

Für alle Beschäftigten
deutscher Verkehrsunternehmen



prima

IDEENWETTBEWERB

Dokumentation
2024

Mitmachen,
Neues erfahren,
voneinander
lernen



PRIMA-Ideen inspirieren unsere Gemeinschaft

Eine Initiative von:

RUHR
BAHN

rnv

VGF
Verkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main

BOGESTRA



ÜSTRA

KVB
Kantonale Verkehrsbetriebe

BSAG



DSW21

Rheinbahn





Wieder mit großer Begeisterung dabei, die Teilnehmer*innen des PRIMA-Wettbewerbs 2024

Das war PRIMA 2024

In diesem Jahr ist der PRIMA-Wettbewerb mit Projekten, die unterschiedlicher nicht sein konnten, durchgestartet. Es reisten sechs Verkehrsunternehmen mit ihren Teams in Hohenroda an, um ihre PRIMA-Projekte vorzustellen.

Die DSW21 z.B. nahm das Publikum mit auf eine Reise nach Auschwitz, die Spuren hinterließ. Eine gute Idee zur verbesserten Kundenorientierung unter dem Motto „Wir lassen niemanden im Regen stehen“ präsentierte die BOGESTRA. Über die erstmalige Teilnahme der Ruhrbahn freuten sich alle Beteiligten und ihre Präsentation einer „schlauhen Pause“ fand große Aufmerksamkeit beim PRIMA-Publikum.

Es gab also wieder viele Anregungen, die vielleicht auch für das eigene Unternehmen interessant sind und positive Entwicklungen anstoßen können.

Dank der im letzten Jahr modifizierten Punktebewertung der Jury inklusive Publikumsbewertung ist die Preisverleihung am Freitag Abend nicht nur transparenter, sondern auch spannender geworden. Die vergebenen Plätze 1 bis 3 wurden entsprechend prämiert und anschließend gefeiert.

Insgesamt waren es sehr gelungene und informative 3 Tage in Hohenroda, die wieder alle Beteiligten mit viel Vorfreude auf den nächsten PRIMA-Wettbewerb im kommenden Jahr blicken lassen.

Das wird PRIMA 2025

In der heutigen Zeit wird es immer wichtiger, dass Verkehrsunternehmen gut miteinander kooperieren. Dies erfordert einen Gemeinschaftsgeist aller Mitarbeitenden. Auch der nächste Wettbewerb will diesen fördern. Er ist schon geplant und findet vom 07. bis 10.05.2025 wieder in Hohenroda statt.

Weitere Infos gibt es auf der Homepage unter:

www.prima-wettbewerb.de



oder direkt bei den PRIMA-Ansprechpartner*innen des jeweiligen Unternehmens (s. letzte Seite dieses Hefts). Auskunft gibt auch das PRIMA-Kontaktbüro der DSW21.

PRIMA-Verwaltungsrat 2024/25:

<i>Denise Hain</i>	Üstra
<i>Harald Kraus</i>	DSW21
<i>Kerstin Jerchel</i>	VGf

IMPRESSUM

Herausgeber: PRIMA-Kontaktbüro Bremen

Redaktionelle Bearbeitung:
Inka Thielbar (BSAG), Monika Wilke (BSAG)

Fotos: Frank Langgartner, Dortmund

Gestaltung: Matthias Hinkelmann, Oldendorf

Jegliche Kopie bzw. Veröffentlichung ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers gestattet



Der Oscar

Jede große Preisverleihung braucht eine Trophäe. Der Oscar des ÖPNV – alias „Heiliger Christophorus mit Fahrzeug“ – ist ein 50 cm hoher Bronzeguss, der von dem Berliner Künstler Thomas Lange eigens für diesen Wettbewerb gestaltet wurde.

Dass Thomas Lange überwiegend in Italien lebt und arbeitet, prägte sein Werk: Der heilige Christophorus gilt im katholischen Italien als Schutzheiliger der Beschäftigten im Transportwesen. Diese Figur nimmt das Siegerteam für ein Jahr mit ins eigene Unternehmen. Alle Gewinner-Teams werden mit Plakette auf der Trophäe „verewigt“.

