

Susanne Giel, Katharina Klockgether, Sona Levonyan

# Abschlussbericht der Evaluation des Projekts *Bahnhofsläufer:innen*

Februar bis Juli 2024

Beauftragt durch:  
Deutsche Bahn AG  
Univation – Institut für Evaluation  
Dr. Beywl & Associates GmbH  
Berlin, im Juli 2024

## Impressum

Univation – Institut für Evaluation  
Dr. Beywl & Associates GmbH  
Hohenstaufenring 63  
50674 Köln

Tel.: 0221 4248071  
www.univation.org

Information zu den Inhalten/Ergebnissen:  
susanne.giel@univation.org

Unser Eval-Wiki erklärt Ihnen die Fachbegriffe der Evaluation: <http://www.eval-wiki.org>



## Anmerkungen

Aus den Formulierungen dieses Textes geht hervor, ob ausschließlich Personen eines Geschlechts (z. B. ausschließlich Frauen) oder alle Geschlechter angesprochen sind.

Sofern Personen mehr als eines Geschlechts gemeint sind, wird der Gender-Doppelpunkt genutzt (z. B. „Schüler:innen“).



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 konflikthafter 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 SI<sup>3</sup> 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 schließen. 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, niedrighwelligen 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.

---

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Das Projekt <i>Bahnhofsläufer:innen</i> .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Zwecke und Fragestellungen der Evaluation .....</b>	<b>7</b>
2.1	Unser Evaluationsansatz .....	7
2.2	Umsetzung der Evaluation .....	9
2.2.1	Das Vorgehen der Evaluation im Überblick .....	9
2.2.2	Methodisches Vorgehen und Datengrundlage .....	10
2.2.3	Qualitative Auswertung der Interviews .....	12
<b>3</b>	<b>Ergebnisse der Evaluation .....</b>	<b>13</b>
3.1	Bedingungen.....	13
3.1.1	Zur allgemeinen Situation an Bahnhöfen/Ausgangsbedingungen .....	13
3.1.2	Zur konkreten Situation am Ostbahnhof und am Bahnhof Südkreuz .....	15
3.1.3	Die Zielgruppen .....	16
3.1.4	Die Kooperationspartner:innen .....	17
3.1.5	Träger und Projektteam .....	18
3.1.6	Die Umsetzungsbedingungen zwischen Dezember und Mai .....	19
3.2	Aktivitäten der Bahnhofsläufer:innen .....	20
3.2.1	Die Arbeitsweise .....	20
3.2.2	Leistungen der Bahnhofsläufer:innen.....	21
3.3	Erste subjektive Rückmeldungen zu den Bahnhofsläufer:innen .....	22
3.4	Resultate der Arbeit der Bahnhofsläufer:innen.....	25
3.4.1	Resultate für Kooperationspartner:innen (DB Sicherheit, DB Information, Bundespolizei, Sozialträger .....	25
3.4.2	Resultate für Gewerbetreibenden .....	27
3.4.3	Resultate für Menschen, die sich am Bahnhof aufhalten.....	28
3.4.4	Resultate für den Kosmos Bahnhof.....	30
3.5	Entwicklungspotentiale und Erfolgsfaktoren.....	32
3.5.1	Respektvolle Haltung, Kommunikation auf Augenhöhe und hohes Engagement.....	32
3.5.2	Präsenz .....	33
3.5.3	Kommunikation, Rollen- und Aufgabenklarheit.....	34
3.5.4	Kontinuität.....	35
3.6	Wirkungspotentiale .....	36
<b>4</b>	<b>Fazit und Schlussfolgerungen .....</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>43</b>
<b>6</b>	<b>Anhang: Instrumente .....</b>	<b>44</b>
6.1	Interviewleitfaden Bahnhofsläufer:innen .....	44

---

6.2 Interviewleitfaden Leitung Bundespolizei, DB und Bahnhofsmision .....46

6.3 Interviewleitfaden Expert:innen .....48

---

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Der Programmbaum® von Univation.....	8
Abbildung 2: Einbezogene externe Perspektiven auf die Bahnhofsläufer:innen.....	9
Abbildung 3: Von der DB Sicherheit dokumentierte securityrelevante Ereignisse 2023 – Ostbahnhof und Bahnhof Südkreuz im Vergleich. ....	16
Abbildung 4: Häufigkeiten von dokumentierten Aktivitäten an 124 Einsatztagen .....	22
Abbildung 5: Die Wirkungspotentiale der <i>Bahnhofsläufer:innen</i> .....	38

---

# 1 Das Projekt *Bahnhofsläufer:innen*

Die Deutsche Bahn AG (DB) und die Bundespolizei erprobten im Rahmen des Forschungsvorhabens „Sicherheitsbahnhof • Forschen – Gestalten – Schützen“<sup>1</sup> das Projekt *Bahnhofsläufer:innen*<sup>2</sup> zwischen Dezember 2023 und Mai 2024.

Das Projekt antwortete auf ein Ergebnis bisheriger Untersuchungen und Studien an Bahnhöfen, nachdem insbesondere soziale Angebote einen positiven Einfluss auf die gefühlte Sicherheit der Menschen vor Ort haben können (Hirsch et al. 2023). Aus diesem Grund wurde das Projekt *Bahnhofsläufer:innen* in Anlehnung an die erfolgreich umgesetzten *Parkläufer:innen*-Projekte<sup>3</sup> erprobt.

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 SI<sup>3</sup> (<https://www.think-si3.com/>) mit einer Koordinatorin und einem insgesamt 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 präsent waren. Das Projekt war von Beginn an bis zum 31.05.2024 befristet.

---

<sup>1</sup> siehe <https://sicherheitsbahnhof.bahnhof.de/suedkreuz>, letzter Aufruf am 01.07.2024.

<sup>2</sup> Im Bericht wird das Wort „Bahnhofsläufer:innen“ kursiv gedruckt, wenn es sich nicht um die Personen, sondern um das Projekt handelt.

<sup>3</sup> siehe <https://www.si3.com/>, letzter Aufruf am 01.07.2024; Parkläufer:innen „...moderieren [...] Nutzungskonflikte auf Augenhöhe und sorgen dafür, dass die Regeln für ein rücksichtsvolles und friedliches Miteinander [in Berliner Parks] eingehalten werden.“



## 2 Zwecke und Fragestellungen der Evaluation

Die im Februar 2024 gestartete Evaluation des Projekts *Bahnhofsläufer:innen* diene in erster Linie der Rechenschaftslegung. Es sollte dargestellt werden, welche Resultate das Projekt an den Bahnhöfen befördern können und inwiefern sich der Ansatz in der Praxis bewährt.

Da sich das Projekt in einer ersten Erprobungsphase befand, wurden außerdem Optimierungspotentiale für die Umsetzung identifiziert.

Die Evaluation sollte folgende übergeordnete Fragestellungen beantworten, welche mit den Auftragsgebenden abgestimmt wurden:

1. Inwieweit bewährt sich das Vorgehen im Projekt *Bahnhofsläufer:innen*?
2. Wie verändern die Bahnhofsläufer:innen den Kosmos Bahnhof?
3. In welchen Situationen intervenieren sie? Welche Lösungen werden erarbeitet? Sind diese langfristig/nachhaltig?
4. Welche Resultate können das Projekt *Bahnhofsläufer:innen* erzielen? Können diese Resultate messbar gemacht werden?
5. Wodurch gelingt es den Bahnhofsläufer:innen die Sicherheitssituation zu verbessern? Welche Situationen können explizit verbessert werden? Auf welche sicherheitsminimierenden Faktoren haben die Bahnhofsläufer:innen keinen Einfluss?
6. Welche Bedingungen befördern positive Resultate der Umsetzung? Welche Bedingungen erschweren positive Resultate der Umsetzung?

### 2.1 Unser Evaluationsansatz

Unsere Evaluationen sind wirkungsorientiert ausgerichtet, d. h., wir arbeiten darauf hin, die erzielten Wirkungen von Projekten und Programmen sichtbar zu machen und mit den Ergebnissen Wege aufzuzeigen, wie deren Wirkungen erhöht werden können. Dazu gehört es beispielsweise, die Bedingungen, unter denen Angebote umgesetzt und genutzt werden, ebenfalls zu erfassen und der Frage nachzugehen: „Was funktioniert für wen unter welchen Bedingungen (nicht)?“

In der Rekonstruktion von Wirkungen nutzen wir den Programmbaum von Univation, der die Bedingungen mit dem Projekt- bzw. Programmplan, seiner Umsetzung und den damit erzielten Resultaten in einen logischen Zusammenhang bringt (Bartsch et. al.; 2016). Eine kurze Erläuterung des Programmbaums zeigt das Video: <https://www.youtube.com/watch?v=7yNVpSHJmsc>.

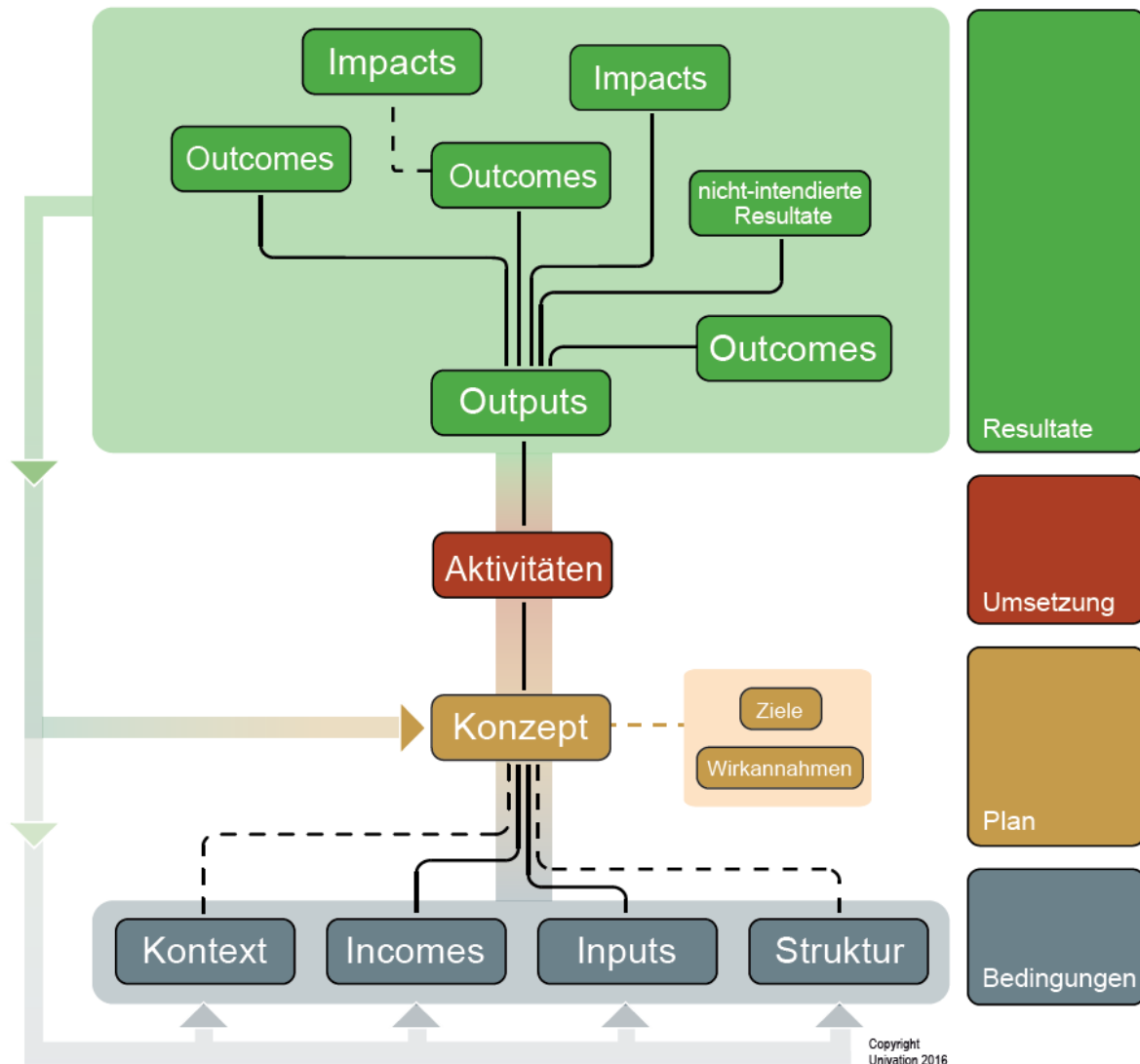


Abbildung 1: Der Programmbaum® von Univation

Außerdem arbeiten wir darauf hin, Ergebnisse aus der Perspektive verschiedener Akteursgruppen (der Bahnhofsläufer:innen, der Gewerbetreibenden, der DB Sicherheit, der Bundespolizei, den Mitarbeitenden im DB Information und nicht zuletzt der Menschen, die sich am Bahnhof aufhalten) zu reflektieren und Erkenntnisse zu Umsetzungen unter verschiedenen Bedingungen (verschiedene Bahnhöfe) zueinander in Beziehung zu setzen.

Der Einbezug verschiedener Perspektiven erfordert in der Regel den Einsatz unterschiedlicher Methoden. Für die unterschiedlichen Zielgruppen, die verschiedenen Settings, für „Tiefenbohrungen“ sowie für Querschnitte müssen jeweils angemessene Methoden angewendet werden. Der Methodenmix und die Triangulation verschiedener Perspektiven erhärten somit die empirische Basis für Aussagen zum Projekt, seinen gelungenen Interventionen und den damit erzielten Wirkungen.

Die Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung ist für unsere Arbeit selbstverständlich. Auch ist es uns wichtig, datensparsam vorzugehen, um damit die Zeitressourcen aller Beteiligten zu schonen. Um der Datensparsamkeit gerecht zu werden, wird jeweils geprüft, welche Daten ohnehin bereits vorliegen. Bei unserer Arbeit orientieren wir uns konsequent an den *Standards für Evaluation der Gesellschaft für Evaluation (DeGEval)*.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> <https://www.degeval.org/degeval-standards/> letzter Aufruf am 24.06.2024.

## 2.2 Umsetzung der Evaluation

### 2.2.1 Das Vorgehen der Evaluation im Überblick

Die Evaluation war darauf ausgerichtet, die Wirkungen (Veränderungen, die in der Erprobungsphase sichtbar werden) und Wirkungspotentiale (Veränderungen, die mittel- und langfristig sichtbar werden könnten) des Projekts *Bahnhofsläufer:innen* zu untersuchen. Dabei verfolgte sie ein theoriebasiertes Vorgehen: Zunächst wurden die Wirkannahmen aus den Konzepten, aus der Sicht der Programmfinanzierenden und aus der Perspektive der Bahnhofsläufer:innen selbst erfasst und rekonstruiert.

In einem nächsten Schritt wurden die Wirkannahmen aus unterschiedlichen Perspektiven geprüft. Einbezogen wurden die Perspektiven derjenigen, die sich regelmäßig an den Bahnhöfen aufhalten, also diejenigen, für die sich etwas ändern könnte und sollte. Dementsprechend fanden Gespräche mit Vertretern der folgenden Akteursgruppen statt:

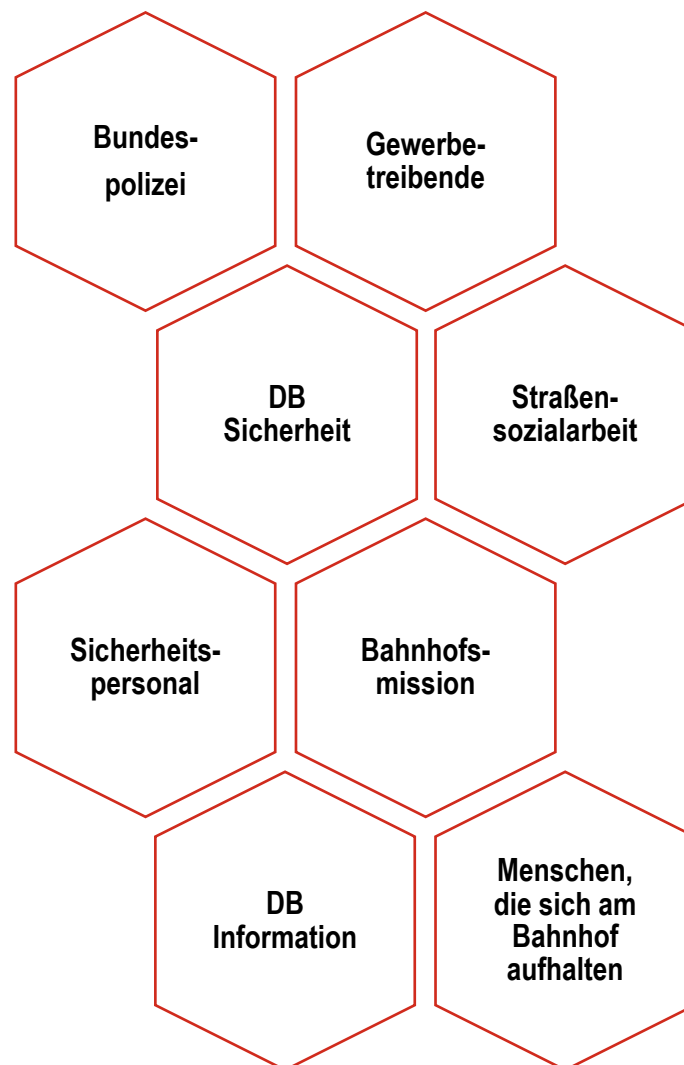


Abbildung 2: Einbezogene externe Perspektiven auf die Bahnhofsläufer:innen

Zwischenergebnisse wurden dem Projektteam bzw. der Koordinatorin rückgemeldet, so dass gegebenenfalls gegengesteuert werden konnte. Ebenfalls wurden am Ende der Erprobungsphase weitere Erfahrungen der Bahnhofsläufer:innen erfragt und ihre Dokumentationen als weitere Informationsquelle zur Umsetzung und zu Resultaten erfasst.

## 2.2.2 Methodisches Vorgehen und Datengrundlage

Ursprünglich vorgesehen waren Untersuchungen sowohl an den Berliner Bahnhöfen Südkreuz als auch Ostbahnhof. Bereits im Februar zeichnete sich ab, dass der Aktivitätenschwerpunkt der Bahnhofsläufer:innen am Ostbahnhof liegt. Die beobachtenden und befragenden Methoden konzentrierten sich demnach auf den Ostbahnhof; am Südkreuz bestanden lediglich wenige Kontakte zu auskunftsfähigen Akteur:innen.

### 2.2.2.1 Dokumentenanalyse

Die Bahnhofsläufer:innen dokumentierten ihre Beobachtungen und Aktivitäten in einem Logbuch über eine App. Zur Vorbereitung der Erhebungen und zur Beantwortung der Fragestellungen der Evaluation wurden diese sowie weitere bestehende Daten und Berichte gesichtet und analysiert. In den vorliegenden Bericht einbezogen wurden folgende Dokumente:

- Dokumentationen der Bahnhofsläufer:innen zwischen dem 1. Dezember 2023 und dem 13. Mai 2024.
- Die sogenannte Sicherheitsstudie von Camino gGmbH, die insbesondere die Situation am Berliner Ostbahnhof beleuchtet (Hirsch, Magdalena; Konradi, Moritz, Vollmer, Sarah (2023): Sichere Bahnhöfe für alle. Eine Studie im Auftrag der DB, <https://sicherheitsbahnhof.bahnhof.de/resource/blob/12634188/1113c1d5ea5963af915ae020fdaec80e/Sicherheitsstudie-Download-data.pdf>, 10.07.2024).
- Bericht zur Evaluation der SafeNow App am Bahnhof Südkreuz von Konradi, Moritz; Hirsch, Magdalena; Lüter, Albrecht; Vollmer, Sarah (2022): Evaluation der Maßnahme „Hilferuf-App“ im Rahmen des Projekts „Sicherheitsbahnhof“ – Abschlussbericht) ([https://sicherheitsbahnhof.bahnhof.de/resource/blob/10404272/0d53adf2a5655cbf9b44026b7215a0c6/SafeNow\\_Abschlussbericht-data.pdf](https://sicherheitsbahnhof.bahnhof.de/resource/blob/10404272/0d53adf2a5655cbf9b44026b7215a0c6/SafeNow_Abschlussbericht-data.pdf), 10.07.2024)
- Deliktdaten dokumentiert durch die DB an den Bahnhöfen Südkreuz und Ostbahnhof (für das Jahr 2023)
- Protokoll zu einem Netzwerktreffen am 04.03.2024 zwischen den Bahnhofsläufer:innen, deren Koordination, der DB, Gangway, Vertretende der Praxis Am Straulauer Platz („Weißes Kreuz“), Frostschutzengel und der Bahnhofsmision. Dieses Gespräch wurde von ThinkSI<sup>3</sup> protokolliert. Das Protokoll wurde der Evaluation zur Verfügung gestellt.

### 2.2.2.2 Interviews mit Bahnhofsläufer:innen und Koordination

Das erste qualitative Tandem-Interview mit zwei Bahnhofsläufer:innen wurde am 11.03.2024 in einem Café am Berliner Ostbahnhof durchgeführt. Das ca. 60-minütige Gespräch wurde von den Mitgliedern des Evaluationsteams als Audiomitschnitt aufgezeichnet. Das zweite Interview fand mit einem dritten Bahnhofsläufer statt. Ein vierter Bahnhofsläufer nahm am letzten Drittel des Gesprächs teil. Es fand am 31.05.2024, am vorerst letzten Einsatztag der Bahnhofsläufer:innen, in deren Pausenraum statt und wurde als Audiomitschnitt aufgezeichnet. Am 24.04.24 fand darüber hinaus ein Interview mit der Koordinatorin der *Bahnhofsläufer:innen* statt. Das Interview wurde aufgezeichnet und transkribiert.

