



Abb. 1: Videogesicherter Gelenkzug der Neubrandenburger Verkehrsbetriebe.

# Transparenz schafft Akzeptanz

Neubrandenburg zeigt, wie durch transparente Prozesse die Akzeptanz der Videosicherung in Bussen gewährleistet werden kann

Dr. Thomas Hake, Berlin

**D**ie allerersten Videosysteme in den Bussen der Neubrandenburger Verkehrsbetriebe GmbH (NVB) liefen noch mit VHS-Kassetten. Das war um das Jahr 2000. Funktionierte haben auch sie, aber irgendwann waren die Bänder so abgenutzt, dass man mit den Aufzeichnungen im Bedarfsfall kaum noch was anfangen konnte.

Gerold Tietz ist Betriebsleiter und Prokurist bei den NVB. Er erinnert sich: „Ende

der 1990er-Jahre hatten wir hohe Vandalismusschäden. Für die Ausstattung mit Videosystemen haben wir uns entschieden, um die Fahrzeuge zu schützen und um die Strafverfolgung in Gang setzen zu können.“ Tatsächlich sei der Vandalismus im Lauf der Zeit um 90 Prozent zurückgegangen.

2008 kam der Umstieg auf digitale Videosysteme. Die Technologie stammte von der ein Jahr zuvor gegründeten Derovis GmbH aus Berlin, die heute über 650 Kunden im

deutschsprachigen Raum zählt. Die NVB sind ihrem Videoausstatter treugeblieben: Seit 2012 sind in den 28 NVB-Bussen Hybrid-IP-Rekorder vom Typ MR3060-6M und MR4610 im Einsatz, je nach Bustyp mit vier oder sechs Kameras.

Die NVB sind laut Tietz von Anfang an offensiv mit dem Thema Video umgegangen. Beim Start wurde die Öffentlichkeit informiert. Schilder an den Fahrzeugtüren weisen die Fahrgäste auf die Videosicherung



## Zum Autor

**Dr. Thomas Hake (60)** widmet sich als freier Fachjournalist schwerpunktmäßig Themen des ÖPNV sowie der Personal- und Organisationsentwicklung. Daneben ist er seit 20 Jahren als Berater, Trainer und Coach für Unternehmen aller Größenordnungen tätig. Hake hat Philosophie und Germanistik studiert.

hin. Gerold Tietz kann sich nicht erinnern, von Fahrgastseite jemals kritische Stimmen oder Beschwerden gehört zu haben.

Auch intern ist das Unternehmen offen mit dem Thema umgegangen. Alle wichtigen Rahmenbedingungen seien mit Betriebsrat und Personalvertretung abgestimmt worden, darunter die Ausrichtung der Kameras. „Wir haben vereinbart, dass wir ausschließlich den Fahrgastraum ausleuchten und die Anlagen nicht benutzen, um zum Beispiel das Personal zu überwachen“, so Tietz. Auch viele andere Rahmenbedingungen und Prozesse wurden verbindlich geregelt.

Marco Gorka, Vertriebschef bei Derovis, hält diesen Punkt für entscheidend: „Nur durch Transparenz und verlässlich eingehaltene Regeln kann Akzeptanz entstehen. Die Mitarbeiter merken dann, dass die Kameras nicht zuletzt ihrem eigenen Schutz dienen.“ Gorka hat schon viele Verkehrsunternehmen beim Einstieg in die Videonutzung begleitet und rät zu größt-

möglicher Transparenz in allen Fragen des Personal- und Datenschutzes rund um den Video-Einsatz.

Bei den NVB werden die Bilddaten spätestens nach 48 Stunden überschrieben. Wenn im Bus etwas Ungewöhnliches passiert, setzt der Fahrer per Knopfdruck einen Marker und informiert den Einsatzleiter. Dieser veranlasst, dass zum Dienstende die Festplatte gezogen wird, und informiert den Betriebsrat und die Personalvertretung darüber. „Es gibt nur eine zentrale Stelle im Haus, wo die Videos ausgewertet werden können“, erläutert Gerold Tietz. Immer zwei Personen nehmen die Auswertung vor, darunter ein Betriebsratsmitglied. Der NVB-Betriebsleiter ist sich sicher: Standardisierte Prozesse wie diese erzeugen Vertrauen. Das zeige sich unter anderem darin, dass die Fahrer die Videos von sich aus nutzen, etwa durch vorsorgliche Hinweise an den Einsatzleiter.

Mittlerweile greift auch die Polizei gern auf Videodaten zurück, wenn es um Straf-

verfolgung geht – laut Tietz die einzige externe Stelle, auf deren Anforderung die NVB Videos sichern. Die Bilddaten werden auf einem USB-Stick an die Dienststelle übergeben. Auf dem Stick ist auch die Auswertesoftware. „Die Bilder sind in einem besonderen Videoformat abgelegt und können nur mit dem Player von Derovis ausgelesen werden“, so Tietz.

Fahrgäste müssen in jedem Fall die Polizei einschalten, damit eine Recherche gestartet werden kann. Gerold Tietz schildert einen typischen Fall. Ein Fahrgast hatte sich gemeldet, ihm sei im Bus ein mobiler Lautsprecher weggekommen. Da das Gerät nicht im Fundbüro der NVB aufgetaucht war, gab er eine Online-Anzeige auf. Das Video zeigte dann, dass der Fahrgast seinen Lautsprecher liegengelassen hatte. Zwei Stunden später hatte ihn jemand mitgenommen. Ob die Ermittlungen erfolgreich waren, ist dem Unternehmen nicht bekannt.