Der große Oscar hat noch zwei kleinere Brüder, denn auch der 2. und 3. Platz werden prämiert. Thomas Lange hat hierfür zwei weitere Trophäen gestaltet, die ebenfalls als Wanderpokal verliehen werden. Außerdem wird allen Teilnehmer*innen an der PRIMA-Jahreskonferenz zum Andenken an die Teilnahme eine Miniaturabbildung der Oskar-Figur aus Terrakotta überreicht.

Und was heißt PRIMA?

PRoduktivitätssteigerung und
Innovation durch
Mit Arbeiterbeteiligung

INHALT

PRIMA-Bewerbung, Jury	4
VGf, Frankfurt a.M. – 1. Platz Service der Zukunft	5
Üstra, Hannover – 2. Platz Die Nummer für den Notfall	6
BOGESTRA, Bochum-Gelsenkirchen – 3. Platz Wir lassen Sie nicht im Regen stehen	7
Ruhrbahn, Essen Die schlaue Pause	8
DSW21, Dortmund Eine Reise, die Spuren hinterlässt	9
RNV, Rhein-Neckar Future-Tram Ukraine	10
Erfahrungsbericht PRIMA 2024	11
Eindrücke von Eröffnung, Prämierung, Song Contest 2024, Exkursion Bergwerk Merkers	12-14
Impulsvortrag	15
PRIMA 2024/25 – Ansprechpartner*innen in Ihrem Unternehmen	16



Zum Vormerken und Freuen

Die nächste PRIMA-Jahreskonferenz findet vom **07. bis 10. Mai 2025** in Hohenroda statt.

Der PRIMA-Wettbewerb will in Deutschland weitere Verkehrsbetriebe zum Mitmachen anregen. Deshalb erhalten auch einzelne Unternehmen, die PRIMA noch nicht beigetreten sind, im Jahr 2025 die Möglichkeit, als Gast an der Jahreskonferenz teilzunehmen.

Ihre Bewerbung für PRIMA – der Ablauf

Einmal im Jahr schreibt PRIMA einen Wettbewerb in den Mitgliedsunternehmen aus. Aus jedem Unternehmen wird eine Bewerbung zugelassen. Die Auswahl des Teams erfolgt durch das jeweilige Unternehmen. Jedes Team muss einen Bewerbungsbogen ausfüllen und den Beitrag kurz schriftlich darstellen. Zugelassen werden Maßnahmen, die nicht älter als zwei Jahre sind, die bereits eine Pilotphase durchlaufen haben und unternehmensintern als realisierungswürdig eingestuft worden sind. Jedes Team präsentiert seine Maßnahme auf der Jahreskonferenz selbst.

Die Bewertung erfolgt durch eine Jury, die sich aus Vertretern der beteiligten Unternehmen zusammensetzt.

Die PRIMA-Jury 2024



Jury-Vorsitzender: (Fünfter von links)

Prof. Dr. Hendrik Ernst, Hochschule für angewandte Wissenschaften Ostfalia, Institut für Verkehrsmanagement

Jury-Mitglieder: (von links nach rechts)

Uwe Misiok, Bogestra, Bochum
Klaus Gehring, Üstra, Hannover
Dieter Rahr, DSW21, Dortmund
Thomas Heimbürger, VGF, Frankfurt



Moderation: (keine Jury-Mitglieder)

Petra Schmidt, DSW21, Dortmund
Rainer Behrens, Üstra, Hannover



Die Bewertungskriterien

Jedes eingereichte Projekt wird von der Jury nach den folgenden Kriterien bewertet:

(max. Punktzahl)

Grad der Mitarbeiterbeteiligung	20
Erreichte Verbesserungen	15
Übertragbarkeit	10
Innovation und Originalität	20
Präsentation	15
Qualität der Unterlagen	10
Gesamt	90

Jedes Team erhält auf Nachfrage einen Bewerbungsbogen, der die wichtigsten Fragestellungen und Hinweise zur Bearbeitung der Präsentation enthält. Für Nachfragen stehen Ihnen auch die Ansprechpartner*innen in Ihrem Unternehmen zur Verfügung (siehe Seite 16).