Für die Befragungen der Bahnhofsläufer:innen wurde auf Basis der oben formulierten Fragestellungen ein Interviewleitfaden entwickelt (siehe 6.1). Mit diesem wurden die Sichtweisen, Erfahrungen und Einschätzungen zur Umsetzung der Bahnhofsläufer:innen erhoben. Bei der Anlage der Leitfragen wurde darauf geachtet, dass diese genügend offene Erzählaufforderungen beinhalten, die den Interviewten Raum für eigene subjektive Relevanzsetzungen boten. Beim zweiten Interviewtermin wurden zusätzlich bereits eingeholtes positives und kritisches Feedback aus den Expert:inneninterviews thematisiert. Die Leitfäden wurden dem Projektteam der Bundespolizei und der Deutschen Bahn vorgelegt. Kritische und ergänzende Rückmeldungen wurden berücksichtigt und eingearbeitet.

---

### 2.2.2.3 Teilnehmende Beobachtungen

Zwei Mitglieder des Evaluationsteams ließen sich am 11.03.24 von den Bahnhofsläufer:innen und der Koordinatorin die beiden den Berliner Ostbahnhof als auch am Bahnhof Südkreuz und die dort regelmäßigen Laufwege zeigen. Die Bahnhofsläufer:innen erläuterten dabei ihre täglichen Routinen und machten auf Orte an den Bahnhöfen aufmerksam, an denen sie häufig Kontakt zu Menschen hatten. Das Evaluationsteam machte sich schriftlich Notizen zu ihren Beobachtungen. Außerdem nahm am 24.04.2024 eine Person des Evaluationsteams an einem Kooperationsgespräch zwischen Bahnhofsläufer:innen und eine:r Vertreter:in eines Straßensozialarbeitsprojekts teil. Die Evaluation verfasste dazu handschriftliche Notizen.

Darüber hinaus fanden neben den Expert:inneninterviews (vgl. 2.2.2.4), die im Rahmen von vier Besuchen am Ostbahnhof geführt wurden, weitere Beobachtungen statt, die die Atmosphäre und die Bewegungen der Menschen festhielten.

### 2.2.2.4 Interviews mit Expert:innen

Die qualitativen Interviews mit den Expert:innen<sup>5</sup> wurden im Zeitraum von April bis Juni 2024 durchgeführt (vgl. 6.2 und 6.3). Es kamen dabei Personen in Frage, die viel Zeit an den Bahnhöfen verbringen und bereits in Kontakt mit den Bahnhofsläufer:innen standen, wie Menschen in prekären Situationen, Gewerbetreibende bzw. -mitarbeitende, Mitarbeitende der DB an Informationsschaltern, der DB Sicherheit sowie der Bundespolizei oder ähnliche Personen(gruppen). Sie wurden danach gefragt, was sie von den Bahnhofsläufer:innen mitbekommen haben und welche Erfahrungen sie mit ihnen gesammelt haben, was sie vom Projekt erwarten und inwiefern sie seit der Präsenz der Bahnhofsläufer:innen Veränderungen wahrgenommen haben. Auch wurden sie gefragt, welche Wirkungen vom Projekt ausgehen können, welche Rahmenbedingungen sie für den Erfolg für relevant halten und welche Verbesserungsvorschläge sie haben.

Der Zugang zu diesen Personen erfolgte einerseits über die Bahnhofsläufer:innen (mit Informationsschreibern der Evaluation), andererseits über die DB bzw. Bundespolizei. Insbesondere die Gewerbetreibenden und die Menschen in prekären Situationen wurden direkt vor Ort angesprochen und für kurze Gespräche gewonnen. Mit den Mitarbeiter:innen der DB Information sind keine Gespräche zustande gekommen. Von ihnen wurde der Evaluation ein kurzes Feedback per Mail übermittelt.

---

<sup>5</sup> Die im Rahmen der Evaluation befragten Personen werden als Expert:innen ihrer jeweiligen Lebenswelt betrachtet. Sie kennen und erleben den Bahnhof aus ihrer jeweiligen Perspektive.

Es wurden insgesamt mit 29 Personen Gespräche geführt, die Dauer variierte sehr stark. Folgende Personengruppen wurden befragt:

	Anzahl
<b>A) Gewerbetreibende bzw. -mitarbeitende</b>	<b>13</b>
<b>B) Security Mitarbeitende der Supermärkte</b>	<b>2</b>
<b>C) Obdachlose Menschen / Menschen in prekären Situationen</b>	<b>6</b>
<b>D) Mitarbeitende der DB Information an den Bahnhöfen, z. B. am Informationsschalter</b>	<b>per Mail</b>
<b>E) Mitarbeitende der DB Sicherheit, die an den Bahnhöfen im Einsatz sind</b>	<b>2</b>
<b>F) Security Managerin der DB InfraGO AG</b>	<b>1</b>
<b>G) Leitung des Einsatzstützpunkts Berlin Ostbahnhof</b>	<b>1</b>
<b>H) Leitung der Bundespolizeiinspektion Berlin Ostbahnhof</b>	<b>1</b>
<b>I) Straßensozialarbeiter:innen</b>	<b>2</b>
<b>J) Leitung der Bahnhofsmision Berlin Ostbahnhof</b>	<b>1</b>

### 2.2.3 Qualitative Auswertung der Interviews

Die Interviews wurden durch einen externen Dienstleister transkribiert und mit Hilfe von MAXQDA (Software zur qualitativen Datenauswertung) analysiert und ausgewertet. Die Auswertungsmethode orientiert sich an der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2003)<sup>6</sup>. Ziel der strukturierenden Analyse ist es, für die Beantwortung der Fragestellungen relevante Inhalte aus dem Material herauszufiltern und entlang zentraler deduktiver, aber auch induktiv entwickelter Kategorien einen Querschnitt durch das Material zu legen. Die Inhaltsanalyse liefert über den Datenkorpus als Ganzes einen systematischen Überblick bzw. eine Zusammenfassung, teilweise auch mit quantitativen Elementen, angereichert mit illustrierenden Zitaten.

Auch die Protokolle und schriftlichen Notizen wurden wie beschrieben ausgewertet.

Die Ergebnisse aller Befragungen und weiterer ausgewerteten Quellen sind im Folgendem ausgeführt.

<sup>6</sup> Mayring, Philipp (2022): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 13. Auflage. Beltz: Weinheim.

## 3 Ergebnisse der Evaluation

Die Ergebnisse der Evaluation werden anhand der Elemente des Programmbaums von Univation dargestellt (siehe Abbildung 1). Nach einer ausführlichen Beschreibung der Bedingungen des Projekts *Bahnhofsläufer:innen* (0) folgen die umgesetzten Aktivitäten durch die Bahnhofsläufer:innen (3.2), die allgemeine Resonanz auf das Projekt (3.3) sowie die damit erzielten Resultate auf der Ebene der verschiedenen Akteursgruppen an den Bahnhöfen und auf der strukturellen Ebene des Bahnhofs (3.4). Im Abschnitt **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** werden darüberhinausgehende Wirkungspotentiale ausgeführt, die die verschiedenen Befragten äußerten. Abschließend werden Erfolgsfaktoren und Entwicklungspotentiale identifiziert, die sich aus den Daten ergeben (vgl. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**).

### 3.1 Bedingungen

In diesem ersten Unterkapitel geht es um die Bedingungen, die die Projektumsetzung rahmten: sowohl Situationen an Bahnhöfen allgemein (3.1.1) als auch die spezifischen Bedingungen am Berliner Bahnhof Südkreuz und am Berliner Ostbahnhof (3.1.2). Die Zielgruppen der *Bahnhofsläufer:innen* werden beschrieben (3.1.3), die Kooperationspartner:innen benannt (3.1.4), der Projektträger ThinkSi<sup>3</sup> und das Projektteam vorgestellt. Abschließend werden die Veränderungen in den Umsetzungsbedingungen beschrieben (3.1.6).

#### 3.1.1 Zur allgemeinen Situation an Bahnhöfen/Ausgangsbedingungen

In der Studie „Sichere Bahnhöfe für alle“ (Hirsch et. al., 2023) wird die gesellschaftliche Bedeutung von Bahnhöfen umfangreich dargestellt. Dies wird hier zusammenfassend wiedergegeben:

Der innerstädtische Bahnhof ist ein vielfältig genutzter Ort: Er dient nicht nur dem Reisen und Einkaufen, sondern auch als Treffpunkt und Aufenthaltsort. Seine zentrale Lage prägt das Image einer Stadt und kann durch Großstadtphänomene zum Politikum werden. Historisch gesehen waren Bahnhöfe primär für An- und Abreise sowie den Fahrkartenverkauf gedacht. Heute erfüllen sie verschiedene Funktionen und spiegeln gesellschaftliche Entwicklungen wider.

Bahnhöfe sind Aushängeschilder der Städte und bieten einen „konkurrenzlosen Standortvorteil“ durch ihre Nähe zum städtischen Leben. Sie sollen einladend für alle Bürger:innen sein und sich in die Infrastruktur einfügen. Allerdings waren sie auch historisch wichtige Orte für gesellschaftliche Entwicklungen wie Migrationsbewegungen.

Trotz ihrer Funktion als Schmelztiegel unterschiedlicher Menschen sind Bahnhöfe auch Orte der sozialen Segregation. Früher gab es getrennte Warteräume für verschiedene Klassen, und heute existieren immer noch exklusive Bereiche wie DB-Lounges. Die Betreibenden von Bahnhöfen sowie die Bundespolizei sind bestrebt, Bahnhöfe und ihre Umgebung aufgeräumt und sicher zu gestalten, was jedoch zu einer Entfremdung und Erschwerung von Sozialbeziehungen führen kann.

Bahnhöfe liegen oft in städtischen Zentren und sind eng mit dem öffentlichen Raum verbunden. Obwohl sie zum öffentlichen Raum gehören, sind sie aus rechtlicher Sicht abzugrenzen, da sie meist in Privatbesitz sind. Die Verkehrsstationen in Deutschland gehören den Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU), z. B. DB InfraGO AG, Geschäftsbereiche Personenbahnhöfe und Fahrweg oder nicht bundeseigenen Bahngesellschaften. Dies führt jedoch zu Schwierigkeiten, da Bahnhöfe durch ihre vielfältigen Funktionen wie Reisen und Einkaufen, lange Öffnungszeiten haben und Teil des urbanen Geschäftslebens sind. Bahnhöfe in Deutschland haben eine lange, spezielle Nutzungstradition im Zusammenhang mit dem innerstädtischen öffentlichen Raum. Das stellt höhere rechtliche Anforderungen



an vorübergehende Zugangsbeschränkungen und Hausrechtsmaßnahmen, die diskriminierungsfrei sein müssen. Das bedeutet, dass u. a. die Deutsche Bahn die Bahnhöfe nicht willkürlich für bestimmte Gruppen öffnen oder schließen kann.

An Bahnhöfen und ihren Umgebungen zeigen sich oft soziale Probleme wie Wohnungs- und Obdachlosigkeit<sup>7</sup>. Laut Bundesregierung waren 2022 in Deutschland etwa 262.000 Menschen wohnungslos, wobei etwa 38.000 auf der Straße leben (BMAS, 2022). Für Berlin, wo sich die Situation auf dem Wohnungsmarkt zunehmend zuspitzt, liegen für das Jahr 2024 Schätzungen zur Wohnungs- und Obdachlosigkeit vor: Der Senat schätzt 50.000 Wohnungslose (die in Notunterkünften und Kriseneinrichtungen untergebracht sind) und die Wohlfahrtsverbände schätzen zwischen 6.000 und 10.000 Obdachlose in Berlin.<sup>8</sup> Obdachlose werden oft als Unordnungsfaktoren wahrgenommen, was zu stigmatisierenden und kriminalisierenden Reaktionen führt, die ihre Marginalisierung verstärken. Ihnen wird häufig mit Restriktion und Repression begegnet. Auch öffentlicher Alkoholkonsum und offene Drogenszenen können das Bild an Bahnhöfen prägen.

Bahnhöfe bieten durch ihre verkehrsgünstige Lage und dem Schutz vor Witterung Bedingungen, die sie als Aufenthaltsort für Menschen in besonderen Problemlagen und auch als Orte für offene Drogenszenen prädestinieren. Gleichzeitig sind viele Bahnhöfe attraktiv, da sie eine Versorgung durch Spenden von Reisenden oder auch Bahnhofsmissionen ermöglichen. Diese Szenen sind besonders in Metropolen verbreitet und stehen im Fokus verschiedener öffentlicher Maßnahmen, die darauf abzielen, sie zu begrenzen oder zu verlagern.

Die DB Sicherheit ist für die Einhaltung der Hausordnung der DB zuständig. Neben strafrechtlichen Sachverhalten sind hier auch Verhaltensweisen untersagt, die sich negativ auf das Sicherheitsempfinden von Nutzenden des Bahnhofs auswirken können (z. B. „übermäßiger Alkoholkonsum“, „Sitzen und Liegen auf dem Boden, auf Treppen und in Zugängen“<sup>9</sup>). Diese Einschränkungen können mit der Tatsache kollidieren, dass einige Menschen auf Bahnhöfe als regelmäßige Treffpunkte, häufig verbunden mit dem Konsum von Alkohol, angewiesen sind. Auch ergeben sich Konflikte zwischen dem Hausrecht, welches Betteln verbietet und dem Bahnhofsgebiet als potenzielle Einnahmequelle: Menschen in prekären Situationen treffen am Bahnhof viele potenzielle Spender:innen auf einem überschaubaren Raum an, die häufig mit Warten beschäftigt und dadurch gut ansprechbar sind. Auch das Durchsuchen von Abfallbehältern ist verboten. In den Befragungen von Hirsch et. al. (2023) geben Menschen in prekären Situationen jedoch an, auf das Sammeln von Pfand angewiesen zu sein.

Die Bundespolizei hat die Aufgabe, auf dem Gebiet der Bahnanlagen der Eisenbahnen des Bundes Gefahren für die öffentliche Sicherheit oder Ordnung abzuwehren, die den Benutzer:innen, den Anlagen oder dem Betrieb der Bahn drohen.<sup>10</sup> Zwischen der DB AG und der Bundespolizei besteht eine

<sup>7</sup> Wohnungslos: Personen, die über keinen vertraglich abgesicherten Wohnraum verfügen; Obdachlos: Personen, die keine feste Unterkunft haben und entweder im Freien oder kurzzeitig in Notunterkünften übernachten (Boß 2018, 4; Gerull 2021, 136).

<sup>8</sup> BAG Wohnungslosenhilfe (2024): Statistik Obdachlosigkeit in Berlin: 6 Zahlen zu Obdachlosigkeit in Berlin. <https://mymolo.de/statistik-obdachlosigkeit-berlin-6-zahlen-zur-obdachlosigkeit-in-berlin/#:~:text=Nach%20Sch%C3%A4tzungen%20der%20Wohlfahrts-verb%C3%A4nde%20%E2%80%93%20eine,jede%20Unterkunft%20auf%20der%20Stra%C3%9Fe,> letzter Aufruf am 29.7.2024.

<sup>9</sup> <https://www.bahnhof.de/cms/downloads/bb475036-235a-4b03-9afc-bd4e54bee898/hausordnung.pdf> (Hausrecht der DB), letzter Aufruf am 29.07.2024.

<sup>10</sup> vgl. §3 Bundespolizeigesetz



---

Ordnungspartnerschaft; die operative Ausübung erfolgt zwischen der DB Sicherheit und der Bundespolizei.<sup>11</sup>

### 3.1.2 Zur konkreten Situation am Ostbahnhof und am Bahnhof Südkreuz

Für den Bahnhof Südkreuz gehen Konradi et al. (2022) von 179.000 Nutzenden täglich, für den Ostbahnhof Hirsch et al. (2023) von ca. 100.000 Nutzenden täglich aus. Damit gehören die beiden Bahnhöfe zu den am stärksten frequentierten in Berlin.

In einer von Hirsch et al. (2023) durchgeführten mündlichen standardisierten Befragung (166 Personen) am Ostbahnhof gaben die Befragten an, sich im Bahnhofsgebäude eher sicher (1,19 auf einer Skala von -2,5 „sehr unsicher“ bis 2,5 „sehr sicher“) zu fühlen. Der Durchschnittswert insgesamt (Vorplatz, Gebäude, Bahnsteige, Shops und Unterführungen) lag bei 0,83. Am Bahnhof Berlin Südkreuz wurde von Konradi et al. (2022) eine vergleichbare Befragung (159 Personen) durchgeführt. Hier gaben die Befragten durchschnittlich ebenfalls an, sich eher sicher zu fühlen (2,28 auf einer Skala von 0 „sehr unsicher“ bis 3 „sehr sicher“).

Die Studie von Hirsch et al. (2023) sowie die Ergebnisse der teilnehmenden Beobachtung und des Gesprächs mit den Bahnhofsläufer:innen machen deutlich, dass der **Ostbahnhof** davon geprägt ist, dass es zahlreiche nicht einsehbare Winkel gibt, die für Menschen in besonderen Problemlagen Schutz vor Entdeckung, Regen und Kälte bieten und deswegen rege genutzt werden. Es wird ebenfalls deutlich, dass gerade die schwer einsehbaren Orte gewisse „Unordnungsphänomene“ (Hirsch et al., 2023, S. 22) auslösen: Verschmutzungen und damit verbundene Geruchsbelästigungen sind regelmäßig feststellbar.

Es sind hier vorwiegend Armut, Obdachlosigkeit und der Konsum von Alkohol, die Konflikte verursachen. Die Befragten von Hirsch et al. (2023, S. 53ff) gaben in einer mündlichen standardisierten Befragung (166 Personen) am Ostbahnhof zu 35% an, sehr oft oder oft starken Alkoholkonsum beobachtet zu haben. 16% gaben gleiches für den Konsum von illegalen Drogen an.

Die im Rahmen der Studie von Konradi et al. (2022) befragten DB-Mitarbeitenden und Gewerbetreibenden nehmen am Bahnhof Berlin **Südkreuz** eine „aggressive Stimmung und Unordnungsphänomene wie Betteln, Trinkergruppen und Drogenkonsum wahr, die zu einem Gefühl der Unsicherheit beitragen“ (Konradi et al., 2022, S. 50). Im Rahmen der teilnehmenden Beobachtung wird deutlich, dass sich der Berliner Bahnhof Südkreuz dadurch auszeichnet, dass er wesentlich großzügiger und offener gestaltet ist als der Ostbahnhof: Hier ist es insgesamt kälter und in der Haupthalle gibt es keine nicht einsehbaren Winkel. Die Toiletten, einige Treppenhäuser und ein Parkdeck bieten hier Orte, um unbeobachtet Drogen konsumieren zu können.

Direkt im Berliner Ostbahnhof befindet sich die namensgleiche Bundespolizeiinspektion Berlin Ostbahnhof sowie ein Stützpunkt der DB Sicherheit angesiedelt (Hirsch et al., 2023). Am Bahnhof Berlin Südkreuz gibt es ebenfalls ein Bundespolizeirevier der vorgenannten Inspektion. Die DB Sicherheit hingegen hat dort keinen ständig besetzten Standort (Konradi et al., 2022). Am Ostbahnhof ist eine Bahnhofsmission untergebracht (Trägerschaft: IN VIA Katholischer Verband für Mädchen- und Frauensozialarbeit für das Erzbistum Berlin gGmbH). In der Nähe des Bahnhofs ist das „Weiße Kreuz“ (Trägerschaft: GEBEWO pro gGmbH), eine Praxis für die medizinische Versorgung „obdachloser und bedürftiger Menschen“<sup>12</sup> angesiedelt. Am Bahnhof Berlin Südkreuz gibt es keine spezifischen Anlaufstellen und Unterstützungsangebote für Obdachlose oder Menschen in prekären Situationen. Eine

---

<sup>11</sup> [https://www.bundespolizei.de/Web/DE/03Unsere-Aufgaben/02Bahnpolizei/bahnpolizei\\_node.html](https://www.bundespolizei.de/Web/DE/03Unsere-Aufgaben/02Bahnpolizei/bahnpolizei_node.html), letzter Aufruf am 29.07.2024.

<sup>12</sup> <https://gebewo-pro.de/arztpraxis>, letzter Aufruf am 29.07.2024.

entsprechende Infrastruktur bietet sich am nahegelegenen S-Bahnhof Schöneberg, wo sich auch der nächste Stützpunkt der DB Sicherheit in Form einer S-Bahnwache befindet.

Aus den Dokumentationen securityrelevanter Ereignisse der DB Sicherheit (DB Sicherheit, Deliktdaten) für das Jahr 2023 lassen sich deutliche Unterschiede zwischen dem Ostbahnhof und dem Bahnhof Südkreuz ablesen: Während am Bahnhof Südkreuz 42 securityrelevante Ereignisse gemeldet wurden, waren dies 244 am Ostbahnhof. Sie verteilen sich wie folgt auf die Deliktarten (vgl. Abbildung 3).

