapp 3 Stunden zu zweit am Bahnhof Münsingen unterwegs. Nach dem Motto «Hinsehen, Helfen und Melden» fördern sie die gegenseitige Rücksichtnahme, kommunizieren Regeln, melden Aggressionen, Vandalismus sowie Verschmutzungen und stehen Reisenden für Hilfeleistungen und Auskünfte zur Verfügung.

### Was sind die Anforderungen an Bahnhof-Patinnen und -Paten?

Es besteht keine Altersgrenze. Man sollte aber gut zu Fuss knapp 3 Stunden unterwegs

sein können, kontaktfreudig sein und die Benutzung des Handys sollte einem nicht fremd sein. Wir suchen keine Polizisten, sondern Bürgerinnen und Bürger, welche durch ihre Präsenz der Kundschaft auf dem Bahnhofgelände Hilfestellungen geben und auf gegenseitige Rücksichtnahme achten.

### Weshalb sollen sich Bürgerinnen und Bürger als Bahnhof-Paten für RailFair engagieren?

Ich bin überzeugt, dass die Bevölkerung es sehr schätzt, wenn Bahnhof-Patinnen und Bahnhof-Paten am Bahnhof für mehr Sicherheit sorgen. Freiwilligenarbeit ist zudem sehr motivierend, sinnvoll und anderen Leuten zu helfen und der Gesellschaft etwas zurückgeben ist auch sehr befriedigend.

Es freut mich, wenn sich möglichst viele Interessierte bei mir melden und damit einen Beitrag an die Aufenthaltsqualität am Bahnhof Münsingen leisten wollen. Bei Fragen stehe ich gerne zur Verfügung, damit ein «Schnuppereinsatz» organisiert werden kann.

### Verena Blumenstein, Sie sind bereits seit einigen Jahren Bahnhof-Patin in Thun. Was bedeutet Ihnen dieses Engagement?

Aus einer Bähnlerfamilie stammend, faszinieren mich Bahnhöfe und Eisenbahnen schon seit der Kindheit. Jetzt in Thun, vorher in Bern, komme ich mit Reisenden aus der ganzen Welt in Kontakt und versuche, meine Sprachkenntnisse anzuwenden. Ich finde die Idee RailFair sinnvoll. Es ist eine interessante und bereichernde Freizeitbeschäftigung. Und es tut gut, bei jedem Wetter unterwegs zu sein. Je nach meinen Möglichkeiten kann ich bis acht Einsätze pro Monat leisten.

### Erzählen Sie uns: Wie sieht für gewöhnlich Ihre Schicht als Bahnhof-Patin aus?

Vorab informieren wir uns im Büro in den Verlaufsblättern von Kolleginnen und Kollegen über Besonderheiten wie gemeldete Defekte oder Verunreinigungen. Einen Gesamtüberblick verschaffen wir uns, indem wir, nun in der Dienstkleidung, alle Örtlichkeiten am Bahnhof Thun aufsuchen: Wir achten auf Verschmutzungen, Littering, Sprayereien, vergessene Gegenstände und kontrollieren die WC-Anlage, Unterführungen, Treppen und Rampen, Perrons, die Eingangshalle, Billettautomaten, Warteräume und Schliessfächer. Es ist ein vielseitiges Gebiet, wo wir einen Blick drauf werfen und wenn nötig reagieren.



Werner Fuchser



Verena Blumenstein



Jürg Schacher

Wir sind Ansprechpersonen bei Verspätungen, Gleiswechsel, gehen aktiv auf Reisende zu und geben dank dem Dienstmobilphone Fahrplanauskünfte. Oft unterstützen wir Reisende beim Billettkauf am Automaten, geben Touristen auch mal einen Stadtplan ab. Rauchende, Fahrradfahrende und Skateboarder erinnern wir an die Bahnhofordnung. Spielende Kinder, offene Taschen, zu nahe an der Bordkante Stehende – wir machen Reisende auf Gefahren aufmerksam. Am Schluss notieren wir im Büro besondere Vorkommnisse.