Ihre Teamleistung

Haben auch Sie im Team mit Anderen in Ihrem Unternehmen etwas bewegt und erreicht – dann melden Sie sich mit Ihrem Projekt zum nächsten PRIMA-Wettbewerb an (siehe Seite 16).

Also bewerben Sie sich jetzt und nehmen Sie an der Veranstaltung 2025 teil.

Service der Zukunft: VGFlex ist immer zur Stelle



Der mobile Kundenservice des VGF-Teams überzeugte auch die PRIMA-Jury



GEWINNER 2024

Das Team der VGF eröffnete die Veranstaltung mit einem Feuerwerk der guten Laune. Aus den Lautsprechern schallte das Lied „Erbarmen, die Hesse komme!!“. Das Team sprintete auf die Bühne und startete seine Tanz-Choreographie, die sofort die volle Aufmerksamkeit des Publikums auf sich zog.

Worum ging es? – Das Service-Team der VGF möchte das Serviceangebot für seine Kunden optimieren und auf Kundenwünsche nach flexibleren Servicepoints eingehen. Bei Betriebsstörungen wie z.B. geplanten Betriebsunterbrechungen oder an Haltestellen ohne DFI usw. werden die Fahrgäste direkt vom Service-Team informiert. Zu den Einsatzorten gelangt es zu Fuß, per Dienstwagen oder per Bus und Bahn. Schwierig wird's, wenn der Dienstwagen im Stau feststeckt, eine bestimmte Haltestelle per Bus oder Bahn durch Stau, Unfall etc. nicht zu erreichen oder der Weg zu Fuß einfach zu weit ist.

Hier soll ein umweltfreundliches Lastenfahrrad als mobiler Infopoint helfen, das ist die zündende Idee. Mit Feuereifer machte sich das Team an die Entwicklung eines Prototyps.

Die Idee überzeugte beim internen Ideenwettbewerb Geschäftsleitung und Jury und die Umsetzung konnte beginnen. Ein Lastenfahrrad der Firma „ONOMOTION“, einem Berliner E-Cargobike-Hersteller, löste den selbst entwickelten Prototypen ab. Mit diesem „VGF-Flex“ ist ein flexibler, multifunktionaler und umweltfreundlicher Servicepoint entstanden. Dank der technischen Ausstattung und Software ist dieser individuell auf kleinstem Raum einsetzbar. Die auffällige Lackierung mit dem VGF-Branding ist gut erkennbar und so ist ein*e Ansprechpartner*in der VGF immer schnell vor Ort. Eine tolle Idee, die gern von anderen Verkehrsunternehmen kopiert werden darf: Einfach das eigene Logo aufs Lastenfahrrad und los geht's! ●



Im entscheidenden Moment eine Notfallnummer parat zu haben, dafür erdachte das Üstra-Team eine praktische Lösung

2. PLATZ

Das Projekt der Üstra kommt ganz leise daher. Es handelt sich auf den ersten Blick nur um ein kleines Kärtchen, in etwas mehr als Scheckkartengröße. Aber dieses Kärtchen hat es in sich.

Die Idee für dieses Projekt stammt aus der persönlichen Erfahrung einer Busfahrerin während ihres Dienstes. Eine Begebenheit mit einem jungen Fahrgast bewegte sie zutiefst und brachte quasi den Stein ins Rollen. Der junge Fahrgast war vor über 2 Tagen von zu Hause weggelaufen, hatte deutliche Blessuren im Gesicht und suchte Hilfe. Als Mutter fühlte sie sich besonders angesprochen und bot praktische Hilfe an. Das ging natürlich nicht während der Fahrt, sondern musste bis zur Pause warten. Die Suche über das mobile Endgerät nahm leider sehr viel Zeit in Anspruch.