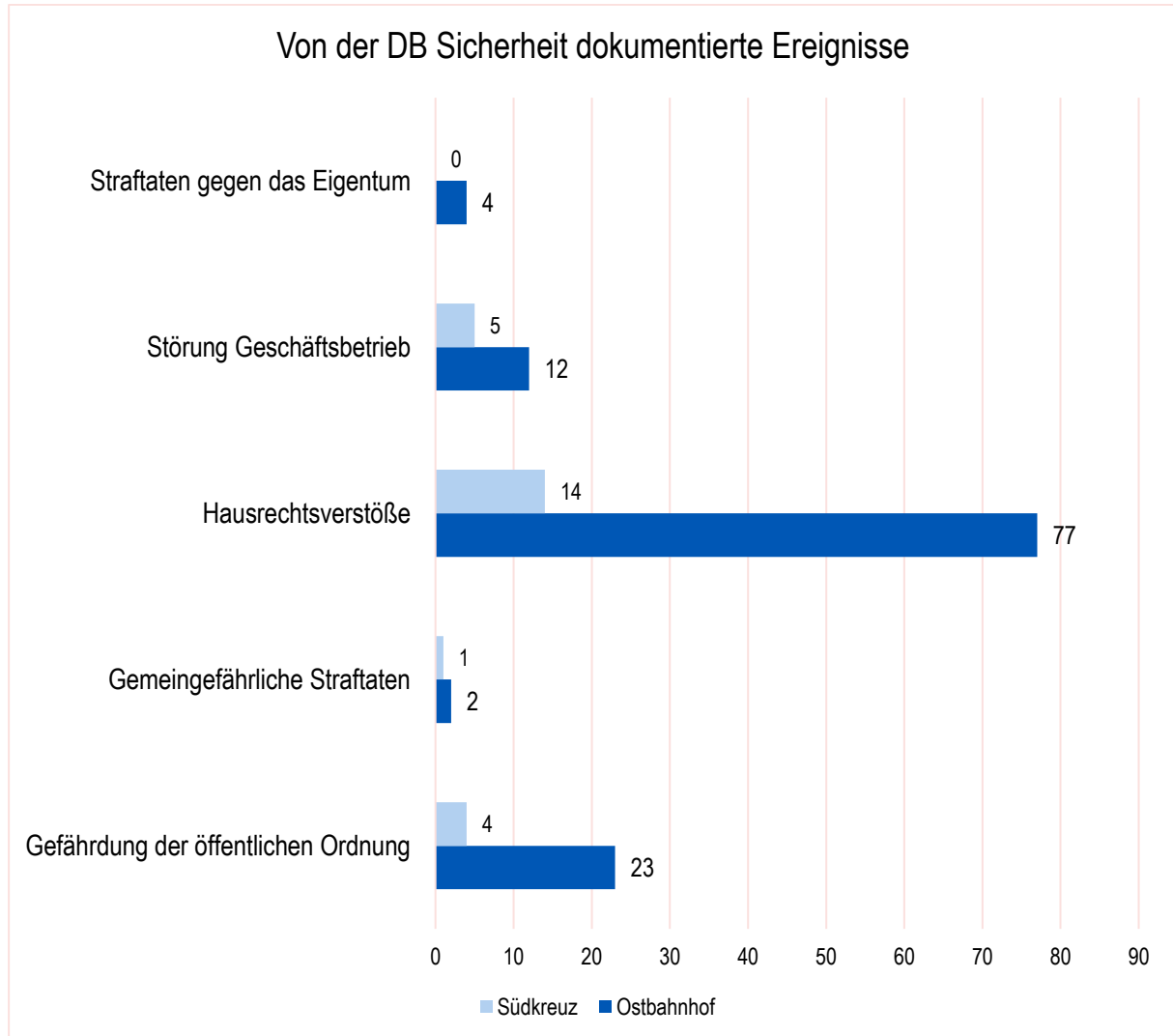


Abbildung 3: Von der DB Sicherheit dokumentierte securityrelevante Ereignisse 2023 – Ostbahnhof und Bahnhof Südkreuz im Vergleich.

Die deutlich geringere Anzahl an securityrelevanten Ereignissen zwischen den beiden Bahnhöfen lassen sich zumindest zum Teil darauf zurückführen, dass am Bahnhof Südkreuz deutlich weniger Sicherheitspersonal präsent ist. Im Verhältnis jedoch sind Hausrechtsverstöße die an beiden Bahnhöfen am häufigsten genannten Delikte.

An beiden Bahnhöfen befinden sich zahlreiche Einkaufsmöglichkeiten, Super- und Drogeriemärkte, Restaurants, Imbisse und jeweils eine Apotheke. Zum Bahnhof Südkreuz gehört ein öffentliches Parkhaus, am Ostbahnhof gibt es eine öffentliche Tiefgarage, beides in Trägerschaft der DB.

### 3.1.3 Die Zielgruppen

Die *Bahnhofsläufer:innen* wollten Ansprechpersonen für **alle Menschen** sein, die sich an den Bahnhöfen aufhalten. Am Ostbahnhof zeigte sich in der Praxis, dass es in erster Linie um Menschen geht,

die sich in besonderen Problemlagen befinden und/oder um Menschen, die aufgrund von Alkoholkonsum auffallen. Für sie bedeutet der Ostbahnhof sowohl ein wettersicherer Aufenthaltsort, einen Ort der sozialen Begegnung mit Bekannten und Freund:innen und im Bedarfsfall den Zugang zu Unterstützung (Kleidung, Essen, medizinische Notversorgung, Dusche). Auch am Bahnhof Südkreuz beobachteten die Bahnhofsläufer:innen zunehmend Obdachlose, allerdings halten sich diese außerhalb des Bahnhofgebäudes auf. Im Bahnhof selbst stehen ihnen keine spezifischen Unterstützungsleistungen zur Verfügung. Die Beobachtungen und Dokumentationen der Bahnhofsläufer:innen verweisen darauf, dass am Bahnhof Südkreuz im Unterschied zum Berliner Ostbahnhof der Drogenkonsum eine größere Rolle spielt als der Alkoholkonsum.

Beide Bahnhöfe werden durch **Reisende** des Fern- und Nahverkehrs frequentiert, die die vorhandene typische Infrastruktur wie Toiletten, Speisen- und Getränkeangebote, Geldwechsel und -automat, Apotheke, Zeitschriften etc. nutzen. Die Reisenden haben das Bedürfnis sicher zu sein, sich gut zu orientieren und leicht die gewünschten Angebote nutzen zu können. Am Ostbahnhof gibt es darüber hinaus auch Supermärkte (Einzelhandel, Drogerie), die insbesondere an Sonntagen von zahlreichen Kund:innen stark frequentiert werden. Ein Supermarkt bietet unter anderem die Möglichkeit, das Pfand gesammelter Flaschen einzulösen, was insbesondere an Sonntagen eine Magnetwirkung auf Pfandflaschensammler:innen hat. Dies kann in Konflikt zu den Kund:innen geraten, die sich einen entspannten Zugang zu den Angeboten und einen möglichst stressfreien Einkauf wünschen.

**Gewerbetreibende** bzw. die Mitarbeitenden von Geschäften und Dienstleistenden an den beiden Bahnhöfen sind eine weitere Zielgruppe. In und um ihre Geschäfte bzw. Arbeitsplätze können Konflikte entstehen, die sie selbst nicht lösen können, jedoch die eigene Sicherheit oder auch das subjektive Sicherheitsgefühl und das der Kund:innen beeinträchtigen. Sie erhalten mit den Bahnhofsläufer:innen, zusätzlich zur DB Sicherheit und unter Umständen auch zu dem eigenen Sicherheitsdienst am jeweiligen Arbeitsplatz, eine weitere, niedrigschwellige Möglichkeit, in (sich abzeichnenden) Konfliktfällen um Unterstützung und Vermittlung zu bitten.

#### 3.1.4 Die Kooperationspartner:innen

Zunächst sind hier die Mitarbeitenden der **DB Sicherheit** zu nennen, die für die Einhaltung der Hausordnung zuständig sind. Ähnliches trifft auf die **Bundespolizei** zu, die an den Bahnhöfen die Gefahrenabwehr und Strafverfolgung verantworten. Die Kooperation mit den Bahnhofsläufer:innen bestand im Idealfall darin, dass diese unterstützend vermittelten, bevor Konflikte entstehen, die ein Eingreifen von DB Sicherheit und Bundespolizei erforderlich machen. Umgekehrt konnten Bahnhofsläufer:innen die DB Sicherheit und Bundespolizei um Unterstützung bitten, wenn Konflikte eskalieren.

Für Service, Technik und Vermietung an den Bahnhöfen ist die **3-S-Zentrale der DB InfraGO AG** zuständig, die Sicherheit und Service gewährleisten sollen. Sie koordinieren die Einsätze der DB Sicherheit, der DB Information und auch des Reinigungspersonals. Die Bahnhofsläufer:innen konnten sich an die 3-S-Zentrale wenden, um Hilfe durch die DB Sicherheit anzufordern oder um neu aufgetretene Verschmutzungen zu melden, die dann schnell beseitigt werden konnten, bevor sie zu einem Ärgernis für Reisende oder Kund:innen wurden. Außerdem konnten sie identifizieren, an welchen Stellen es regelmäßig zu Verschmutzungen kommt, um möglicherweise grundlegendere Präventionsmaßnahmen zu überlegen.

Ebenfalls wichtige Kooperationspartner:innen (insbesondere am Ostbahnhof) sind Organisationen, die den Menschen in besonderen Problemlagen und Menschen in prekären Situationen Unterstützungen anbieten, wie:

- die Praxis am Stralauer Platz (Träger: gebewo pro), die eine medizinische und zahnmedizinische Versorgung, die Versorgung mit Kleidung, Möglichkeiten zum Duschen sowie Beratung zu weiteren Hilfen bietet;
- die Bahnmissionsmission, die Hilfe in Krisensituationen und regelmäßig Mahlzeiten anbietet;
- die Kältehilfe / Frostschutzengel, die in den Wintermonaten Obdachlose zu Notunterkünften bringen können;
- Gangway e.V., ein Verein, der auf der Straße Lebende an den Orten aufsucht, wo sie sich aufhalten, ihnen „respektvoll, wertschätzend und aktiv zuhörend“ begegnet und ihnen „Lebenshilfe ohne Bedingungen“ anbietet<sup>13</sup> und
- Karuna Mobil, die Buslinie für Menschen ohne ein Zuhause, die für Menschen, die auf der Straße leben, ein offenes Ohr, ein warmes Getränk, etwas zu essen in einem Kleinbus anbieten und Fahrdienste übernehmen kann (z. B. zu einem Arzt, einer Notunterkunft, einem Amt etc.).

Die *Bahnhofsläufer:innen* konnten den Menschen, denen sie am Bahnhof begegneten, den Weg zu diesen verschiedenen Hilfsangeboten ebnen.

### 3.1.5 Träger und Projektteam

Think SI<sup>3</sup><sup>14</sup>, der Träger des Projekts *Bahnhofsläufer:innen*, betreibt bereits seit einigen Jahren verschiedene *Kiez-* und *Parkläufer:innen*-Projekte. Ähnlich wie an Bahnhöfen kommt es auch in Berliner Parks oder an spezifischen Orten zu Nutzungskonflikten. Die Aufgabe der *Parkläufer:innen* lässt sich wie folgt umreißen:

„Hier moderieren wir Nutzungskonflikte auf Augenhöhe“ (<https://www.sihoch3.com/#home-second>)

Think SI<sup>3</sup> konnte an die Erfahrungen aus den Parks für die Bahnhöfe anknüpfen und verfügte über Mitarbeitende, die ihre Erfahrungen aus Park- und Kiezläufer-Einsätzen in das Projekt *Bahnhofsläufer:innen* einbringen konnten. Insgesamt stand ein Pool aus acht Mitarbeitenden zur Verfügung. Auch bei kurzfristigen Personalausfällen konnte somit gewährleistet werden, dass immer ein Tandem aus zwei Bahnhofsläufer:innen die Einsätze umsetzte. In den sechs Monaten der Erprobung waren aus dem Gesamtpool schwerpunktmäßig vier verschiedene Personen im Einsatz.

Der Träger ist – insbesondere in den Bezirken, in denen Parkläufer:innen und andere Projekte aktiv sind – gut mit den Akteur:innen im Sozialraum vernetzt und nimmt beispielsweise an bezirklichen Sicherheitsrunden bzw. Präventionsräten teil. SI<sup>3</sup> stellte den Bahnhofsläufer:innen ein Diensthandy (darüber waren sie für die Akteur:innen am Bahnhof erreichbar) und die App *Coordinate* zur Verfügung, über die die Dienstpläne und der Informationsaustausch abgewickelt sowie Tätigkeiten dokumentiert wurden.

Das Team der Bahnhofsläufer:innen wurde durch eine Koordinatorin begleitet. Diese plante und koordinierte die Einsätze und leitete regelmäßige Teamsitzungen, in denen aktuelle Entwicklungen, Regeln im Umgang mit spezifischen Situationen oder mit besonders herausfordernden Fällen besprochen wurden. Außerdem war die Koordinatorin schwerpunktmäßig für die Vernetzung des Projekts mit Akteur:innen an den Bahnhöfen und mit Akteur:innen der Sozialen Arbeit und Dienste verantwortlich, beispielsweise durch die Teilnahme an der Sicherheitsrunde. Nicht zuletzt bearbeitete sie die Dokumentationen der Bahnhofsläufer:innen, die im Tun am Handy dokumentierten, was durch

<sup>13</sup> <https://gangway.de/>, letzter Aufruf am 26.04.2024.

<sup>14</sup> Think SI<sup>3</sup> ist eine Ausgründung aus SI<sup>3</sup>, dem Träger der Parkläufer:innen-Projekte.

Autokorrekturen manchmal zu schwer verständlichen Einträgen führte. Aus den Dokumentationen erstellte sie wöchentliche Tätigkeitsberichte.<sup>15</sup>

Die eingesetzten Bahnhofsläufer:innen brachten Erfahrungen als Parkläufer:innen in das Projekt mit ein. Es bestanden keine formalen Qualifikationsanforderungen, zentral kam es jedoch darauf an, dass sie offen und kommunikativ sind, sich nicht vor Konflikten scheuen und in der Lage sind, allen Menschen auf Augenhöhe zu begegnen. So beschrieben zwei Bahnhofsläufer:innen im Interview ihre Kompetenzen:

*„B1: Man ist damit groß geworden. Versuche immer mit Leuten irgendwie ganz anders zu reden, immer zu respektieren, damit du selbst diesen Respekt zurückbekommst. Ja, und in unserer Firma haben wir auch Weiterbildungen gemacht.“ [...]*

*B2: Ich hab Sprache schon seit langem als Werkzeug gesehen und befasse mich auch privat recht viel mit Sprache, mit Literatur und auch wie soll man sagen, mit gesellschaftlichem Umgang und solchen Sachen. Also zum einen ist es Lebenserfahrung, denke ich, und eine gewisse Grundhaltung. [...] Das ist nämlich schön hier in der Firma, dass man es eben angehen kann. Und wenn man dann sieht, dass es funktioniert, dann bestärkt das einen natürlich und gibt einem Kraft, das dann auch weiter zu tun.“ (Doppelinterview 1 mit Bahnhofsläufer:in)*

Eine weitere Kompetenz der Bahnhofsläufer:innen bestand in deren sprachlichen Kompetenzen: Eine Person, die als Bahnhofsläuferin arbeitete, stammt aus der Ukraine und kann sich gut in ukrainischer, russischer, teilweise auch in polnischer Sprache verständigen, eine weitere Person sprach Arabisch, andere Personen Englisch.

Für Konflikte oder Schwierigkeiten, die sich in der alltäglichen Praxis ergaben, standen die Koordinatorin sowie die Geschäftsführung als Ansprechpersonen zur Verfügung.

### 3.1.6 Die Umsetzungsbedingungen zwischen Dezember und Mai

Eine zentrale Umsetzungsbedingung des Projekts bestand darin, dass zwischen den beiden Bahnhöfen, die von den Bahnhofsläufer:innen betreut wurden, mindestens eine 20-minütige Reisezeit (inkl. einmal Umsteigen) liegt. Dies führte dazu, dass die Bahnhofsläufer:innen täglich fast eine Stunde ihrer Einsatzzeit für Fahrten aufwendeten und sich dadurch ihre potenziellen Präsenzzeiten an den Bahnhöfen verringerten. Die Entfernung sorgte außerdem dafür, dass es kaum möglich war, in akuten Notfällen von einem zum anderen Bahnhof zu gelangen.

In die Projektlaufzeit der Bahnhofsläufer:innen fielen vier Streikzeiträume der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) im Personenverkehr, welche zu phasenweiser unterdurchschnittlicher Nutzung der Bahnhöfe führte. Der Weg von einem zum anderen Bahnhof war in dieser Phase nicht zu bewältigen.

Seit 2021 bis voraussichtlich 2025 – und damit auch in der Erprobungsphase des Projekts – finden Umbauarbeiten am Berliner Ostbahnhof statt. Davon waren im Projektzeitraum insbesondere die Bahnsteige an den Gleisen betroffen, was das Ein-, Aus- und Umsteigen für Bahnnutzende erschwerte. Zumindest einige der Gewerbetreibenden merkten an, dass sich deswegen insgesamt weniger potenzielle Kundschaft im Gebäude aufhielt. Ein befragter Straßensozialarbeiter schätzte ein, dass durch die Baumaßnahmen einige potenzielle Aufenthaltsorte für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten entfielen. Zusätzlich gab es während der Erprobungsphase eine Sperrung der Haupthalle des Berliner Ostbahnhofs.

<sup>15</sup> Quelle: Interviews mit der Koordinatorin und den Bahnhofsläufer:innen

Die Bahnhofsmision, eine wichtige Netzwerkpartnerin der Bahnhofsläufer:innen war von einem Wassereinbruch betroffen. Der Wasserschaden führte dazu, dass die Bahnhofsmision teilweise ihre Räume nicht nutzen durfte, womit auch die Essensausgabe, die Nutzung der Duschen und Beratungsangebote entfielen oder mindestens erschwert waren.<sup>16</sup> Dadurch konnten die Bahnhofsläufer:innen im Bedarfsfall seltener an die Hilfen der Bahnhofsmision verweisen.

Jahreszeiten und unterschiedliche Wetterbedingungen haben Einfluss auf den Umfang und die Art der Nutzung der Bahnhöfe. Ebenso verändern Großveranstaltungen (wie bspw. Konzerte oder Fußballspiele) die Situationen an den Bahnhöfen, bei denen sich gleichzeitig eine große Anzahl von – zumeist ortsfremden Menschen – am Bahnhof aufhält. Für die Bahnhofsläufer:innen erfordern all diese beschriebenen Bedingungen sowie mögliche Großveranstaltungen oder andere besondere Ereignisse Flexibilität und Anpassungsvermögen in ihrer täglichen Arbeit.

Eine weitere Umsetzungsbedingung bestand darin, dass das Projekt von Anfang an befristet war. Dies führte dazu, dass sich die Vernetzungsarbeit in den letzten beiden Monaten als kompliziert erwies, denn die Bahnhofsläufer:innen konnten sich nicht als langfristige Partner:innen mit verbindlichen Absprachen und Vereinbarungen einbringen.

In den ersten zweieinhalb Monaten des Projekts stand den Bahnhofsläufer:innen kein eigener Pausenraum zur Verfügung. Ihnen wurde zwar ein Mitnutzungsrecht in einem Pausenraum der DB am Berliner Ostbahnhof eingeräumt, jedoch fehlte ihnen ein Rückzugsraum für die Pausen und für Teambesprechungen. Im Laufe des März wurde ihnen ein eigener Pausenraum in der Haupthalle des Berliner Ostbahnhofs zur Verfügung gestellt, was sie sehr begrüßten.

## 3.2 Aktivitäten der Bahnhofsläufer:innen

### 3.2.1 Die Arbeitsweise

Die grundsätzliche Strategie des Projekts *Bahnhofsläufer:innen* besteht darin, präventiv an den Bahnhöfen zu wirken und mit Hilfe von Kommunikation und Moderation dafür zu sorgen, dass Konflikte nicht eskalieren und mit freundlicher Ansprache zur Lösung beizutragen. Durch regelmäßige und deutlich sichtbare Präsenz wollen die Bahnhofsläufer:innen ansprechbar für alle Personengruppen sein. Der Handlungsansatz des Projektes ist auf der Homepage folgendermaßen beschrieben:

*„Mit der Präsenz der Bahnhofsläufer:innen wurde an den genannten Bahnhöfen die Aufenthaltsqualität der Bahnreisenden, Gewerbetreibenden und Mitarbeiter verbessert, Nutzungskonflikte soweit wie möglich vermieden und/oder moderiert und so insgesamt zu einer Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls beigetragen. Gleichzeitig wurde durch die Koordinatorin der Bahnhofsläufer:innen, [...] eine Vernetzung und der Austausch der unterschiedlichen Akteure vor Ort optimiert.“<sup>17</sup>*

Zum Projektstart stellten sich die Bahnhofsläufer:innen und die Koordinatorin bei allen regelmäßig am Bahnhof Anwesenden persönlich vor, insbesondere bei den Mitarbeitenden in Handel und Dienstleistung, bei der Bahnhofsmision sowie den Mitarbeitenden der Bundespolizei und der DB Sicherheit. Sie überreichten Visitenkarten mit der Telefonnummer, unter der sie erreichbar sind. Zusätzlich stellten sie sich bei den Menschen in schwierigen Situationen persönlich vor. Sie nahmen mit ihnen Kontakt auf und verteilten auch an sie ihre Visitenkarten.