Ein anderes Mal forderte ein Fernsehsender mit Billigung der Polizei Aufzeichnungen für eine Sendung à la Aktenzeichen XY an, um sie auszustrahlen. Da ging es um die Aufklärung eines schweren Delikts. „Die Qualität unserer Aufzeichnungen ist sehr, sehr gut“, sagt Gerold Tietz. Dies ist wichtig, denn hochwertige Videobilder sind die Voraussetzung, um Sachverhalte aller Art aufzuklären zu können. In Neubrandenburg sind Analogkameras mit hoher Auflösung im Einsatz. Möglich wären aber auch noch höher auflösende IP-Videokameras.



Abb. 2: Je nach Fahrzeugtyp sind die NVB-Busse mit vier oder sechs Kameras gesichert.

Foto: Neubrandenburger Verkehrsbetriebe GmbH

Gerold Tietz erinnert sich an einen Fall, in dem ein Fahrgast infolge einer Notbremsung vom Sitz gerutscht war und sich wehgetan hatte. Der Fahrer schrieb einen Unfallbericht, daraufhin wurde die Videoaufzeichnung standardmäßig für 24 Monate gesichert. „Manche Versicherungen kommen erst zehn, zwölf Monate nach einem Unfall mit einer Anzeige auf uns zu“, erläutert Tietz. „Wenn wir dann ein Video haben, ist es relativ unkompliziert.“ Im erwähnten Fall zeigte die Aufzeichnung, dass der Fahrgast sich nicht richtig festgehalten hatte. „Ohne Video stünde Aussage gegen Aussage“, so Tietz.

Ist Gewalt ein Thema für die NVB? Gelegentlich gebe es Angriffe auf Kontrolleure, selten auch Anzeigen von Fahrgästen wegen tätlicher Übergriffe im Bus. In solchen Fällen lasse sich nachweisen, wer wie beteiligt war. Tietz zeigt sich allerdings skeptisch, ob Vi-

### Neubrandenburger Verkehrsbetriebe GmbH

Die Neubrandenburger Verkehrsbetriebe GmbH (NVB) sind eine 100-prozentige Tochter der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH ([www.neu-sw.de](http://www.neu-sw.de)). Die NVB decken den Linienverkehr im Stadtgebiet der 65.000-Einwohner-Stadt im Südosten von Mecklenburg-Vorpommern ab. Die Flotte umfasst 28 Fahrzeuge, die auf elf Linien mit 205 Haltestellen verkehren. Alle Fahrzeuge sind durch digitale, mit elektronischen Keys geschützte Videosysteme des Berliner Anbieters Derovis GmbH gesichert.

deokameras Gewalt auch abschrecken können: „Wer sich so weit hinauslehnt, ist voll von Adrenalin. Der merkt gar nicht mehr, dass er aufgenommen wird.“

Technische Probleme mit den Video-Systemen gab es laut Tietz in all den Jahren nicht. Einmal habe ein Rekorder nicht aufgezeichnet, aber nicht, weil er kaputt war: „Ein Mitarbeiter hatte die Festplatte beim

Wechsel nicht richtig arretiert“, so Tietz. Langfristig kann sich der NVB-Betriebsleiter auch vorstellen, automatische Fahrgastzählung in die Systeme einzubauen, was technisch kein Problem wäre. Mit der Videotechnik zeigt sich Gerold Tietz rundum zufrieden: „Sie erfüllt ihren Zweck, vor allem als Mittel zur Vandalismus-Abschreckung und zum Nachweis. Wir möchten weiterhin damit arbeiten.“

### Zusammenfassung/Summary

#### Transparenz schafft Akzeptanz

Die Neubrandenburger Verkehrsbetriebe (NVB) haben gute Erfahrungen mit der Videosicherung ihrer Busse im Stadtlinienverkehr gemacht. Wie erhofft, gingen die Vandalismusschäden stark zurück. Seit die Videotechnik in zwei Schritten digitalisiert wurde, lassen sich die Aufzeichnungen aus den Systemen der Marke Derovis auch hervorragend zur Aufklärung von Vorfällen aller Art heranziehen. Die hohe Akzeptanz der Videosysteme bei Fahrgästen und Mitarbeitern hat sehr davon profitiert, dass die Bedingungen für die Videonutzung klar geregelt sind und genau eingehalten werden.

#### Transparency creates acceptance

The transport company Neubrandenburger Verkehrsbetriebe (NVB) has made good experience with video security of their buses in urban public transport. As was hoped, damages caused by vandalism have been vastly reduced. Since the video technology was digitized in two steps, the recordings from the Derovis brand system can also be used to resolve incidents of all types. The high acceptance of the video systems by passengers and staff has benefited greatly from the fact that the conditions for the video usage are clearly defined and strictly adhered to.

ANZEIGE



## Lass das, Dennis.

Vandalismus ist kein Kavaliersdelikt. Er zerstört Werte und kostet den deutschen ÖPNV jährlich Millionen. Dagegen hilft nur eins: Die Anonymität der meist jugendlichen Täter aufheben – durch Videobeobachtung. Wer befürchten muss, identifiziert und belangt zu werden, lässt es lieber bleiben. Der Vandalismus geht dank Video um bis zu 80 Prozent zurück. Das erspart den Unternehmen eine Menge Geld. Und Dennis eine Anzeige.

[www.derovis.de](http://www.derovis.de)

Sicherheit im Fokus

**DEROVIS**