### Sind die Aufgaben in jeder Schicht immer dieselben? Oder ändern sich diese je nach Uhrzeit und/oder Wochentag?

Die Abendschichten unterscheiden sich von der Klientel her vom Tagesgeschehen. Tagsüber ist es zu Pendlerzeiten oft eng im Bahnhof. Diese kennen ihre Route. Danach sind Ausflügler und Familien unterwegs und es stellen sich ihnen Fragen wie z. B. «wo sind die Familienwagen, das Veloabteil, die 1. Klasse oder Bus und Schiff?» Wir gehen aktiv auf Reisende zu und fragen, ob sie Hilfe benötigen. Am Abend, besonders Freitag und Samstag, treffen sich Ausgänger am Bahnhof. Hier vermitteln wir den Reisenden Sicherheit durch unsere Präsenz, da um diese Zeit die Schalter geschlossen sind. Bei Zwistigkeiten versuchen wir zu deeskalieren, ziehen uns aber wenn nötig zurück. Notfalls rufen wir die Transportpolizei.

### Hat sich die Arbeit als Bahnhof-Patin mit den Jahren verändert?

Mit der SBB-App sind die Reisenden fahrplanmässig gut informiert. Aber weil viele Kopfhörer tragen, hören sie die Lautsprecherdurchsagen oft nicht. Es wird gegessen und der Abfall bleibt liegen. Seit längerer Zeit ist für uns eine Email-Adresse Pflicht. Alle Informationen, auch von der Zentrale in Bern, werden so vermittelt.

### Weshalb lohnt es sich, Freiwilligenarbeit zu leisten?

Es ist eine Bereicherung, eine spannende und befriedigende freiwillige Tätigkeit. Dank Weiterbildungen lerne ich mit schwierigen Situationen umzugehen. Ich zeige Zivilcourage, auch im privaten Bereich. Die Menschen reagieren positiv auf unsere Hilfe. Mit negativen Äusserungen müssen wir umgehen können.

Geld darf nicht die Motivation sein. Wir erhalten eine Spesenentschädigung und das Halbtaxabonnament und treffen uns regelmässig als Team mit unserer Gruppenleiterin beim Höck. Da tauschen wir uns aus und besprechen Änderungen im Dienstplan. Der krönende Abschluss ist das Jahresabschlussessen oder ein Teamausflug.

### Jürg Schacher, Sie interessieren sich für diese Freiwilligenarbeit bei RailFair. Was ist Ihre Motivation sich dafür zu engagieren?

Die Mobilität der Zukunft ist eine alle Mobilitätsformen umfassende

nachhaltige Mobilität für alle. Der ÖV wird eine wichtige Rolle übernehmen müssen und dazu möchte ich im Rahmen der Bahnhof-Patenschaft einen Beitrag leisten.

### Als Bahnhof-Pate sind Sie zu zweit unterwegs. Haben Sie Erwartungen an Ihre Partnerin/Ihren Partner?

Ich liebe das «Team-Worken». Daher bin ich bereit, mich solidarisch und kompromissbereit einzubringen.

### Haben Sie eine Frage an Verena Blumenstein? Als erfahrene Bahnhof-Patin kann sie Ihnen sicher den einen oder anderen Tipp geben.

J.S: Mich würde interessieren, welche Bilanz Verena Blumenstein aus ihrer bisherigen Tätigkeit zieht und wo sie Verbesserungspotenzial sieht.

V.B. Wir erhalten positive Rückmeldungen von Reisenden. Deshalb erachte ich unsere Anwesenheit als sinnvoll und befriedigend. Wünschenswert wäre eine schnellere Behebung von Problemen, welche wir via die App aufgeben. Fehlende Tinte bei stark frequentierten Ticketentwertern z. B. gibt Ärger und Stress bei den Benutzern. Uns fehlt besonders nach Schalterschluss eine Ansprechperson, ein Hauswart, welcher z. B. ein verklemmtes Schliessfach öffnet. Es wäre schön, wenn sich mehr Bahnhof-Patinnen und -Paten für den späteren Nachmittag, Abend und das Wochenende finden liessen, damit alle Dienste abgedeckt werden können.

Besten Dank für das Interview und den vertieften Einblick in das Präventionsprogramm RailFair!

Abteilung Präsidiales und Sicherheit

**Sie sind interessiert, sich freiwillig für das Projekt RailFair zu engagieren, oder möchten weiterführende Informationen erhalten?**

Werner Fuchser gibt Ihnen gerne Auskunft. Telefon: 078 600 55 31  
E-Mail: werner.fuchser@muensingen.ch