<sup>16</sup> Die Bahnhofsmision verteilte in dieser Zeit teilweise Essen vor den Supermärkten im Erdgeschoss, teilweise wurde an das weiße Kreuz verwiesen.

<sup>17</sup> <https://www.think-sihoch3.com/bahnhofslaeuferinnen/>, letzter Aufruf am 29.07.2024.



Die ersten Wochen dienten außerdem dazu, passende Einsatzzeiten für die beiden Bahnhöfe zu identifizieren. Dabei kristallisierten sich Dienstzeiten zwischen 11.00/12.00 Uhr und 20.00/21.00 Uhr als günstig heraus. Die Bahnhofsläufer:innen waren an fünf Tagen zwischen Montag und Sonntag vor Ort, wobei wöchentlich mindestens ein Tag am Wochenende abgedeckt wurde.

Zu den täglichen Routinen gehörte es, sich zunächst einen Überblick über das aktuelle Geschehen und die Atmosphäre zu verschaffen:

*„Ja, also grundlegend zu schauen, wie ist erstmal die Situation? Gibt es Gruppenbildungen? Gibt es jetzt hier im Bahnhof irgendwie Gefahrenherde, so was auch gerade viel Alkoholkonsum betrifft?“ (Doppelinterview 1 Bahnhofsläufer:in).*

Für jeden der beiden Bahnhöfe wurden Routen festgelegt, die regelmäßig abgelaufen wurden. Auf dieser Route wurde geschaut, ob sich dort Menschen aufhalten, die Hilfe benötigen – und im Bedarfsfall Hilfe organisiert. Ebenso wurde geprüft, ob Verschmutzungen vorliegen; diese wurden dokumentiert, fotografiert und an die 3-S-Zentrale gemeldet.

Darüber hinaus zeigten die Bahnhofsläufer:innen Präsenz in der Bahnhofshalle und an den Orten, wo viele Menschen sind und das Konfliktpotential hoch ist. Sie wurden von Gewerbetreibenden angerufen, wenn sich Nutzungskonflikte abzeichneten oder sie gingen eigenständig auf Menschen zu, boten Hilfe an oder erinnerten freundlich an die Hausordnung. Sie wiesen den Weg zu sozialen Diensten und Unterstützungsangeboten oder riefen den Krankenwagen oder die Kältehilfe. Auch wurden die Bahnhofsläufer:innen von Reisenden angesprochen, die nach dem Gleis oder einer Verbindung fragten.

Nach den ersten beiden Monaten der Erprobung zeigte sich, dass die Aufgaben für die Bahnhofsläufer:innen am Ostbahnhof wesentlich umfassender sind, so dass sie seit Februar in erster Linie am Ostbahnhof präsent waren und an (fast) jedem Einsatztag den Bahnhof Südkreuz lediglich für einen Rundgang aufsuchten.

### 3.2.2 Leistungen der Bahnhofsläufer:innen

Die konkreten Aktivitäten und Leistungen der Bahnhofsläufer:innen lassen sich entlang deren Dokumentation nachzeichnen. Für den Zeitraum vom 1.12.2023 bis zum 13.05.2024 liegen insgesamt 1.232 Eintragungen vor. Darunter befinden sich 61 Einträge, die zusammenfassende Tagesberichte beider Bahnhöfe beinhalten. 978 Einträge verweisen auf Einsätze am Berliner Ostbahnhof, 193 auf Einsätze am Südkreuz. 497 Einträge beschreiben die jeweiligen Situationen an den Bahnhöfen (390 am Berliner Ostbahnhof 107 am Bahnhof Südkreuz), 29 Einträge berichten von besonderen Vorkommnissen (24-mal am Berliner Ostbahnhof, 6-mal am Bahnhof Südkreuz), wie beispielsweise das Erhalten einer Schokoladenspende, die verteilt wurde, der Wassereinbruch in der Empfangshalle des Ostbahnhofs oder herrenlose Gepäckstücke, die den Einsatz von Sicherheitskräften auslösen.

Laut Dokumentationen wurden die Bahnhofsläufer:innen an insgesamt 120 Einsatztagen 561-mal am Ostkreuz und 84-mal am Südbahnhof aktiv. Folgende Einsatzfelder waren dabei typisch:

- **Hilfe leisten** für unterschiedliche Zielgruppen (Weg weisen, zum Ziel begleiten, Tipps zur Organisation von Hilfe und die Vermittlung von medizinischer oder sozialer Hilfe oder die Zuführung zu Unterkünften),
- **Deeskalation** und das Schlichten von Konflikten, die zu eskalieren drohten,
- um Einhaltung der **Hausordnung** bitten (wenn z. B. Menschen am Bahnhof rauchten, Fahrrad oder Scooter fahren, exzessiv Alkohol tranken, zu laut waren),
- **Sauberkeit** unterstützen, indem Verschmutzungen und Schäden gemeldet oder Verschmutzungen selbst beseitigt wurden,

- **Kommunikation**, indem Fragen zum Projekt beantwortet wurden oder Menschen angesprochen und ihnen Hilfe angeboten wurde,
- **Vernetzungsgespräche** mit den Akteur:innen am Bahnhof, wie den Gewerbetreibenden, den Mitarbeitenden der DB Sicherheit, der Bundespolizei, Wachschutzmitarbeitenden, mit Straßensozialarbeiter:innen, Mitarbeitenden der Bahnhofsmision und des Weißen Kreuzes sowie
- **sonstige** Aufgaben, wie teaminterne Absprachen, Treffen mit dem Evaluationsteam oder mit Pressevertretenden.

Schwerpunkte und die Verteilung der Aktivitäten lassen sich anhand der folgenden Abbildung – getrennt nach Einsatzort – auch in ihrer Häufigkeit – nachverfolgen (vgl. Abbildung 4).

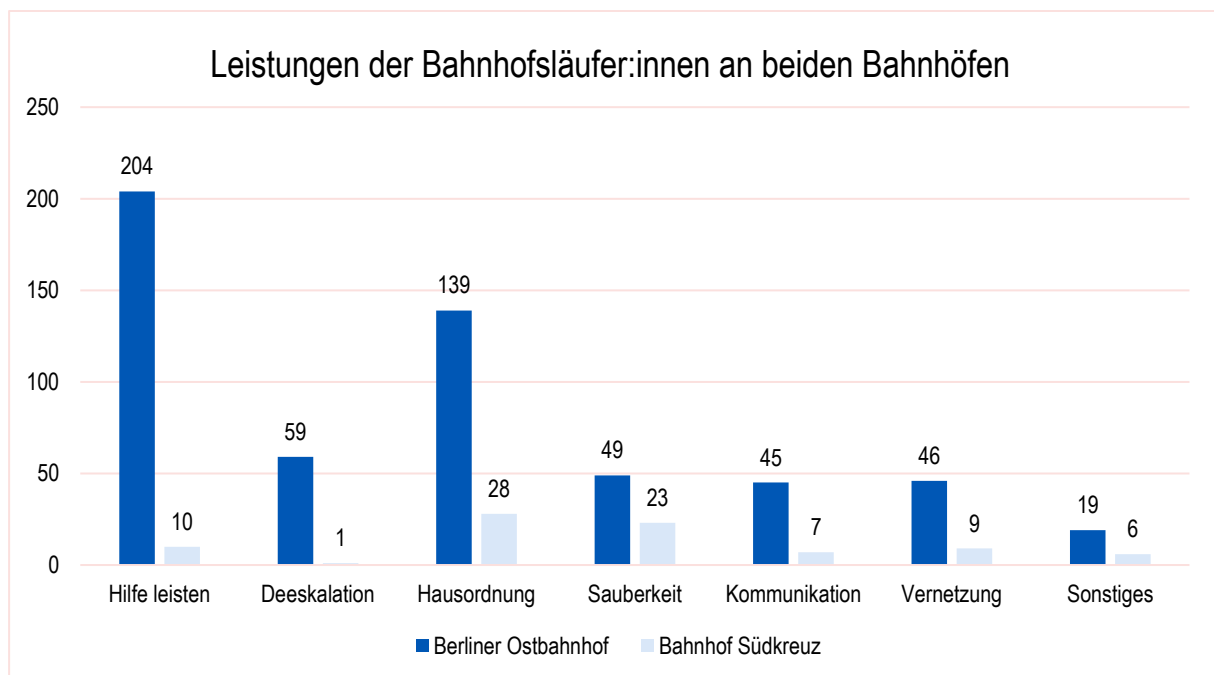


Abbildung 4: Häufigkeiten von dokumentierten Aktivitäten an 124 Einsatztagen

In den Dokumentationen zeigen sich wiederum die großen Unterschiede zwischen den beiden Bahnhöfen, wie sie sich bereits in den der Darstellung der Deliktdaten andeuten und auch die Verteilung der Einsatzorte erwarten lassen. Sowohl die Interviews mit den Bahnhofsläufer:innen und der Koordinatorin als auch die Dokumentationen machen deutlich, dass es schwierig ist, die beiden sehr verschiedenen Bahnhöfe in der täglichen Praxis miteinander in Einklang zu bringen. Eine bereits beschriebene Herausforderung besteht in der großen Entfernung zwischen beiden Bahnhöfen. So ist ein Beispiel dokumentiert, bei dem die Bahnhofsläufer:innen nicht rechtzeitig am Bahnhof Südkreuz eintreffen konnten, um zu vermitteln und zu schlichten. Die Koordinatorin und die Bahnhofsläufer:innen unterstreichen in den Interviews, dass die Situation am Bahnhof Südkreuz wenige Situationen bietet, in denen die Bahnhofsläufer:innen ihre Wirkung entfalten können: Die Menschen, die Vermittlung typischer sozialer Hilfen (Kleidung, Essen, Obdach, medizinische Versorgung etc.) benötigen, sind in den kalten Monaten eher nicht am Bahnhof Südkreuz anzutreffen: Der Bahnhof ist kälter, bietet wenig Schutz und hat deutlich weniger Hilfsangebote vor Ort. In den wärmeren Monaten halten sich die Obdachlosen zwar in der Nähe, dennoch außerhalb des Bahnhofs Berlin Südkreuz auf.



### 3.3 Erste subjektive Rückmeldungen zu den Bahnhofsläufer:innen

Eine Voraussetzung dafür, dass die Bahnhofsläufer:innen wirksam agieren können besteht darin, dass sie als neue Akteur:innen am Bahnhof von den Menschen, die sich dort aufhalten, wahrgenommen und akzeptiert werden. Die Personen, die das Evaluationsteam am Ostbahnhof nach den Bahnhofsläufer:innen fragten, kannten die Bahnhofsläufer:innen nahezu durchgängig und hatten bereits Kontakte mit ihnen. Häufig fiel der Satz: „Ah, die mit den weißen Jacken“. Viele zeigten auch das Visitenkärtchen, das sie griffbereit zur Hand hatten.<sup>18</sup>

Die Resonanz war ganz überwiegend positiv: Regelmäßig wurde von Befragten hervorgehoben, dass die Bahnhofsläufer:innen sympathisch, freundlich, respektvoll und hilfsbereit waren, manche waren darüber hinaus beeindruckt von ihrem engagierten und professionellen Auftreten. Mehrmals wurden die Fremdsprachenkenntnisse der Bahnhofsläufer:innen hervorgehoben, insbesondere von der Person, die sich auf Ukrainisch, Russisch und Polnisch verständigen konnte, da sich regelmäßig einige Osteuropäer:innen am Bahnhof aufhalten. Diese Rückmeldungen bestätigen den Ansatz der Bahnhofsläufer:innen, der insbesondere auf kommunikative Interventionen setzt.

*„Die bringen ja wirklich was mit, [...] die beiden jungen Mitarbeiter und die Einstellung und wie sie es so vermittelt haben und wie sie auf die Menschen zugehen. Und ich finde dieses Niederschwellige [...] sehr sinnvoll. [...] die treten ganz anders auf und die habe ich einfach mehr auf Augenhöhe wahrgenommen und wohlwollender, so auf die Menschen zugehend und auch durchaus ergänzend.“ (Interview mit Vertreter:in eines Sozialträgers)*

Insgesamt ist bemerkenswert, wie gut es den Bahnhofsläufer:innen innerhalb der kurzen Zeit gelungen ist, sich am Berliner Ostbahnhof in die Sicherheitsarchitektur und in das Netz der Sozialakteur:innen einzugliedern.

Die kritischen Aspekte, die benannt wurden, sind vor dem Hintergrund der jeweiligen Perspektiven zu beleuchten: Nahezu alle befragten Gewerbetreibenden bewerteten die *Bahnhofsläufer:innen* positiv. Nur eine Person äußerte die Sorge, dass sie die zusätzlichen Kosten, die das Projekt verursacht, über mögliche steigende Mieten mitfinanzieren muss.

Die Rückmeldungen aus der Perspektive der am Ostbahnhof aktiven Straßensozialarbeit fielen gemischt aus: Ein Projektträger der Straßensozialarbeit reagierte sowohl sehr positiv auf den Ansatz als auch auf die Bahnhofsläufer:innen als Personen und war an einer engen Kooperation interessiert. Aus dieser Richtung bestand die Hoffnung, dass die Bahnhofsläufer:innen Menschen, die Hilfe benötigen, zielgerichtet an das Aufwärm-, Beratungsangebot und die möglichen Fahrdienste verweisen könnten. Ein Vertreter eines anderen Straßensozialarbeitsträgers hingegen stellte den unklaren Auftrag an die Bahnhofsläufer:innen zwischen Sicherheit und Sozialem in Frage. Sein Träger und auch das Team sehen sich als bedingungslose Anwält:innen der Obdachlosen, die sonst über keinerlei Lobby verfügen. Die befragte Person sieht die Gefahr, dass mit den Bahnhofsläufer:innen die Vertreibung von Obdachlosen verfolgt wird:

*„Also die Deutsche Bahn hat sich jetzt in der Vergangenheit nicht immer unbedingt als das große Sozialunternehmen, gerade in Bezug auf Obdachlose präsentiert. Wir müssen hier mal aus dem Fenster gucken, da sehen wir so komische Metallpyramiden, die da auf Betonklötzen sind. Das hat die Deutsche Bahn installiert, um obdachlose Menschen daran zu hindern, sich*

<sup>18</sup> Ausnahmen waren hier ein Mitarbeiter eines Schnellrestaurants, welches erst seit kurzem geöffnet hatte und der Mitarbeiter des Restaurants, der erst kürzlich seine Arbeit aufgenommen hatte sowie ein Mitarbeiter eines Zeitungsge­schäfts, der angab, sich auf schnellstem Weg zu seinem Arbeitsplatz zu begeben und vom Bahnhof nichts mitzubekommen. Im Rahmen der Ansprache von Menschen in der Warteschlange am Pfandautomaten, drehten sich einige Personen weg, die sich nicht auf ein Gespräch einlassen mochten. Ob sie die Bahnhofsläufer:innen kannten, ist ungewiss.

*hier hinzusetzen. Genau das gleiche Unternehmen und die Bundespolizei finanzieren Bahnhofsläuferinnen und Bahnhofsläufern mit so einem Mischmaschauftrag. Und dann wird uns gesagt, das soll etwas Soziales sein. Da sind wir skeptisch.“ (Interview mit Vertreter eines Straßensozialarbeitsprojekts).*

Diese Herausforderung in der Abgrenzung zu den Aufgaben der Sicherheitskräfte zeigte sich auch im Interview mit Mitarbeitenden der DB Sicherheit. Sie wünschten sich eine engere Abstimmung mit den Bahnhofsläufer:innen. Beispielsweise kritisierten sie, dass sich die Bahnhofsläufer:innen um Personen kümmerten, denen sie Hausverbot erteilt hatten. Ihr Fazit ist, dass sich die Kommunikation zwischen Bahnhofsläufer:innen und DB Sicherheit verbessern müsste.

*„Also die Kommunikation sollte schon da sein und halt, dass sie auch vielleicht mehr drauf achten sollten, genauso wie wir auf die achten sollen, was wer macht. So dass halt wir vielleicht, man muss ja nicht komplett zusammenlaufen, aber auf jeden Fall [...] dass man auch mehr Absprachen treffen kann.“ (Interview mit Mitarbeitenden der DB Sicherheit)*

Die überwiegende Mehrheit der Befragten – sowohl der DB Sicherheit wie auch der Sozialträger, begrüßte die Rollen- und Aufgabenteilung und sah ein großes Potential des Projekts:

*„Während unsere Kollegen eher für die Umsetzung der Hausordnung und die Sicherung der betrieblichen Abläufe zuständig sind, können die Bahnhofsläufer auf die Menschen auf einer sozialen Ebene zugehen. Sie können besser auf die Gäste einwirken, und sie auf einer sozialen Ebene ansprechen, erklären, was nicht geht und damit auch überzeugen. Und das habe ich mitbekommen, das funktioniert.“ (Interview mit Mitarbeitenden der DB Sicherheit)*

Ebenfalls wurde der präventive Charakter des Angebots – insbesondere aus der Sicht der Bundespolizei und der DB Sicherheit – positiv eingeschätzt:

*„Wir begrüßen das Projekt von Anfang an und die grundpositive Erwartungshaltung hat sich eigentlich komplett bestätigt. [...] Sie sind halt sehr unterschwellig, niederschwellig tätig, also da wo die Polizei nicht eingreifen muss, Gott sei Dank noch nicht muss.“ (Interview mit Bundespolizei)*

Die Resonanz unter den befragten Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten (tatsächlich handelte es sich jeweils um Obdachlose) fiel gemischt aus. Eine Frau äußerte sich zunächst positiv:

*„Ach ja, das sind die in den weißen Jacken, die haben uns im Winter den Kältebus gerufen, der uns in die Unterkunft gebracht haben. Das finde ich super.“ (Interview mit Menschen in prekären Situationen )*

Nachdem sie erfuhr, dass die DB das Projekt mitfinanzierte, änderte sie ihre Meinung:

*„Die wollen uns nur loswerden. [...] Die bekommen Geld, die sollen das Geld uns geben.“ (Interview mit Menschen in prekären Situationen)*

Eine Befragte am Pfandautomat bezeichnete die ihr bekannten Bahnhofsläufer:innen als „nett“ und äußerte, sich bereits mit ihnen unterhalten zu haben. Von anderen habe sie jedoch gehört, dass manche der Mitarbeitenden glaubten, sie seien „was Besseres.“

Die Mitarbeitenden der DB Information gaben an, wenig vom Projekt mitbekommen zu haben. Die Befragten vom Weißen Kreuz und der Bahnhofsmision zeigten sich mit der Zusammenarbeit mit den Bahnhofsläufer:innen zufrieden.

Die erst im Juni befragten Personen (acht Gewerbetreibende und zwei Menschen in prekärer Lebenslage), bemerkten durchgängig, dass die Bahnhofsläufer:innen nicht mehr vor Ort sind und bedauerten dies.

Einige Befragte, insbesondere der Sozialträger, der DB Sicherheit, der Bundespolizei und der Gewerbetreibenden wünschten sich – ohne dass sie explizit danach befragt wurden –, dass das Projekt verlängert, auf andere Bahnhöfe ausgeweitet oder in den Einsatzzeiten erweitert wird.

### 3.4 Resultate der Arbeit der Bahnhofsläufer:innen

Als Resultate werden im Folgenden Veränderungen und Stabilisierungen bezeichnet, die durch die Aktivitäten der Bahnhofsläufer:innen ausgelöst wurden. Als Datengrundlage dienen sowohl die Daten aus den Expert:inneninterviews, aus den Interviews mit den Bahnhofsläufer:innen als auch die Dokumentationen der Bahnhofsläufer:innen. Diese Resultate werden für verschiedene Ebenen getrennt voneinander dargestellt: Zunächst folgen die Resultate auf der Ebene der Kooperationspartner:innen, dann die auf der Ebene der Gewerbetreibenden und die der Gruppe der Menschen, die sich regelmäßig oder auch als Reisende am Bahnhof aufhalten. Daran anschließend wird betrachtet, welche Resultate die Bahnhofsläufer:innen für die Atmosphäre und Sicherheit am Bahnhof erzielen konnten.

#### 3.4.1 Resultate für Kooperationspartner:innen (DB Sicherheit, DB Information, Bundespolizei, Sozialträger)

Nachdem sich das Bahnhofsläufer:innen-Team bei seinen Kooperationspartner:innen vorgestellt hatte (teilweise in der persönlichen Ansprache an den Bahnhöfen, teilweise über eine Vorstellung und Mitarbeit in der Sicherheitsrunde) kam es zu gegenseitigen Verweisen: So meldeten die Bahnhofsläufer:innen Verschmutzungen und Beschädigungen, die entweder ein Sicherheitsrisiko darstellten (wie beispielsweise Glasscherben, verschüttete Flüssigkeiten) oder zu Beeinträchtigungen für Besucher:innen und Reisende führten (Müllablagerungen, Geruchsbelästigungen). In einzelnen Fällen beseitigten sie selbstständig Verschmutzungen oder Hindernisse (z. B. Einkaufswagen, Utensilien des Drogenkonsums) oder sie meldeten Defekte. Einmal löschten sie eine brennende Mülltonne und zweimal meldeten sie zurückgelassene Koffer. Die Reinigungsmitarbeitenden der Bahn konnten aufgrund der Meldungen schneller reagieren.

Zwischen Bundespolizei, DB Sicherheit und auch den Bahnhofsläufer:innen wurde eine ca. monatlich stattfindende kleine Austauschrunde etabliert, in der Erfahrungen ausgetauscht, aktuelle Entwicklungen am Bahnhof besprochen und Angebotslücken identifiziert wurden (Interview mit Bundespolizei). Ebenfalls als wertvoll angesehen wurde, dass die Bahnhofsläufer:innen einen besseren Zugang zu den Menschen in prekären Lebenslagen hatten und dementsprechend besser verstehen konnten, was passiert.

*„Das habe ich zumindest aus den bisherigen Gesprächen mitgenommen, einfach nur auch mal ein bisschen ergründen, was ist denn eigentlich das Problem? Also fehlt ein Dach über dem Kopf oder fehlt eigentlich ein psychologisches Angebot oder was auch immer.“ (Interview mit Bundespolizei).*

Ohne den Auftrag die Hausordnung, notfalls mit der Erteilung eines Hausverbots, durchzusetzen und ohne Uniform, dafür mit erhöhter sozialer Kompetenz und Zeit ausgestattet, haben die Bahnhofsläufer:innen die Chance, Ursachen von Problemen auf den Grund zu gehen und gemeinsam mit den Betroffenen (und deren Umfeld oder weiteren Sozialakteur:innen), nach passgenauen Lösungen zu suchen.

In der alltäglichen Praxis lief die Kooperation zwischen Bahnhofsläufer:innen und der **Bundespolizei** und **DB Sicherheit** in zwei Richtungen: Die Mitarbeitenden der DB Sicherheit und der Bundespolizei wandten sich an die Bahnhofsläufer:innen, wenn sie auf Menschen trafen, die Unterstützung

brauchten oder auch wenn sie Übersetzungshilfen in der Kommunikation mit Menschen in prekären Lebenslagen ohne Deutschkenntnisse benötigten.

Aus Sicht der DB Sicherheit lag der große Nutzen der *Bahnhofsläufer:innen* darin, dass sie das mögliche Unterstützungsangebot kannten, gut vernetzt waren und so in passgenaue Hilfen vermitteln konnten:

*„Wenn wir einen Fall haben, wo wir sagen: Ja, er ist angenehm, hat kein Hausverbot. Und der will Hilfe. Dann können wir die hier ranziehen und sagen, könnt ihr das übernehmen, weil ich glaube, das fällt in euren Bereich.“ (Interview mit Mitarbeitenden DB Sicherheit)*

Dieses Anliegen untermauerte auch eine Leitungsperson der DB Sicherheit:

*„Das kann die DB Sicherheit nicht leisten, das Vermitteln an soziale Angebote und Unterstützung. Das ist genau die Lücke, die die Bahnhofsläufer schließen sollen.“ (Interview mit Leitung DB Sicherheit)*

Umgekehrt wandten sich die Bahnhofsläufer:innen an die Mitarbeitenden der DB Sicherheit und der Bundespolizei, wenn die freundliche Ansprache von Personen nicht fruchtete oder Konflikte eskalieren und kommunikativ nicht gelöst werden konnten. In den Dokumentationen der Bahnhofsläufer:innen finden sich elf Fälle, in denen sie gemeinsam mit der DB Sicherheit, jeweils in ihren Rollen, Konflikte schlichteten. So vermittelten sie in angespannten Situationen zwischen den Mitarbeitenden der DB Sicherheit und den (zumeist alkoholisierten) Bahnstutzenden, indem sie beruhigend Letztere ansprachen.

Ebenso kam es vor, dass die Bahnhofsläufer:innen eskalierende Konflikte beobachteten oder in solche hineingerieten, die mit kommunikativen Mitteln nicht gelöst werden konnten. In diesen Fällen mussten die DB Sicherheit und die Bundespolizei hinzugezogen werden. Hier ein Beispiel:

*„Sonntag ist hier immer Großkampftag. Da gibt es immer Stress unten im Keller. Dann pöbeln sie, schreien sich gegenseitig an, da fliegen Flaschen mal auf den Boden. Und sonst irgendwas. Und da gab es auch letztens Streitereien, da habe ich gesagt, bleiben Sie bitte alle mal ruhig. Und dann ist es eskaliert. Und dann habe ich gesagt, jetzt reicht es mir, dann gehe ich hoch. Ich habe Verstärkung geholt, und dann kamen sie von der Bundespolizei und von der DB Sicherheit.“ (2. Interview Bahnhofsläufer:innen)*

Auch mit den **Sozialträgern**, die am Bahnhof aktiv sind, gelangen gegenseitige Synergien: Selbst wenn sich, wie bereits beschrieben, eines der beiden Straßensozialarbeitsprojekte gegen die Kooperation mit den *Bahnhofsläufer:innen* entschied, konnten die Bahnhofsläufer:innen Hilfesuchende gezielt an beide Projekte verweisen: Insbesondere Menschen, die neu am Bahnhof ankamen und noch nicht gut informiert und vernetzt waren, konnten auf die jeweiligen Angebote hingewiesen werden. Für die Straßensozialarbeitsprojekte konnte damit der Kontaktaufbau erleichtert werden.

Die anderen Sozialträger sahen die Stärke des Projekts darin, dass die Bahnhofsläufer:innen im Bahnhof präsent und ansprechbar waren, dass sie auf die Menschen zuzingen, sich Zeit für Gespräche nahmen und zielgerichtet Menschen in prekären Lebenslagen an die passende Hilfe vermitteln konnten. Eine Interviewpartnerin stellte heraus, dass die Menschen schneller an die Hilfe kamen, die sie benötigten:

*„Es ist angenehm zu wissen, dass da jemand ist, wenn man eben so was wie eine Krücke braucht, so eine Gehhilfe oder was auch immer, ja, vor allem eben auch für die Bundespolizei und wie gesagt DB Sicherheit und ganz sicher auch für die Ladeninhaber hier vor Ort, dass sie präsent sind und ja, sich so ein [...] Netzwerk aufbauen“ (Interview mit Sozialträger)*

Ähnlich wie die Interviewpartner:innen der DB Sicherheit und Bundespolizei schätzten auch die Sozialträger, dass man voneinander lernen und in einem Netzwerk besser agieren kann. Als konkretes Beispiel wurde vorgeschlagen (später auch realisiert), dass eine neue Mitarbeiterin zur Einarbeitung zusammen mit den Bahnhofsläufer:innen eine (oder mehrere) Runden läuft.

*„Ja, dass Sie uns auch Tipps geben, wie gesagt, unsere Kollegin ist hier neu [...] dass sie auch so die Hotspots kennt, wo halten sich die Wohnungs-, die Obdachlosen auf, um in Kontakt zu kommen. Und wenn sie sich das vorstellen können, die beiden Bahnhofsläufer, dass sie mit unserer Kollegin zu dritt auch laufen.“ (Interview mit Sozialträger)*

Umgekehrt war die Vernetzung mit den Sozialträgern für die Bahnhofsläufer:innen wichtig, um Menschen in prekären Lebenslagen passende Hilfsangebote zu unterbreiten.

### 3.4.2 Resultate für Gewerbetreibenden

Gewerbetreibende wandten sich 28-mal an die Bahnhofsläufer:innen und baten um Unterstützung. Auch daran lässt sich ablesen, dass das Projekt bei den Gewerbetreibenden auf positive Resonanz traf. In den meisten Fällen ging es um Situationen, in denen sich Gewerbetreibende bzw. die Beschäftigten selbst und vor allem ihre Kundschaft von betrunkenen, lautstarken oder aggressiven Menschen belästigt oder gestört fühlten. Viermal verhinderten die Bahnhofsläufer:innen Diebstähle. Einen typischen Fall berichtete ein:e Bahnhofsläufer:in:

*„Es hat ihn schon ein bisschen genervt, dass es manchmal Situationen mit Menschen gibt, die (...) sich dann im Laden nicht gut benehmen, weil sie auch zum Beispiel dann viel getrunken haben. Wir waren aber natürlich überzeugt, ja, wir machen das schon, ruf einfach an. Und dann am selben Tag noch später hat er dann angerufen, und wir sind hin. Und dann saß tatsächlich jemand alkoholisiert auf den Zeitungen und hat irgendwie auch nicht mehr so viel verstanden. Aber du, du bist dann so hin bist vor ihn. Und du hast halt Kontakt zu ihm aufgenommen und dann aber auch klar gesagt, dass er bitte rausgehen möge. Und dann ist er auch tatsächlich rausgegangen und es hat sehr gut funktioniert. Man kann schon freundlich sein, aber [muss] natürlich auch dann klar die Leute ansprechen. Das funktioniert schon ganz gut, ohne sie jetzt irgendwie zu erniedrigen oder so. Ja, das ist das Entscheidende. Weil, er wusste wahrscheinlich gar nicht, wo er sitzt. Der war so betrunken einfach so, und das ihm einfach klarzumachen hat geholfen.“ (Doppelinterview mit Bahnhofsläufer:innen)*

(Mindestens) Zwei Supermärkte beschäftigten eigenes Sicherheitspersonal, welches sich mehrmals an die Bahnhofsläufer:innen wandte und um Unterstützung bat. Eine Security-Person beschrieb, dass die Bahnhofsläufer:innen regelmäßig zu einem Gespräch vorbeikamen und man sich über die aktuelle Situation austauschte.

*„Wenn ich Probleme sehen komme, dann kann ich die anrufen. Die helfen dann.“ (Interview mit Security Mitarbeiter:in)*

Insbesondere Imbisse, Schnellrestaurants oder Lebensmittelgeschäfte erleben zusätzliche Schwierigkeiten: Menschen betteln um Essen, versuchen etwas zu stehlen oder bedienen sich an Essensresten. Welche Herausforderungen sich daraus ergeben, zeigte sich in den Interviews mit den Gewerbetreibenden.

Unter anderem beschrieb ein:e befragte:r Filialleiter:in, dass sich regelmäßig hungrige Menschen am Abräumwagen aufhalten und nach Essensresten, im Sommer auch nach kalten Getränken suchen. Die befragte Person gab an, Mitleid mit den Menschen zu empfinden und gerne helfen zu wollen. Schwierig wird es für sie dann, wenn die Personen sich hinsetzen und einschlafen oder in größeren Gruppen erscheinen. Dies waren für sie typische Situationen, in der sie sich an die



Bahnhofsläufer:innen wenden konnte, weil sie von ihnen erwartete, die Menschen freundlich und respektvoll dazu zu bringen, das Restaurant zu verlassen.

Mehrere Personen gaben an, dass sich die Situation am Ostbahnhof durch die Bahnhofsläufer:innen verbesserte. Eine Person gab an, dass sie es sehr schade findet, dass die Bahnhofsläufer:innen nicht mehr im Einsatz sind:

*„Das war sehr beruhigend, ich habe mich sicherer gefühlt.“ (Interview mit Mitarbeiter:in Gewerbetreibende)*

### 3.4.3 Resultate für Menschen, die sich am Bahnhof aufhalten

Die Bahnhofsläufer:innen sollten insbesondere die Menschen unterstützen, die sich am Bahnhof aufhalten. Gemessen an der Relevanz für das Projekt ist deren Perspektive in den Erhebungen des Evaluationsteams unterrepräsentiert. Eine Ursache dafür ist, dass sich viele derjenigen, die Hilfe bekamen, nur kurzfristig am Bahnhof aufhielten. Eine andere besteht in Sprachbarrieren und in Hemmungen und Misstrauen gegenüber unbekanntem Evaluators:innen. Die Erzählungen und Dokumentationen der Bahnhofsläufer:innen sowie die Beobachtungen von Netzwerkpartner:innen und Gewerbetreibenden erlauben eine Annäherung.

Die Bahnhofsläufer:innen halfen 51-mal Reisenden, sich am Bahnhof zurecht zu finden, etwa das passende Gleis oder die zuständige Ansprechperson ausfindig zu machen. Wenn Menschen aufgrund einer Behinderung oder der Menge ihres Gepäcks Hilfe benötigten, brachten die Bahnhofsläufer:innen sie ans Ziel. Hierzu ein Beispiel aus den Dokumentationen der Bahnhofsläufer:innen:

*„Wir wurden auf eine blinde Person aufmerksam, die sich in der Haupthalle durch die Absperungen irritiert fühlte und sich nicht richtig zurecht fand. Wir haben ihr geholfen, zum Penny Markt zu gelangen, dort auf sie gewartet, bis sie mit dem Einkauf fertig war, und haben ihr dann geholfen, zurück zur Bushaltestelle zu gelangen.“ (Dokumentation Bahnhofsläufer:innen)*

Davon unterstützen die Bahnhofsläufer:innen 17-mal Menschen in ihrer Mobilität, insbesondere, wenn Fahrstühle ausfielen. Sie unterstützen außerdem beim Umgang mit Rollatoren, Rollstühlen oder Kinderwagen, halfen Menschen aufzustehen oder geleiteten sie Treppen hinauf und hinab oder trugen ihr Gepäck. In einigen Fällen organisierten sie einen Rollstuhl und Gehhilfen für Menschen, die sich verletzt hatten oder bestohlen wurden.

16-mal riefen die Bahnhofsläufer:innen den Rettungsdienst, zweimal wiesen sie Ratsuchenden den Weg zum Krankenhaus. In neun weiteren Fällen übernahmen sie selbst medizinische Hilfeleistungen (Verbandsmaterial ausgeben, eine bewusstlose Person in stabile Seitenlage bringen oder eine obdachlose Person zur Apotheke begleiten).

Zwölfmal vermittelten die Bahnhofsläufer:innen am Ostbahnhof an die Bahnhofsmission bzw. das Weiße Kreuz, um Menschen zu Kleidung, Nahrung oder einer Dusche zu verhelfen. In sechs Fällen gaben sie Menschen am Bahnhof Berlin Südkreuz Tipps für Unterstützung.

Wohnungs- und Obdachlosigkeit spielte für die Bahnhofsläufer:innen in ihrem Wirken eine zentrale Rolle. So wurde 58-mal der Kältebus (bzw. Wärmebus) gerufen, oftmals gleich für eine Gruppe von Menschen. Die Busse versorgen obdach- und wohnungslose Menschen mit Decken und warmen Getränken und können sie zu Notunterkünften bringen. Dass die Hilfestellung manchmal existenziell ist, zeigt das folgende Zitat:

*„Ich glaube, es ist immer ein Highlight, wenn wir den Kältebus rufen, wenn dann jemand wirklich einfach die Nacht nicht... Das hört sich jetzt ein bisschen klischeehaft an, aber wenn der nicht draußen im Kalten schlafen muss ... Dann spüre ich, dass ich das sehr gerne mache, was ich*

*hier tue, und dann hat man Erfolg, denke ich, hat was Schönes geleistet.“ (Interview mit Bahnhofsläufer:innen)*

Unabhängig vom Rufen des Kältebusses unterstützten die Bahnhofsläufer:innen Menschen 12-mal (davon dreimal am Südkreuz) bei ihrer Suche nach einer Unterkunft, indem sie selbstständig bei Unterkünften anriefen und den Menschen den Weg zeigten. In einem Fall hatte eine junge Frau ihren Zug-Anschluss verpasst und sie suchten ein für sie bezahlbares Hotel.

Gewerbetreibende, die DB Sicherheit, die Bundespolizei und auch die Sozialträger sahen in der Vermittlung von Hilfsangeboten eine zentrale Funktion der Bahnhofsläufer:innen. Sie begrüßten, dass mit ihnen die Menschen in prekären Lebenslagen zusätzliche Ansprechpartner:innen haben. Sie sind sich sicher, dass der große Bedarf am Ostbahnhof von den bereits vor Ort etablierten Organisationen nicht gedeckt werden kann.

Zusätzlich unterstützten die Bahnhofsläufer:innen auch direkt, indem sie durstigen Menschen Wasser kauften (viermal) oder das eigene Handy für Telefonate ausliehen (viermal). Anderen Menschen, die verzweifelt waren, hörten sie zu und beruhigten sie. Ebenso interessierten sie sich für Menschen und ihre Geschichten, was auch von den Betroffenen selbst wertgeschätzt wurde (Interview mit Menschen in prekären Situationen).

Im Gespräch mit den Bahnhofsläufer:innen zeigte sich, dass Unterstützung bereits in dem Moment geschieht, in dem Menschen freundlich und auf Augenhöhe angesprochen werden:

*„B1: Tatsächlich sind die meisten auch sehr gesprächig, die sich hier dauerhaft aufhalten. Weil, das ist natürlich auch für die schön, wenn sie so auf Augenhöhe, sage ich mal, betrachtet werden und dann einfach auch mal ein bisschen Abwechslung haben zu ihrem täglichen Alltag. So dann einfach ein bisschen neue Eindrücke bekommen und, ja das ist sehr schön, wenn man dann auch sieht, dass es den Menschen auch ein bisschen was bedeutet, ne? Ja, das ist wirklich schön.“*

*B2: Und viele freuen sich auch jemanden zum Sprechen zu haben, weil dann können sie ihre Geschichte erzählen, was wie, wie die früher waren und warum die jetzt so geworden sind. Da habe ich viel davon gehört. Schon schön beruhigend.“ (Doppelinterview mit Bahnhofsläufer:innen)*

Die folgende Gesprächspassage zeigt, wie mit einem einfachen, freundlichen Gespräch konfliktträchtige Situationen gelöst werden können:

*„Ja, in der Regel, natürlich kommt es auf die Situation drauf an, aber prinzipiell [...] sehen sie [die Menschen, die Hilfe benötigen; Anm. der Evaluation.] uns nicht als Feind, und das ist das Entscheidende. Und man kann mit ihnen reden, oder wenn sie nicht wollen, dann muss man das auch respektieren, aber prinzipiell sind sie, glaube ich, ganz froh, dass es uns gibt. [...] Da gab es zum Beispiel auch eine ganz interessante Situation, die ich kurz erzählen kann. Das war auch im Winter und da saß eine Frau hier auf der Treppe, die auch wohnungslos oder obdachlos ist und auch nur gebrochen Deutsch gesprochen hat. Und sie wurde bestimmt zwei oder dreimal schon rausgetragen, also wirklich so getragen. Und dann haben wir gesagt: Ja gut, gehen wir mal mit dir oder gehen wir mal gucken, was da los ist. Und dann haben wir sie einfach gefragt Was ist los? [...] Letztlich haben wir ihr dann einfach einen Schlafplatz organisiert und einfach, indem wir miteinander gesprochen haben. Sie hat ihn dann glaube ich auch nicht wahrgenommen, den Schlafplatz. Aber das zeigt einfach so manchmal die Person zu fragen ‚Hey, wie geht es dir oder was ist denn?‘ Oder sich in die Lage zu versetzen, bringt mehr als einfach dreimal raus rauszutragen. Es ist dann ein bisschen vielleicht so, das kommt dann so auf der Ebene*

*sonst wie wenn man sein Zimmer nicht aufräumen will oder so und als Kind. So beschreibt das eigentlich ganz gut unsere Situation hier.“ (Doppelinterview mit Bahnhofsläufer:innen)*

In den Interviews mit Gewerbetreibenden, der Bundespolizei, den Sozialträgern, der Leitungskräfte der DB Sicherheit wurde immer wieder betont, dass die große Stärke der Bahnhofsläufer:innen darin besteht, dass sie in Ruhe Kontakt aufbauen und mit den Menschen sprechen können und zuerst einmal das Problem verstehen helfen, um passende Lösungen zu finden.

*„Die haben Zeit zum Sprechen, eine Verbindung zum Klientel aufzubauen, die Menschen besser kennenzulernen und damit eine höhere Akzeptanz zu erreichen.“ (Interview DB Sicherheit)*

Aus den Dokumentationen und den verschiedenen Interviews lassen sich mindestens drei Fälle identifizieren, in denen es nahezu zu einer umfassenden Begleitung, teilweise in Zusammenarbeit im Netzwerkpartner:innen kam. In einem Fall ging es um einen jungen Mann, der keinen Pass hatte, in einem anderen Fall, um einen jungen Mann, dessen Rollstuhl gestohlen wurde.

Zur Illustration ein drittes Fallbeispiel: Zunächst bat die DB Sicherheit die Bahnhofsläufer:innen darum, mit einem jungen Mann zu sprechen, der bereits mehrere Male vom Bahnhof entfernt wurde („buchstäblich hinausgetragen“), in den Räumen der Bahnhofsmision randalierte und offensichtlich psychische Probleme hatte. Auch die beiden Straßensozialarbeitsprojekte hatten Kontakt zu dem jungen Mann und konnten keine Lösung mit ihm erarbeiten. Erste Ansprachen durch die Bahnhofsläufer:innen gestalteten sich schwierig, da sich der junge Mann sehr unselbstständig verhielt. Immerhin gelang es, die Telefonnummer der Mutter zu ermitteln, die ihren Sohn nicht aufnehmen wollte, jedoch den Kontakt zu einem Betreuer herstellte. Zusammen mit dem Betreuer konnte der junge Mann dazu überredet werden, in die Psychiatrie zu gehen. Sein Zustand hatte sich sehr verschlimmert, er wollte sich selbst umbringen und stellte auch eine Gefahr für andere dar. Der Rettungsdienst weigerte sich, ihn zu transportieren, weil er bereits vorher bei ihnen randaliert hatte. Zu guter Letzt konnte eine Lösung gefunden werden, wie er in die Psychiatrie kommt. (Quellen: Interview Koordination der Bahnhofsläufer:innen, Dokumentation der Bahnhofsläufer:innen, Interview mit Vertretendem eines Straßensozialarbeitsprojekt).

#### 3.4.4 Resultate für den Kosmos Bahnhof

Zahlreiche Aktivitäten der Bahnhofsläufer:innen waren nicht in erster Linie darauf ausgerichtet, Zielgruppen oder Kooperationspartner:innen zu unterstützen, vielmehr zielten sie darauf hin, die allgemeine Situation (Atmosphäre, Sicherheit, Ordnung) an den Bahnhöfen zu verbessern. Dies gelang neben den bereits beschriebenen Aktivitäten durch zwei zentrale Ansätze: Sie wiesen Passant:innen und Besucher:innen auf die Hausordnung, sie boten Hilfe an oder vermittelten zwischen Personen(gruppen), die in Streit miteinander zu geraten drohten.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass Befragte in verschiedenen Interviews darauf hinwiesen, dass sich die Situation am Bahnhof (und auch insgesamt in der Gesellschaft) in den letzten Jahren verschärft hat, dass Meinungsverschiedenheiten und Konflikte rücksichtsloser und ungebremster ausgeglichen werden. Die Interviewten erkannten viele Situationen, in denen die Bahnhofsläufer:innen mit ihrem Ansatz wirksam wurden. Die Leitungen der DB Sicherheit und der Bundespolizei betonten dabei den präventiven Charakter der Arbeit der Bahnhofsläufer:innen:

*„Die Bahnhofsläufer sorgen eher dafür, dass gewisse Situationen gar nicht erst eintreten, die können dazu beitragen, dass das System Bahnhof, Bahnhofsumfeld mit allen Milieus, die irgendwo in einem Großstadtbahnhof dazugehören, die auch nie weg sein werden, sich ein bisschen ordnet und gewisse Exzesse gar nicht erst eintreten. [...] Das ist eigentlich dieses Positive, und aus den Feedbacks und Rückkopplungen und Gesprächen mit den*



*Bahnhofsläufers, mit der Koordinatorin hier vor Ort, haben wir schon ganz gut mitbekommen, dass sie einen sehr realistischen Blick auf die Szenerie hier haben. [...] Sie haben erkannt, welche Gruppen hier sind, welches harte Trinker-Szene ist, welches Personen sind, die so gestraucht sind im Leben mit persönlichen Problemchen. Sie haben dann auch ein gutes Netzwerk im Hintergrund, wo sie so zielgerichtet Hilfe anbieten können. Das ist ein Riesenvorteil, weil wenn die Uniform auftaucht, dasselbe probiert, ist da immer so eine gewisse Blockade: Das dauert lange. [...] Da sind schon so die ein oder anderen Vermittlungsangebote erfolgreich gewesen, dass Personen wirklich vermittelt werden konnten an Unterkünfte oder Einrichtungen.“*

Insgesamt sind 176 Fälle dokumentiert (davon 28 am Südbahnhof), in denen die Bahnhofsläufer:innen Besucher:innen auf die Hausordnung hinwiesen. Meistens ging es dabei um das Rauchverbot, um unerlaubtes Fahren von Fahrrädern oder E-Scootern, das Blockieren von Treppen, wichtigen Zugängen oder Geldautomaten durch sitzende oder schlafende Menschen, um übermäßigen Alkohol- und unerlaubten Drogenkonsum, um laute Musik oder lautes Schreien.

Die Bahnhofsläufer:innen wiesen die entsprechenden Personen freundlich aber bestimmt auf die geltende Hausordnung hin und erklärten, wodurch die Hausordnung verletzt wird und worin das Problem besteht. In der Regel zeigten sich die angesprochenen Personen einsichtig, stellten das Rauchen ein, stiegen von ihren Fahrzeugen ab, räumten Treppen und Durch- und Zugänge, schalteten die Musik aus, beendeten das laute Schreien oder sie verließen den Bahnhof. In acht Fällen konnten die Bahnhofsläufer:innen die Situation nicht auflösen. Dann schalteten sie die DB Sicherheit bzw. die Bundespolizei ein bzw. diese wurden von sich aus aktiv.

Das Vorgehen, zunächst die Menschen freundlich aber bestimmt anzusprechen, wurde auch von den Gewerbetreibenden und der Bundespolizei begrüßt:

*„Aber da können die Bahnhofsläufer dann antreten und vielleicht ein bisschen sagen, das stört hier, das ist nicht gut, die Bundespolizei kommt irgendwann, muss irgendwann kommen, weil die Reisenden sich so nicht hier lang trauen.“ (Interview Bundespolizei)*

Auch aus der Perspektive der Menschen in prekären Lebenslagen stieß diese Herangehensweise auf positive Resonanz. So erzählte ein Mann, der sich als obdachlos bezeichnet:

*„Wenn jemand vernünftig mit einem spricht, dann versteht man das. Dann geht man.“ (Interview mit Menschen in prekären Lebenslagen)*

In 60 Fällen trugen die Bahnhofsläufer:innen **zur Deeskalation** von Konflikten bei. Teilweise entdeckten sie auf ihren Rundgängen sich anbahnende Konflikte. In 18 Fällen wurden sie von Gewerbetreibenden hinzugezogen, um Situationen zu deeskalieren. In den meisten Fällen handelte es sich um anbahnende Konflikte zwischen Gruppen von Nutzer:innen des Bahnhofs, die oftmals alkoholisiert waren und in Streit miteinander gerieten, manchmal waren es auch Einzelpersonen, die aggressiv auftraten.

Die folgenden Beispiele sollen illustrieren, welche sich abzeichnende Konflikte wie durch die Bahnhofsläufer:innen deeskaliert wurden:

- Zwei Obdachlose streiten in den Logen. Einer der beiden möchte sich aufgrund der starken Geruchsbelästigung den Platz nicht mit dem anderen teilen. Die Bahnhofsläufer:innen sprechen die beiden an und können eine Person überzeugen, sich einen anderen Ort zu suchen.
- Eine alkoholisierte Person geht immer wieder aggressiv auf Mitarbeiter:innen der Bundespolizei und der DB Sicherheit zu, während ein zweite Person in einem Rettungswagen versorgt

wird. Die Bahnhofsläufer:innen sprechen mit der Person und lenken deren Aufmerksamkeit weg von den Sicherheitskräften. Nach einer Weile beruhigt sich die Person.

- Ein:e Restaurantmitarbeiter:in meldet sich telefonisch und bittet um Unterstützung, da eine Person Streit anzettelt und laut ist. Die Bahnhofsläufer:innen betreten das Restaurant und geleiten die Person nach draußen und fragen, ob sie Hilfe benötigt. Das Hilfsangebot wird nicht angenommen und die Person verlässt den Bahnhof.
- Ein Mann und eine Frau streiten sich lauthals, sie sind kurz davor, sich zu schlagen. Die Bahnhofsläufer:innen schreiten ein und sorgen dafür, dass sie in unterschiedlicher Richtung davongehen.

Sowohl die Interviews mit Menschen in prekären Lebenslagen, wie auch die Interviews mit Bundespolizei, der DB Sicherheit, den Straßensozialarbeiter:innen und den Sicherheitsdiensten der Gewerbetreibenden verweisen immer wieder darauf, dass es am Ostbahnhof zu einer ausgeprägten (teilweise sprachhomogenen) Gruppenbildung kam, zwischen denen keine Verständigung möglich war. Im Zuge der teilnehmenden Beobachtungen am Bahnhof zeigte sich, dass es auch innerhalb der Gruppen zu Konflikten kam, die Reisende und die Beschäftigten in den Gewerben zumindest störten, zuweilen auch ängstigten.

Auch hier gingen die Bahnhofsläufer:innen auf Einzelne oder Gruppen zu, sprachen mit den Beteiligten, versuchten zu schlichten oder erklärten, dass die Streitenden Gefahr laufen, des Bahnhofs verwiesen zu werden. In vielen Fällen konnten die Situationen entschärft und bereinigt werden. Laut Dokumentationen der Bahnhofsläufer:innen gelang die Deeskalation siebenmal nicht, und es mussten die Sicherheitskräfte der DB Sicherheit und der Bundespolizei hinzugezogen werden.

In einem Geschäft merkten die befragten Beschäftigten an, dass sich mit den Bahnhofsläufer:innen „die Situation am Bahnhof verbessert“ hat. Dies führen sie insbesondere darauf zurück, dass es weitere Akteur:innen gibt, die in positiver Weise auf die Atmosphäre einwirken und für einen friedlichen Umgang sorgen.

### 3.5 Entwicklungspotentiale und Erfolgsfaktoren

#### 3.5.1 Respektvolle Haltung, Kommunikation auf Augenhöhe und hohes Engagement

Die Erhebungen mit allen Beteiligten machten deutlich, dass das Auftreten der Bahnhofsläufer:innen, die freundliche und klare Kommunikation, die respektvolle Haltung gegenüber allen Beteiligten am Bahnhof ein zentrales Erfolgsrezept des Projekts ist. Dies wurde von nahezu allen Befragten positiv hervorgehoben.

Nicht nur, dass damit die Kontaktaufnahme zu allen Personengruppen gut funktionierte, auch ließen sich Probleme identifizieren, Lösungen finden und Nutzungskonflikte beheben. Die Interviews machten deutlich, dass einige der Gewerbetreibenden eine größere Hemmschwelle haben, sich an uniformierten Ordnungskräfte zu wenden und sie lieber die Bahnhofsläufer:innen um Hilfe baten. Einerseits geschieht die Auflösung kritischer Situationen geräuschloser, andererseits kämpfen sie mit ihrem Mitgefühl mit den Menschen in prekären Lebenslagen:

*„Also ich persönlich finde es sehr sinnvoll, weil man ja auch öfters hört, dass gerade die Mitarbeitenden der DB Sicherheit, na, die haben noch einen anderen Auftrag mit der Hausordnung. Die [Bahnhofsläufer:innen] treten ganz anders auf, und die habe ich einfach mehr auf Augenhöhe wahrgenommen und wohlwollender, auf die Menschen zugehend und auch durchaus ergänzend.“ (Interview mit Sozialträger)*

Auch die Menschen in prekären Lebenslagen zeigten sich zugänglicher, wenn Bahnhofsläufer:innen anstelle uniformierter Ordnungskräfte an sie herantraten. Die Fronten waren nicht verhärtet und auch wenn nicht alle unmittelbar die angebotene Hilfe annahmen, so waren die meisten jedoch gesprächsbereit. Die Bundespolizei sieht eine Chance darin, längerfristig zu begleiten und nachhaltige Lösungen zu finden:

*„Die Bahnhofsläufer, die können sich einfach mehr Zeit nehmen, versuchen ein bisschen tiefergründiger zu agieren, Hintergründe herauszubekommen, ein bisschen Vertrauen aufzubauen. Die Personen haben eine Geschichte hinter sich, alle. Und irgendwas führt ja dazu, dass sie hier sind, wo sie sind. Das hat sich am Anfang des Lebens keiner ausgesucht. So, und da braucht man dann mehr Zeit. Mehr Muße, sich damit zu beschäftigen.“ (Interview Bundespolizei)*

In diesem Zusammenhang sind neben der kommunikativen Kompetenz als weitere Erfolgsfaktoren das Engagement und die hohe intrinsische Motivation der Bahnhofsläufer:innen hervorzuheben. Diese zeigen sich in der positiven Resonanz der Gewerbetreibenden, den Rückmeldungen der Kooperationspartner:innen und auch in den Gesprächen mit den Bahnhofsläufer:innen und deren Koordinatorin.

In beiden Interviews mit den Bahnhofsläufer:innen unterstrichen diese, dass sie erfahren, dass sie Positives bewirken können.

*„Ich glaube, es ist immer ein Highlight, wenn wir den Kältebus rufen, wenn dann jemand wirklich einfach die Nacht nicht... Das hört sich jetzt ein bisschen klischeehaft an, aber wenn der nicht draußen im Kalten schlafen muss ... Dann spüre ich so, dass ich das sehr gerne mache, was ich hier tue, und dann hat man Erfolg, denke ich, was Schönes geleistet.“ (1. Interview mit Bahnhofsläufer:innen)*

Auch die Koordinatorin berichtete, dass sich die Bahnhofsläufer:innen sie sich auch über ihre eigene Aufgaben hinaus engagierten, aus der eigenen Tasche ein Wasser für Durstige kaufte oder eigene Kleidung für einen Besuch bei einer Behörde spendete.

### 3.5.2 Präsenz

Die Daten belegen, dass die Bahnhofsläufer:innen am Bahnhof wahrgenommen wurden. Die Tatsache, dass sie nicht uniformiert und doch durch die weißen Jacken erkennbar waren, machte sie für alle gleichermaßen ansprechbar. Die systematische Vorstellungsrunde in den ersten Wochen hatte dafür gesorgt, dass sie bei den meisten Gewerbetreibenden bekannt waren und auch viele ihre Telefonnummer griffbereit hatten.

Die Erhebungen am Bahnhof zeigten jedoch auch Lücken auf: Zum einen ist feststellbar, dass das Personal in den verschiedenen Gewerben aufgrund von Fluktuation oder Teilzeit- bzw. geringfügigen Beschäftigungsverhältnissen häufig wechselte. So berichtete eine Filialleiterin, dass sie das Angebot begrüßt, aber ihren Mitarbeiter:innen, die häufig wechselten, die Telefonnummer noch nicht bekannt war. Diese Hinweise zeigen, dass immer wieder der Kontakt mit den örtlichen Geschäften gesucht werden muss, da die internen Kommunikationswege innerhalb der ansässigen Betriebe nicht immer zu funktionieren scheinen. Für das Projekt war dies in den letzten Wochen der Projektlaufzeit schwierig, da keine Zusage darüber gemacht werden konnte, ob und wann das Projekt weitergeht (vgl. 3.5.4).

Die Mitarbeitenden des DB Information äußerten, dass sie die Bahnhofsläufer:innen nur selten zu Gesicht bekamen.

*„Wo man natürlich dann auch wieder nicht weiß, wie sind ihre Strecken, wo müssen die überall hin? Haben sie bestimmte Uhrzeiten, wo sie wo sein müssen? Wir kennen ja deren Abläufe auch nicht, so wie sie unsere nicht kennen. Und dadurch verpasst man sich dann wahrscheinlich auch 90 Prozent der Zeit.“ (Interview Mitarbeitende DB Sicherheit)*

Hierin zeigt sich eine der Herausforderungen eines Projekts, das sich zunächst noch in der Erprobungsphase befindet, in der die Einsatzzeiten noch erprobt, Routinen erst entwickelt werden. Verschärfend kommt hinzu, dass – wie bereits mehrfach angesprochen – die beiden Standorte zu weit auseinanderliegen, um sie gleichermaßen zu bedienen. Zum letzten Aspekt zeigen sich alle Befragten einig, dass die Betreuung des Berliner Ostbahnhofs und des Bahnhof Südkreuz aus einer Hand nicht gut funktionieren kann. Überwiegend wünschten sich die Befragten, dass sich das Tandem der Bahnhofsläufer:innen auf einen Bahnhof fokussiert, manche könnten sich die Kombination mit dem Berliner Ostkreuz oder dem Bahnhof Alexanderplatz gut vorstellen, da man innerhalb von fünf bis zehn Minuten von einem Standort zum anderen wechseln kann.

Ursprünglich sollte das Projekt auf die kalten und dunklen Wintermonate beschränkt sein. Die meisten Befragten sind diesbezüglich jedoch skeptisch. Eine befragte Person in einer prekären Lebenslage stellte heraus, dass in den Sommermonaten, mit dem zunehmend heißeren und extremeren Wetter ebenfalls der Schutz vor Hitze wichtig ist. Auch die Gewerbetreibenden äußerten mehrheitlich, dass das ganze Jahr über viele Probleme auftauchen, für die Unterstützung wünschenswert wäre. Während der teilnehmenden Beobachtungen, die bis in den Juni hineinreichten, zeigte sich, dass der starke Konsum von Alkohol zusammen mit Hitze und starker Sonneneinstrahlung ebenfalls gefährdend sein kann.

Ebenfalls thematisierte das Evaluationsteam die Einsatzzeiten über den Tag und in der Woche im Rahmen der Interviews. Hierzu gibt es unterschiedliche Einschätzungen. Es scheint sich bewährt zu haben, dass die Bahnhofsläufer:innen mindestens an einem Tag am Wochenende am Bahnhof präsent sind. Konsens besteht auch dahingehend, dass gerade am Sonntag überdurchschnittlich viele Gäste am Bahnhof sind und das Konfliktpersonal deshalb besonders hoch ist.

Aus Sicht der Mitarbeitenden der DB Sicherheit sind spätere Einsatzzeiten wünschenswert: vom frühen Abend bis zum Einsetzen der Nacht, weil dies die Zeit ist, in der sich die Konflikte zuspitzen. Dies bestätigte eine Person aus dem Bahnhofsläufer:innen-Team, die eigentlich lieber etwas früher arbeiten würde:

*„Aber das Problem ist, das ist mir jetzt aufgefallen, immer kurz vor Feierabend gibt es Probleme. Immer! (2. Interview Bahnhofsläufer:innen)“*

Die Beschäftigte eines Gastronomiebetriebs, welcher die ganze Nacht geöffnet hat, wünscht sich vor allem in der Nacht, wenn nur noch wenige Menschen am Bahnhof sind, Unterstützung durch Bahnhofsläufer:innen.

Andere Befragte (Sozialträger, Leitung DB Sicherheit) vertreten hingegen die Ansicht, dass die Bahnhofsläufer:innen besonders wirksam sein könnten, wenn sie zu den Zeiten vor Ort sind, in denen die Personen noch ansprechbar sind, weniger *„am späten Abend, wenn der Alkoholpegel gestiegen und sie Stimmung angespannter ist“* (Interview Leitung DB Sicherheit).

### 3.5.3 Kommunikation, Rollen- und Aufgabenklarheit

Wenn die Bahnhofsläufer:innen am Bahnhof bekannt und etabliert sind, können sie ideal wirken: Sie werden passgenau zur Unterstützung angefragt und können gezielt weitervermitteln. Nicht zuletzt müssen sie wissen, wo ihr Einfluss- und Kompetenzbereich endet, damit sie keine falschen Versprechungen machen.

Hierbei besteht die Herausforderung darin, dass sie in den Lücken zwischen bereits etablierten Strukturen agieren und das Aufgabenspektrum heterogen ist. Die kritischen Einwände des Straßensozialarbeitsprojekts und auch die geteilte Resonanz der Menschen in prekären Lebenslagen verweisen auf ein Spannungsfeld: Bahnhofsläufer:innen sind nicht die Erfüllungsgehilfen der Ordnungs- und

Sicherheitskräfte, sie treten auch nicht parteiisch für Menschen in prekären Lebenslagen ein und sind ebenfalls nicht von den Gewerbetreibenden engagiert, um für Ruhe und Ordnung zu sorgen. Vielmehr – und das ist ein Erfolgsrezept des Projekts – agieren sie allparteilich, im Sinne eines wohlwollenden Miteinanders am Bahnhof. Diese Rolle ist herausfordernd und nicht leicht zu kommunizieren.

In Interviews mit einigen Gewerbetreibenden, teilweise auch mit Menschen in prekären Lebenslagen und mit den Mitarbeitenden der DB Sicherheit merkten die Befragten öfter an, dass ihnen die genaue Rolle und das Aufgabenspektrum der Bahnhofsläufer:innen nicht ganz klar ist. Die Mitarbeiterin eines gastronomischen Betriebs äußerte, dass sie nicht genau weiß, in welchen Fällen sie die Bahnhofsläufer:innen um Hilfe bitten kann, sie hatte verstanden, dass sie ausschließlich für Obdachlose zuständig sind.

Mitarbeitende der DB Information übermittelten dem Evaluationsteam per E-Mail, dass Ziel, Aufgabe und Arbeitsmethoden des Projekts dem Serviceteam wenig bekannt sind und dass man den Eindruck hat, „dass sie Randgruppenständige eher zum Bleiben als zum Verlassen des Bahnhofs animieren.“ Sie hatten sich mehr Kontaktaufnahme durch die Bahnhofsläufer:innen gewünscht.

Unklare Aufgaben, Rollen und zu wenig Wissen voneinander bergen das Potential, dass Konflikte entstehen. So kam es zu Schwierigkeiten dadurch, dass die Bahnhofsläufer:innen Obdachlosen, die auf den Kältebus warteten, einen Platz zum Warten in den Logen anboten, einige von ihnen hatte die DB Sicherheit jedoch zuvor Hausverbot erteilt.

*„Wir sind auch keine Unmenschen. Wir lassen auch Leute, die Hausverbot haben, lassen wir auch mal in den Logen sitzen, so ist das nicht. Wenn sie sich benehmen. Aber da muss man halt auch wirklich untereinander reden und sagen, wie sieht es aus, er benimmt sich, darf er mal. Denn wie gesagt, dann sagt man ja auch nichts.“ (Interview mit DB Sicherheit)*

Die Grenz- und Verbindungslinie zwischen der DB Sicherheit und den Bahnhofsläufer:innen zieht eine Leitungsperson der DB Sicherheit:

*„Während unsere Kollegen eher für die Umsetzung der Hausordnung und die Sicherung der betrieblichen Abläufe zuständig sind, können die BL auf die Menschen auf einer sozialen Ebene zugehen. Sie können besser auf die Gäste einwirken, und sie auf einer sozialen Ebene ansprechen, erklären, was nicht geht und damit auch überzeugen.“ (Interview DB Sicherheit, Leitung)*

Die Befragten sind sich einig, dass Kommunikation und Austausch diese Herausforderungen lösen. Das unterstreicht auch eine Leitungsperson der DB Sicherheit:

*„Es gab manche Situationen, die unterschiedliche eingeschätzt wurden und es so zu Reibereien kam. Die DB Mitarbeiter hatten manchmal das Gefühl, dass ihre Autorität in Frage gestellt würde. Hier bräuchte es ein besseres Verständnis füreinander.“ (Interview Leitung DB Sicherheit)*

In der Erprobungszeit des Projekts wurde jedoch an dieser Herausforderung gearbeitet: Die Bahnhofsläufer:innen waren zu einer Dienstbesprechung der DB Sicherheit eingeladen und es fanden einige informelle Gespräche in Zigarettenpausen statt. Zur zweiten Erhebung erzählte ein Bahnhofsläufer, dass ihm die Mitarbeitenden der DB Sicherheit einige Personen gezeigt hatten, die Hausverbot hatten.

*„Es dauert ein bisschen auch mal, um die Gesichter zu merken, aber ein paar weiß ich schon.“ (2. Interview Bahnhofsläufer:innen)*

Es zeigt sich, dass der kontinuierliche Austausch von hoher Bedeutung ist und auch gelingen kann. In weiteren Erprobungs- oder Umsetzungsphasen werden sich sicherlich Wege finden lassen, den Austausch zu systematisieren und zu intensivieren.



### 3.5.4 Kontinuität

Bereits die bislang aufgeführten Erfolgsfaktoren zeigen auf, dass das miteinander Wirken Kontinuität erfordert. Enge Vernetzung und eine kontinuierliche Kommunikation mit engen Absprachen sind notwendig, um verbindliche Strukturen in einem sehr fluiden Kontext aufzubauen.

Die Bahnhofsläufer:innen mussten zunächst den Bahnhof mit den dortigen Akteur:innen kennenlernen und verstehen, wie umgekehrt die Akteur:innen vor Ort die Bahnhofsläufer:innen und deren Rollen und Aufgaben kennen und verstehen lernen müssen. Das braucht Zeit. Für reibungslose Abläufe und die sichere Weitervermittlung an passende Organisationen braucht es in der Regel ein gut funktionierendes Netzwerk und Beziehungsaufbau.

*„Die Probleme der Welt werde ich nicht lösen hier. (.) Aber Situationen, Exzesse kann ich eindämmen, gewisse Exzessspitzen wegnehmen und eine Situation in Frieden in Ordnung bringen. Das schaffe ich, aber da braucht es Kontinuität.“ (Interview Bundespolizei)*

### 3.6 Wirkungspotentiale

Nach der kurzen, knapp halbjährigen Erprobungszeit lassen sich nicht alle potentiellen Wirkungen belegen, jedoch lassen sich über das aktuell belegte Geschehen hinaus plausibel weitergehende Wirkungspotentiale ableiten.

Dabei ist zunächst der präventive Charakter des Projekts hervorzuheben: Dies belegen die bislang erfolgreich geführten Gespräche mit Menschen, die die Hausordnung verletzten sowie die Deeskalation von persönlichen und Nutzungskonflikten. Durch den Einsatz der Bahnhofsläufer:innen waren die Ordnungskräfte an den Bahnhöfen entlastet und Störungen des Ablaufs bzw. Belästigungen von Reisenden konnten im Vorfeld verhindert werden.

*„Die Bahnhofsläufer sorgen halt eher dafür, dass gewisse Situationen gar nicht erst eintreten, also die können dazu ansetzen, dazu beizutragen, dass das System Bahnhof, Bahnhofsumfeld mit allen Milieus, die irgendwo in einem Großstadtbahnhof dazugehören, die auch nie weg sein werden, sich ein bisschen ordnet, und gewisse Exzesse erst gar nicht eintreten.“ (Interview Bundespolizei)*

Durch den eigenständigen Zugang zu den Menschen in prekären Lebenslagen, den sich die Bahnhofsläufer:innen durch ihre respektvolle und zugewandte Haltung verschafften, konnten sie die Ursachen von Problemen und Konflikten besser verstehen und besser identifizieren, welche Hilfsangebote passten. Durch die Vermittlung an Hilfsangebote konnten Menschen in prekären Situationen schneller und unkomplizierter geholfen werden. Möglicherweise hätten die Personen, die von den Bahnhofsläufer:innen Kältebussen organisiert bekamen, ohne deren Zutun den Weg zu den Angeboten gefunden, durch die Vermittlung jedoch konnte der Prozess effektiver gestaltet werden. Dies gilt analog für die Vermittlung zu Hygiene-, Essens-, Kleidungsangeboten. Diese Wege konnten zumindest abgekürzt werden.

Das bessere Verstehen der Situationen bietet auch eine wichtige Wissensquelle für Kooperationspartner:innen am Bahnhof. So können – im Austausch miteinander – Entwicklungen identifiziert, weitere Angebotslücken oder neue Konfliktlinien ausgemacht werden.

Insbesondere Menschen in prekären Lebenslagen, die sich bereits länger am Bahnhof aufhalten, sind zumindest bereits gut vernetzt und wissen, welche Hilfen sie an welchen Stellen und von wem erhalten können. Jedoch ist davon auszugehen, dass auch immer wieder neue Menschen hinzukommen. Eine Leitungsperson der DB Sicherheit bemerkt dazu:

---

„Wenn die neu eingetroffenen schnell aufgefangen und den sozialen Anbietern zugeführt werden könnten, wären möglicherweise leichter Lösungen zu finden.“ (Interview Leitung DB Sicherheit).

In mehreren Gesprächen äußerten Befragte, dass jede einzelne Person, der geholfen werden kann und jeder Konflikt, der vermieden werden kann, schon ein großer Gewinn ist. Ebenso beschrieben die Befragten teilweise für sich selbst, teilweise abgeleitet aus ihren Erfahrungen, dass mit mehr Ordnung und Sauberkeit und mit mehr Ruhe das subjektive Sicherheitsempfinden steigt.

Die folgende Abbildung (Abbildung 5) fasst die Wirkungsweise und das Wirkungspotential des Projekts zusammen:

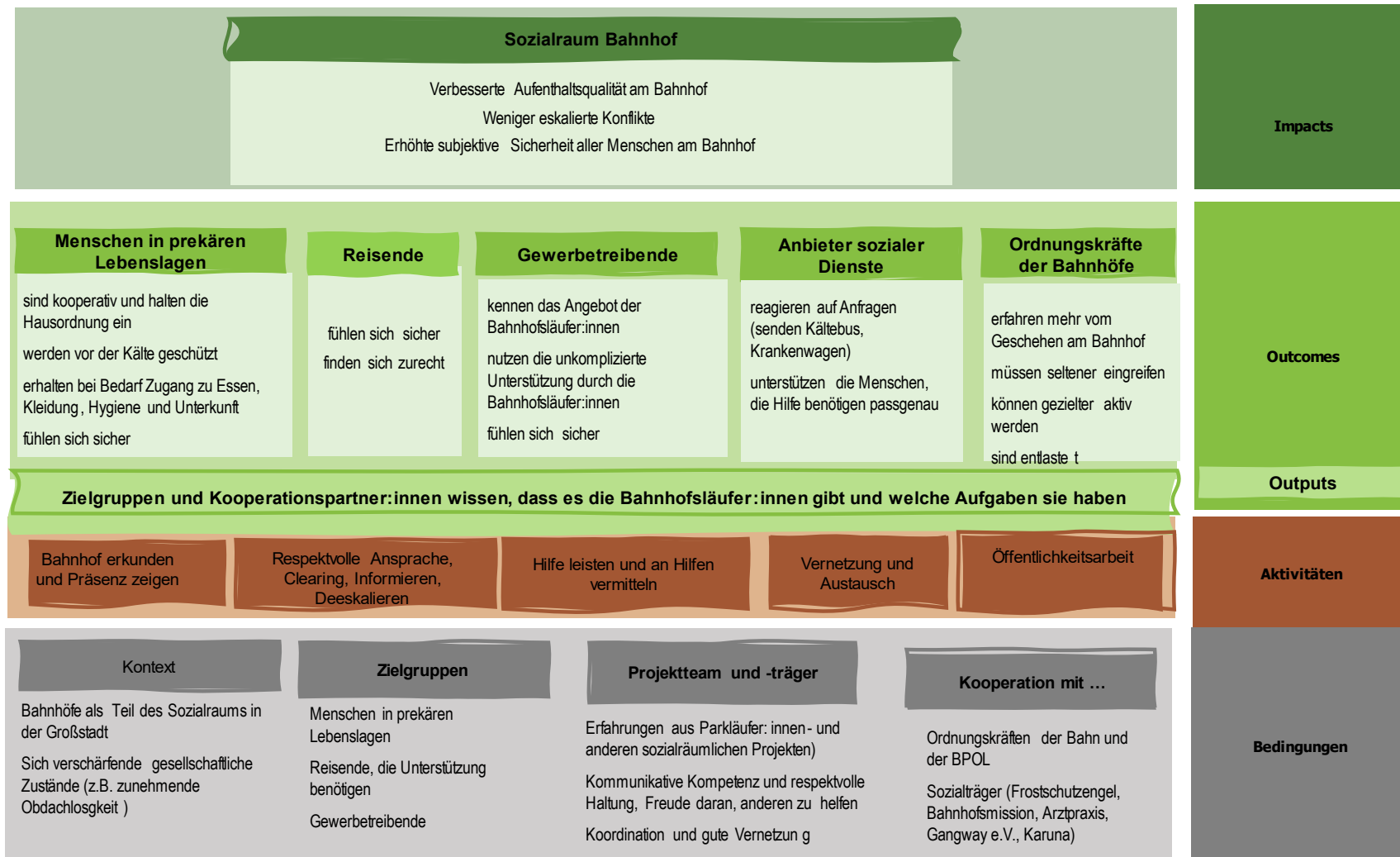


Abbildung 5: Die Wirkungspotentiale der *Bahnhofsläufer:innen*



## 4 Fazit und Schlussfolgerungen

### **Das Handlungsspektrum der Bahnhofsläufer:innen**

Der Ansatz sollte ursprünglich am Bahnhof Berlin Südkreuz und am Berliner Ostbahnhof erprobt werden. Schon nach den ersten Wochen zeigte sich, dass die beiden Bahnhöfe zu weit auseinanderliegen, um sie gleichmäßig intensiv zu betreuen. Zudem wurde geringerer Unterstützungsbedarf der Menschen am Bahnhof Südkreuz wahrgenommen. Der Schwerpunkt der Projektaktivitäten wurde auf den Berliner Ostbahnhof gelegt, der Bahnhof Berlin Südkreuz täglich nur kurz besucht.

Die Evaluation zeigt auf, dass die Bahnhofsläufer:innen in unterschiedlichen Situationen und zu unterschiedlichen Problemstellungen jeweils passgenau intervenieren. Das Repertoire an Interventionen ist vielfältig, den jeweiligen Situationen angepasst, jedoch durchgängig kommunikativ angelegt.

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. Die Bahnhofsläufer:innen 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, das Rufen von Rettungswagen).

Die Bahnhofsläufer:innen intervenieren bei Verstößen gegen die Hausordnung: 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.

### **Erfolge der Bahnhofsläufer:innen auf individueller Ebene**

Die erhobenen und analysierten Daten weisen mehrfach darauf hin, dass mit den *Bahnhofsläufer:innen* ein vielversprechender Handlungsansatz gewählt wurde, der auf eine weitgehend positive Resonanz bei allen relevanten Beteiligten und Betroffenen stößt. Die wertschätzende und respektvolle Vorgehensweise wie auch das freundliche, entschlossene und kompetente Auftreten der Bahnhofsläufer:innen sowie deren Koordination werden von den Befragten anerkannt und wertgeschätzt.

In der stark überwiegenden Mehrzahl der Fälle können kurzfristig Probleme gelöst werden, wie das Finden von Wegen und Übernachtungsmöglichkeiten, das Überwinden von Barrieren, die Versorgung mit Essen, Getränken, Hygieneartikeln, Kleidung, Schuhen, Gehhilfen etc. Auch können Verschmutzungen schnell beseitigt werden.

Für die Gewerbetreibenden, deren Beschäftigte und eigenen Sicherheitskräfte dienen die Bahnhofsläufer:innen als wichtige Ansprechpartner:innen, wenn sich Konflikte anbahnen oder (potentielle) Kund:innen sich durch betrunkene, lautstarke oder aggressive Menschen belästigt fühlen. Sie äußern

sich dankbar für die Möglichkeit, sich anbahnende Konflikte geräuscharm und ohne großes Aufsehen lösen zu können.

Die Bahnhofsläufer:innen konnten in der überwiegenden Mehrzahl der Fälle die Verstöße gegen die Hausordnung beenden, mit denen sie zu tun hatten. Es finden sich ebenfalls zahlreiche Fälle, in denen die Bahnhofsläufer:innen sich anbahnende Konflikte entschärften, in weniger als 10% der Fälle mussten die DB Sicherheit oder die Bundespolizei zur Unterstützung herangezogen werden. Insofern kann davon ausgegangen werden, dass die DB Sicherheit und die Bundespolizei durch das präventive Einschreiten der Bahnhofsläufer:innen entlastet wurden.

### ***Gelungene Kooperationen***

Ein weiteres zentrales Kernelement der Arbeit der Bahnhofsläufer:innen und deren Koordination war der Aufbau zu konstruktiven Kooperationsbeziehungen zu den weiteren Akteur:innen am Bahnhof und darüber hinaus. Es konnte eine gegenseitige Verweispraxis entwickelt werden und es finden sich zahlreiche Beispiele dafür, dass man sich gegenseitig im Bemühen um gute Lösungen unterstützt. Die Aufgaben- und Rollenklärung zwischen der DB Sicherheit und den Bahnhofsläufer:innen wie auch zwischen einem der Straßensozialarbeitsprojekte erforderte einige Anstrengungen. Im gemeinsamen Bemühen umeinander konnten die Rollen geschärft und ein guter Austausch entwickelt werden.

Gemessen an der relativ kurzen Erprobungszeit ist es gelungen, sich als *Bahnhofsläufer:innen* bekannt zu machen, eine hohe Akzeptanz zu finden und sich in das Sicherheitsgefüge am Berliner Ostbahnhof einzufügen. Es konnten tragfähige Kooperationsverabredungen getroffen werden, so dass sich Bahnhofsläufer:innen, die DB Sicherheit und die Bundespolizei gut ergänzen können.

Auch die Wege zu Angeboten der Straßensozialarbeit, zur Bahnhofsmmission, zum Kältebus und weiteren Netzwerkpartner:innen außerhalb des Bahnhofs konnten erprobt und genutzt werden. Dadurch, dass das Projekt auch bezirklich gut vernetzt ist, können für alle Beteiligten die Vermittlungswege effektiver genutzt werden.

Die Gewerbetreibenden vor Ort schätzen das Auftreten der Bahnhofsläufer:innen und ziehen sie gerne hinzu, wenn sich Konflikte in und um ihre Räume abzeichnen. Darüber hinaus finden sich Hinweise darauf, dass sich die überwiegende Mehrheit der Gewerbetreibenden ein Unterstützungsangebot durch Bahnhofsläufer:innen wünscht und sich dadurch sicherer fühlt.

Die Vermittlung in langfristige und nachhaltige Hilfen funktioniert mit einem hohen Aufwand und nur dann, wenn die betroffenen Menschen die Hilfe auch annehmen wollen. Insgesamt ließen sich drei Fälle identifizieren, in denen in Zusammenarbeit mit verschiedenen Netzwerkpartner:innen zumindest mittelfristige Lösungen gefunden werden konnten.

Die Daten der Evaluation machen jedoch auch deutlich, dass die Kooperationsbeziehungen gepflegt und ständig aktualisiert werden müssen. Im Zuge einer längeren Laufzeit des Projekts könnten sich diese Kooperationen intensivieren, wenn kontinuierlich Erwartungen und mögliche Unterstützungsleistungen kommuniziert und ausgetauscht werden.

### ***Mögliche langfristige Veränderungen im Kosmos Bahnhof***

Auf den Kosmos Bahnhof wirken vielfältige Einflüsse, auch die Bahnhofsläufer:innen verändern ihn. Sie schließen eine wichtige Lücke zwischen sozialen Einrichtungen und Ordnungskräften am Bahnhof, indem sie sich Zeit nehmen können, mit den Menschen ins Gespräch zu kommen, den Unterstützungsbedarf herauszuarbeiten und entsprechend zu bestehenden sozialen Angeboten und auch an Anbieter:innen außerhalb des Bahnhofs verweisen können.

Der präventive Charakter des Projekts kann zu einer spürbaren Entlastung der Ordnungskräfte am Bahnhof führen. Wenn Verletzungen der Hausordnung frühzeitig angesprochen, wenn Konflikte

entschärft, Menschen beruhigt werden können, dann erspart das für die DB Sicherheit und der Bundespolizei einige Einsätze. Zusätzlich können Störungen vermieden werden.

Sie können manche Konflikte entschärfen, Menschen beruhigen und in Notsituationen aushelfen. Damit verbessert und entspannt sich die Situation am Bahnhof für alle Menschen, die sich dort aufhalten. Einige Befragte geben explizit an, dass sich das Klima am Bahnhof verbessert hat und das Sicherheitsgefühl steigt. Jeder verhinderte lautstark ausgetragene Konflikt oder polizeiliche Einsatz weniger verhindert eine Störung von Reisenden und Besucher:innen.

Es ist anzunehmen, dass die Unterstützung der Beseitigung von Verschmutzungen und Müll den Bahnhof auch für Reisende oder Einkaufende, die in dieser Evaluation nicht befragt wurden, zu einem angenehmeren Ort macht.

### **Förderliche und hinderliche Bedingungen**

Förderlich für das Erzielen von positiven Resultaten waren unterschiedliche Faktoren. Zu nennen sind die Erfahrungen des Trägers aus den Park- und Kiezläuferprojekten, seine gute Vernetzung in verschiedenen Bezirken sowie die Erfahrungen in der Koordinierung der Einsätze und der Begleitung der eingesetzten Personen. Die Begleitung durch die Koordinierung ermöglichte es, dass Herausforderungen besprochen, Unsicherheiten geklärt und nach gemeinsamen Lösungen gesucht werden konnte.

Ein weiterer zentraler Faktor für das Gelingen des Projekts waren die personalen und kommunikativen Kompetenzen der Bahnhofsläufer:innen, die Kooperationspartner:innen, Gewerbetreibende und Menschen in prekären Lebenslagen überzeugen konnten.

Ein weitere förderliche Bedingung ist darin zu sehen, dass die Bundespolizei und DB InfraGO das Projekt unterstützten, den Zugang zu den Akteur:innen an den Bahnhöfen und in ihre Belegschaften hinein ebneten. Sie ermöglichten eine Projektvorstellung in der Sicherheitsrunde, die viele überzeugte und auch eine Pressekonferenz, die werbend für das Projekt wirkte.

Drei Faktoren erschwerten das Erzielen positiver Resultate: Schwierig waren der kurze Erprobungszeitraum und die beiden Erprobungsstandorte, die zu weit auseinanderlagen und das Bündeln von Kräften erschwerten. Die baulichen Maßnahmen und der dadurch verursachte Wassereinbruch am Berliner Ostbahnhof erschwerte die Kooperation mit der Bahnmissionsmission und sorgte an einigen Tagen für viel Unordnung.

### **Grenzen der Arbeit der Bahnhofsläufer:innen**

Die Zunahme an Obdachlosigkeit, die sich beispielsweise im drastischen Anstieg der Wohnungslosen (mehr als eine Verdopplung in den letzten drei Jahren der in kommunalen Einrichtungen untergebrachten Menschen)<sup>19</sup> und in Schätzungen der Sozialverbände abzeichnet<sup>20</sup>, kann von den Bahnhofsläufer:innen nicht verhindert werden. Es erscheint wahrscheinlich, dass sich die Situation am Berliner Ostbahnhof weiter verschärfen wird, auf die Ursachen haben die Bahnhofsläufer:innen keinen Einfluss. Auch die von einigen berichtete allgemeine Zunahme von gesellschaftlichen Konflikten und der sich verschärfende Tonfall in Auseinandersetzungen kann von den Bahnhofsläufer:innen nicht umgekehrt werden. Sie können diese Verschärfungen jedoch beobachten und bewusst bei ihrem präventiven, kommunikativen Handlungsansatz und dem wertschätzenden Tonfall bleiben.

<sup>19</sup> Siehe zum Beispiel [https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Wohnungslosigkeit/\\_inhalt.html](https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Wohnungslosigkeit/_inhalt.html) [Zugriff: 29.08.2024] (hier ist die Entwicklung der offiziell Wohnungslosen seit 2020 dokumentiert).

<sup>20</sup> Der Paritätische Wohlfahrtsverband Berlin schätzt 5.000 bis 6.000 Obdachlose Menschen (<https://www.paritaet-berlin.de/themen/menschen-in-notlagen/wohnungsnotfallhilfe>, Zugriff: 29.08.2024). Eine Zählung von Statista aus einer Nacht im Januar 2020 zählte knapp 2.000 obdachlose Menschen.

---

**Erfolgsfaktoren**

Der Erprobungszeitraum zeigte, dass der Handlungsansatz Kontinuität erfordert: Die Akteur:innen am Bahnhof benötigen verlässliche, langfristige Ansprechpersonen. Vernetzung und die eigene Präsenz zu etablieren, benötigen eine regelmäßige Aktualisierung.

Der präventive Charakter des Projekts und die vielfältigen, niedrigschwellige 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 Ordnungskräfte an den Bahnhöfen davon entlasten, die Hausordnung durchsetzen zu müssen oder eskalierende Konflikte einzudämmen.

Reisende und Besucher:innen werden durch lautstarke Auseinandersetzungen, durch Einsätze von Sicherheitskräften, durch versperrte Wege oder auffällige Verschmutzungen irritiert und verunsichert. Wenn diese Situationen verhindert oder minimiert werden, können sich Reisende, Besucher:innen und am Bahnhof Beschäftigte sicherer fühlen.

## 5 Literaturverzeichnis

Bartsch, Samera/Beywl, Wolfgang/Niestroj, Melanie (2016): „Der Programmbaum als Evaluationsinstrument“. In: Giel, Susanne/Klockgether, Katharina/Mäder, Susanne (Hrsg.): Evaluationspraxis. Professionalisierung – Ansätze – Methoden. 2. Auflage. Münster: Waxmann. S. 89-112.

BAG Wohnungslosenhilfe (2024): Statistik Obdachlosigkeit in Berlin: 6 Zahlen zu Obdachlosigkeit in Berlin. <https://mymolo.de/statistik-obdachlosigkeit-berlin-6-zahlen-zur-obdachlosigkeit-in-berlin/#:~:text=Nach%20Sch%C3%A4tzungen%20der%20Wohlfahrtsverb%C3%A4nde%20%E2%80%93%20eine,jede%20Unterkunft%20auf%20der%20Stra%C3%9Fe.> [27.4.2024]

BMAS (2022): Ausmaß und Struktur von Wohnungslosigkeit. Der Wohnungslosenbericht 2022 des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Bonn. <https://www.bmwsb.bund.de/SharedDocs/downloads/Webs/BMWSB/DE/veroeffentlichungen/pm-kurzmeldung/wohnungslosenbericht-2022.html>, zuletzt geprüft am 25.04.2024

Boß, Daniela (2018): „Wir sind Penner. Wir sind Abschaum. Wir sind asozial. Wir gehören entfernt“. In: Wintzer, Jeannine (Hrsg.): Sozialraum erforschen. Qualitative Methoden in der Geographie. Berlin, Heidelberg, S. 3-18.

Gerull, Susanne (2021): Obdachlosenfeindlichkeit. Von gesellschaftlicher Stigmatisierung bis zu Hasskriminalität. In: Amesberger, Helga/Goetz, Judith/Halbmayr, Brigitte/Lange, Dirk (Hrsg.): Kontinuitäten der Stigmatisierung von ‚Asozialität‘. Wiesbaden, S. 135-148.

Hirsch, Magdalena/Konradi, Moritz/Vollmer, Sarah (2023): Sichere Bahnhöfe für alle. Eine Studie im Auftrag der DB. <https://sicherheitsbahnhof.bahnhof.de/source/blob/12634188/1113c1d5ea5963af915ae020fdaec80e/Sicherheitsstudie-Download-data.pdf> [22.04.2023]

Konradi, Moritz/Hirsch, Magdalena/Lüter, Albrecht/Vollmer, Sarah (2022): Evaluation der Maßnahme „Hilferufe-App“ im Rahmen des Projekts „Sicherheitsbahnhof“ – Abschlussbericht. Eine Studie im Auftrag der DB.

Mayring, Philipp (2022): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 13. Auflage. Weinheim: Beltz.

## 6 Anhang: Instrumente

### 6.1 Interviewleitfaden Bahnhofsläufer:innen

Ein Termin mit 2 Bahnhofsläufer:innen am 11.3.2024, ein zweiter Termin am 17. Mai 2023 mit zunächst einer, in der zweiten Hälfte mit einer zweiten Person (hier wurden zusätzlich Verbesserungsvorschläge der befragten Expert:innen integriert.)

**Zeitumfang:** ca. 65 min

<b>Dauer in Minuten</b>	<b>Thema/Fragen</b>
<b>5</b>	<p><b>Interview und Datenschutz</b></p> <p><b>Interview:</b></p> <p>Vielen Dank, dass ihr euch bereit erklärt habt, meine Fragen zu beantworten. Ihr könnt und sollt aber gerne – zwischendurch oder am Ende – eigene Themen ins Gespräch einbringen, die aus eurer Sicht wichtig für das Projekt Bahnhofsläufer:innen sind. Das Gespräch dauert max. 65 Minuten. Wir möchten heute von euch erfahren, wie ihr vorgeht, was euch bisher gut gelungen ist, was herausfordernd war und wodurch sich die beiden Bahnhöfe Ostbahnhof und Bahnhof Südkreuz in den Rahmenbedingungen unterscheiden. Eure Dokumentationen haben wir bis zum Stand Mitte Februar gelesen und uns so schon einen ersten Einblick in eure Arbeit verschaffen dürfen. Vielen Dank dafür!</p> <p><b>Datenschutz:</b></p> <p>Das Gespräch ist freiwillig. Unser Infoblatt zum Datenschutz habt ihr ja schon bekommen. Wir möchten das Gespräch gerne digital aufzeichnen. Dies hilft uns bei der Verschriftlichung eurer Aussagen. Die Aufnahmen werden ausschließlich an einen Dienstleister zur Verschriftlichung weitergegeben, mit dem ein Datenschutzvertrag abgeschlossen wurde. Nach Abschluss unserer Auswertung werden die Aufnahmen gelöscht. Die Auswertung selbst erfolgt zwar pseudonymisiert, es werden keine Namen genannt. Weil es jedoch nur zwei Bahnhofsläufer gibt, kann im Evaluationsbericht nicht ausgeschlossen werden, dass einzelne Aussagen, die ihr im Interview macht, von Menschen, die mit dem Projekt vertraut sind, auf euch zurückgeführt werden können. Nach unserem Gespräch könnt ihr deshalb gerne rückmelden, wenn etwas, das ihr gesagt habt, nicht verwendet werden soll.</p> <p>Habt ihr noch Fragen zum Datenschutz?</p> <p><i>Digitale Aufzeichnung ab hier</i></p>
<b>5</b>	<p><b>Eröffnungsfragen/Warm-Up</b></p> <p>Zunächst möchte ich euch bitten, euch kurz vorzustellen: Wie lange arbeitet ihr schon bei SI<sup>3</sup>? Könnt ihr mir spontan von einer Situation erzählen, die ihr als Highlight eurer Arbeit als Bahnhofsläufer erlebt habt?</p>
<b>10</b>	<p><b>Die Arbeit der Bahnhofsläufer</b></p> <p>Was gehört alles zu euren Aufgaben? (evtl. rückfragen: Wie verteilt sich eure Arbeit auf die beiden Bahnhöfe?)</p> <p>Wem begegnet ihr? Mit wem kommt ihr wann ins Gespräch? <i>Ggf.: Fallen euch noch weitere Personen oder Gruppen ein?</i></p> <p>Was gefällt euch gut an eurer Arbeit? Was gefällt euch nicht?</p>
<b>10</b>	<p><b>Erste Wirkannahmen</b></p>

<b>Dauer in Minuten</b>	<b>Thema/Fragen</b>
	<p>Welche Arbeitsweisen, welche Tricks helfen euch in eurer Arbeit? Wodurch gelingt es euch, Konflikte und andere Probleme zu lösen? Was hilft euch dabei? <i>Ggf.: Fallen euch (noch mehr) Beispiele ein?</i></p>
	<p><b>Herausforderungen</b></p>
	<p>Welche Situationen findet ihr schwierig?</p>
10	<p><b>Zusammenarbeit mit anderen Akteur:innen</b></p>
	<p>Wer wendet sich an euch? Wer meldet sich bei euch mit Anfragen (<i>Merker: Telefonanrufe von Gewerbebetreibenden</i>)? <i>Ggf.: Fallen euch noch weitere Personen ein?</i> Wie sind die Reaktionen auf euch? Wie läuft die Zusammenarbeit mit anderen Akteur:innen am Bahnhof ab (DB Sicherheit, Polizei, Bahnhofsmission, ...)? Mit wem wäre aus eurer Sicht eine engere Zusammenarbeit sinnvoll?</p>
5	<p><b>Unterschiede zwischen den Bahnhöfen und zwischen Parks und Bahnhöfen</b></p>
	<p>Ihr seid ja an zwei sehr unterschiedlichen Bahnhöfen im Einsatz. Welche Unterschiede seht ihr zwischen den beiden Bahnhöfen? Ihr habt bereits als Parkläufer gearbeitet: welche Unterschiede gibt's zwischen Parks und Bahnhöfen? Wo funktioniert eure Herangehensweise wie gut? Habt Ihr Ideen, an welchen anderen Bahnhöfen in Berlin die Bahnhofsläufer gebraucht werden?</p>
5	<p><b>Bedingungen der Arbeit</b></p>
	<p>Was und wer unterstützt euch bei der Arbeit? Was erschwert euch die Arbeit?</p>
	<p><b>Abschluss</b></p>
	<p>Möchtet ihr abschließend noch etwas ergänzen?</p>
10	<p><b>Verabredungen zu Expert:inneninterviews</b></p>
	<p>Zum Abschluss möchte ich gerne noch mit euch überlegen, wen wir hier und am Bahnhof Südkreuz außerdem noch befragen sollten. Wir haben dabei an Menschen gedacht, die sich hier oft aufhalten und zu denen ihr Kontakt habt. Das können Menschen sein, die hier arbeiten oder sich privat hier aufhalten. Diese Menschen sollen zum Beispiel einschätzen, was sich an den Bahnhöfen durch eure Arbeit verändert hat. (Hinzunahme der Kooperationsliste) → Verabredungen</p>
	<p><b>Dank und Verabschiedung</b></p>



## 6.2 Interviewleitfaden Leitung Bundespolizei, DB und Bahnhofsmision

Zeitungsumfang: 30-45 min

Ab-schnitt/Thema	Fragen	Zeit
Intro	<p>Vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen für das Interview zum Projekt Bahnhofsläufer:innen.</p> <p>Sie können und sollen gerne – zwischendurch oder am Ende – eigene Themen ins Gespräch einbringen, die aus Ihrer Sicht wichtig für das Projekt sind. Wir möchten heute von Ihnen erfahren, welche Erwartungen Sie an das Projekt haben, was sie von den Bahnhofsläufer:innen mitbekommen haben und wie Sie das Projekt bewerten.</p> <p>Neben Ihnen befragen wir außerdem noch die Bahnhofsläufer selbst und weitere Personen, die in Kontakt mit den Bahnhofsläufern stehen wie obdachlose Menschen, weitere Mitarbeitende der DB Sicherheit, der Bundespolizei oder Gewerbetreibende.</p> <p>Wenn wir alle Befragungen durchgeführt haben, erstellen wir einen Bericht für unsere Auftraggebenden Deutsche Bahn und Bundespolizei. Dieser wird auch auf der Webseite der DB und der Bundespolizei veröffentlicht. Wenn Sie uns Ihre E-Mail-Adresse geben, können wir Sie gerne ebenfalls über die Ergebnisse informieren.</p>	2-5 Minuten
	<p>Wir möchten das Gespräch gerne digital aufzeichnen. Dies hilft uns, dass wir das Gespräch möglichst genau festhalten. Das Gespräch ist freiwillig. Unser Infoblatt zum Datenschutz haben wir vorhin besprochen. Die Aufnahme wird ausschließlich an einen Dienstleister zur Verschriftlichung weitergegeben, mit dem ein Datenschutzvertrag abgeschlossen wurde. Nach Abschluss unserer Auswertung wird die Aufnahme gelöscht. Die Auswertung selbst erfolgt pseudonymisiert; das heißt, es werden keine Namen genannt. Weil den Auftraggebenden jedoch bekannt ist, wen wir befragen, kann im Evaluationsbericht nicht ausgeschlossen werden, dass einzelne Aussagen, die Sie im Gespräch machen, von diesen auf Sie zurückgeführt werden können. Deshalb können Sie gerne rückmelden, wenn etwas, das Sie gesagt haben, nicht verwendet werden soll.</p> <p>Haben Sie noch Fragen zum Datenschutz?</p>	
	<p>Wenn Sie einverstanden sind, würde ich die Aufnahme jetzt starten.</p> <p><i>Digitale Aufzeichnung ab hier</i></p>	
Warming-up	<p>Bitte stellen Sie sich einmal kurz mit Ihrer Funktion an den Bahnhöfen Ostbahnhof und Südkreuz vor.</p> <p>Was ist Ihr Lieblingsplatz an diesem Bahnhof?</p>	5-10 Minuten
Einstiegsfrage	<p>Was haben Sie bislang vom Projekt Bahnhofsläufer:innen mitbekommen? (ggf. nachfragen: Hatten Sie auch schon persönlich Kontakt zu ihnen oder zur Koordinatorin NAME?)</p>	
Vertiefungsfragen 1 (Bewertung des Projekts)	<p>Wie finden Sie es, dass an diesem Bahnhof Bahnhofsläufer eingesetzt werden? Was genau gefällt Ihnen daran?</p> <p>Was erwarten Sie vom Projekt Bahnhofsläufer:innen? Worin sehen Sie Chancen für den Einsatz von Bahnhofsläufer:innen?</p> <p>Wo sehen Sie Optimierungsbedarf im Projekt?</p>	5-10 Minuten
Vertiefungsfragen 2	<p>Was haben Sie davon mitbekommen, was sich durch die Bahnhofsläufer:innen an den Bahnhöfen verändert hat (ggf. zuerst Ostbahnhof, dann Südkreuz)?</p>	5-10 Minuten

Ab-schnitt/Thema	Fragen	Zeit
(Resultate des Projekts)	(ggf. nachfragen: Haben Sie von anderen Menschen wie Kolleg:innen, Mitarbeitenden, Mieter:innen oder Bekannten etwas darüber gehört?)	
Vertiefungsfragen 3 (potenzielle Wirkungen und Bedingungen)	<p>Was glauben Sie, was der Einsatz der Bahnhofsläufer an diesem Bahnhof und am Südkreuz auf mittlere oder längere Sicht bewirken kann? Inwieweit hat das Projekt das Potenzial, die (gefühlte) Sicherheit an den Bahnhöfen zu verbessern?</p> <p>(ggf. nachfragen; Sehen Sie diesbezüglich Unterschiede zwischen den beiden Bahnhöfen?)</p> <p>Was braucht es dazu, damit die Bahnhofsläufer dies erreichen können?</p> <p>Welche Struktur/Ausgestaltung sollte aus Ihrer Sicht der Einsatz von Bahnhofsläufer:innen langfristig haben, damit der größtmöglichen Effekt entstehen kann?</p>	5-10 Minuten
Abschluss	Vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben. Über die Ergebnisse wird nach Abschluss auf der Homepage von DB und Bundespolizei informiert.	2 Minuten

### 6.3 Interviewleitfaden Expert:innen

Die Fragen wurden individuell an die jeweiligen Personen angepasst und gekürzt.

**Zeitungsumfang:** max. 45 min

Ab-schnitt/Thema	Fragen	Zeit
Intro	<p>Vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen für ein Gespräch zu den Bahnhofsläufern.</p> <p>Sie können und sollen gerne – zwischendurch oder am Ende – eigene Themen ins Gespräch einbringen, die aus Ihrer Sicht wichtig für das Projekt Bahnhofsläufer:innen sind. Wir möchten heute von Ihnen erfahren, was sie von den Bahnhofsläufer:innen mitbekommen haben und wie Sie dieses Projekt bewerten.</p> <p>Neben Ihnen befragen wir außerdem noch die Bahnhofsläufer selbst und weitere Personen, die in Kontakt mit den Bahnhofsläufern stehen wie obdachlose Menschen, Mitarbeitende der DB Sicherheit, der Bundespolizei oder Gewerbetreibende.</p> <p>Wenn wir alle Befragungen durchgeführt haben, erstellen wir einen Bericht für unsere Auftraggebenden Deutschen Bahn und Bundespolizei. Dieser wird auch auf der Webseite der DB und der Bundespolizei veröffentlicht. Wenn Sie uns Ihre E-Mail-Adresse geben, können wir Sie gerne ebenfalls über die Ergebnisse informieren.</p>	2-5 Minuten
	<p>Wir möchten das Gespräch gerne digital aufzeichnen. Dies hilft uns, dass wir das Gespräch möglichst genau festhalten. Das Gespräch ist freiwillig. Unser Infoblatt zum Datenschutz haben wir vorhin besprochen. Die Aufnahmen werden ausschließlich an einen Dienstleister zur Verschriftlichung weitergegeben, mit dem ein Datenschutzvertrag abgeschlossen wurde. Nach Abschluss unserer Auswertung werden die Aufnahmen gelöscht. Die Auswertung selbst erfolgt pseudonymisiert; das heißt, es werden keine Namen genannt. Weil den Auftraggebenden und den Bahnhofsläufern jedoch bekannt ist, wen wir befragen, kann im Evaluationsbericht nicht ausgeschlossen werden, dass einzelne Aussagen, die Sie im Interview machen, von diesen auf Sie zurückgeführt werden können. Deshalb können Sie gerne rückmelden, wenn etwas, das Sie gesagt haben, nicht verwendet werden soll.</p> <p>Haben Sie noch Fragen zum Datenschutz?</p>	
	<p>Wenn Sie einverstanden sind, würde ich die Aufnahme jetzt starten.</p> <p><i>Digitale Aufzeichnung ab hier</i></p>	
Einstiegsfrage	<p>Was haben Sie bislang von den Bahnhofsläufern mitbekommen? Was hatten Sie bislang mit Ihnen zu tun?</p> <p>Evtl. nachfragen: Können Sie uns Beispiele hierfür berichten?</p>	5-10 Minuten
Vertiefungsfragen 1 (Bewertung des Projekts)	<p>Wie finden Sie es, dass an diesem Bahnhof Bahnhofsläufer eingesetzt werden? Was genau gefällt Ihnen daran?</p> <p>Inwieweit fühlen Sie sich unterstützt durch die Bahnhofsläufer?</p> <p>Was würden Sie von den Bahnhofsläufern erwarten?</p> <p>Was gefällt Ihnen an dem Angebot nicht?</p>	5-10 Minuten
Vertiefungsfragen 2	<p>Haben Sie schon einmal erlebt, dass die Bahnhofsläufer (je nach Gesprächspartner:in)</p>	5-10 Minuten

Ab-schnitt/Thema	Fragen	Zeit
(Resultate des Projekts)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ihnen geholfen haben?</li> <li>- einen Konflikt geschlichtet haben?</li> </ul>	
Vertiefungsfragen 3 (potenzielle Wirkungen und Bedingungen)	<p>Was glauben Sie, was der Einsatz der Bahnhofsläufer an diesem Bahnhof bewirken kann?</p> <p>Was braucht es dazu, damit die Bahnhofsläufer dies erreichen können?</p> <p>Wie müssen Ihrer Meinung nach Bahnhofsläufer sein, um zu helfen?</p>	5-10 Minuten
Spezifische Rückfragen	<p>Je nach Befragtengruppe:</p> <p>(für DB Sicherheit und Bundespolizei): Wie bewerten Sie das Zusammenwirken? Sehen Sie mögliche Konflikte bzw. Kompetenzstreitigkeiten? Haben Sie das Gefühl, dass Sie durch die Bahnhofsläufer seltener zu Einsätzen gerufen werden, die nicht Ihren Kernauftrag betreffen (Entlasten die Bahnhofsläufer)? Was sind aus Ihrer Sicht (weitere) sinnvolle Aufgaben, welche die Bahnhofsläufer bekommen sollten?</p> <p>(für Menschen in prekären Situationen): Welche weitere Unterstützung brauchen bzw. wünschen Sie sich von den Bahnhofsläufern? Haben Sie durch die Bahnhofsläufer weniger Konflikte während Ihres Aufenthalts im Bahnhof? (Was glauben Sie, an welchen Stellen die Bahnhofsläufer außerdem noch helfen könnten?)</p> <p>(für Gewerbetreibende): Gibt es weitere Unterstützung, die Sie sich von den Bahnhofsläufern wünschen, damit Sie und Ihre Kund:innen sich bei Ihnen sicher fühlen? Sehen Sie einen Unterschied, ob Bahnhofsläufer oder DB Sicherheit einen Konflikt in Ihrem Laden lösen? Was sind aus Ihrer Sicht (weitere) sinnvolle Aufgaben, welche die Bahnhofsläufer bekommen sollten?</p>	5-10 Minuten
Abschluss	Vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben. Über die Ergebnisse wird nach Abschluss auf der Homepage von DB und der Bundespolizei informiert.	2 Minuten

## Impressum

Herausgeber: DB InfraGO AG – GB Personenbahnhöfe  
Europaplatz 1 | 10557 Berlin  
Stand: November 2024



**Sicherheitsbahnhof**  
Forschen – Gestalten – Schützen  
Eine Kooperation der   BUNDESPOLIZEI