Von anderen Kolleg*innen hatte sie schon von ähnlichen Vorfällen gehört. Dies führte zu der Idee, alle

Notfallnummern im Raum Hannover zu bündeln und den Fahrer*innen zur Verfügung zu stellen. Von ihrer Idee war auch das Ideenmanagement der üstra angetan. Es formte sich ein Team aus den verschiedensten Bereichen und entwarf eine umfangreiche Zusammenstellung von Notrufnummern. Am Ende kam dabei die kleine Karte mit „Nummern für den Notfall“ heraus, welche jede*r Fahrer*in in die Fahrermappe bekommt. Aber nicht nur im Fahrdienst wird das Kärtchen verteilt, auch in der Verwaltung findet es großes Interesse. Bekannt gemacht wird es zudem in der Mitarbeiterzeitung, im Intranet, als Rundmail an alle Mitarbeiter*innen, im Speakap – dem Kommunikationskanal für den Fahrdienst – und sogar im Fahrgastinformationsfernsehen.

Die Nummern werden jährlich auf ihre Aktualität überprüft. Inzwischen wurde bereits die 3. Auflage gedruckt und verteilt. ●



Die Installation eines Video-Chats beseitigte die Schlangen vor den Kundencentern der BOGESTRA

3. PLATZ

In den Kundencentern der BOGESTRA gibt es insbesondere an den Tagen rund um den Monatswechsel ein erhöhtes Kundenaufkommen. Auch bei maximaler Personalbesetzung sind Schlangenbildungen und lange Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden leider die Regel. Dies ist natürlich mit Frustration auf beiden Seiten verbunden und sollte kein Dauerzustand werden.

Zum Glück verstehen sich die Kolleg*innen der Kundencenter gut und treffen sich auch in der Freizeit. Hier ploppen neben privaten durchaus auch dienstliche Themen auf, so auch das unangenehme, sprichwörtliche „im Regen stehen lassen“ der Kunden vor überfüllten oder geschlossenen Kundencentern. Wäre ein Video-Chat nicht eine unkomplizierte Servicemöglichkeit und würde Abhilfe schaffen? – Aber die Umsetzung der Idee trifft auf der Führungsebene zunächst auf Bedenken und wird abgelehnt.

Das Kundencenter-Team blieb allerdings hartnäckig und nach einiger Bedenkzeit, sorgfältiger Prüfung der Rahmenbedingungen, Beratung seitens der IT-Abteilung, Einbindung aller Mitbestimmungsgremien und des Datenschutzbeauftragten gab es endlich grünes Licht. Der Video-Chat hielt Einzug in die Kundencenter. Interessierte Kund*innen haben nun die Möglichkeit, über die Buchungsseite einen Termin von maximal 30 Minuten zu buchen. Um die Kundenwünsche gleich zu Anfang zu kanalisieren, werden sechs Themen zur Auswahl gestellt. Nach der Buchung wird ein Link per E-Mail verschickt, die Teilnahme erfolgt über Microsoft Teams. Der/die Kunde*in benötigt nur ein internetfähiges Endgerät.

Nach einer erfolgreichen Pilotphase wurde noch eine Live-Chat-Funktion mit echten Mitarbeitenden auf der Homepage der BOGESTRA etabliert. Auch diese wird gerne von den Kund*innen angenommen. ●

Die Schlaue Pause: Wissenstransfer neu gedacht



Die schlaue Idee des Ruhrbahn-Teams: Eine spezielle Mittagspause mit viel wissenswertem Input

Bei der Ruhrbahn gibt es neben der regulären Pause noch etwas ganz Besonderes, nämlich die „schlaue Pause“. Was es damit auf sich hat, stellte das Team der Ruhrbahn dem PRIMA-Publikum vor.

Alles begann mit dem Wunsch, ein neues Leitbild für die Ruhrbahn zu entwickeln. Der Impuls hierzu kam aus der Belegschaft im Zuge einer Mitarbeiterbefragung. Ziel war es, eine Arbeitskultur zu schaffen, die auf Respekt, Teamarbeit und einem motivierenden Umfeld basiert. Unter dieser Prämisse wurden verschiedene Maßnahmen in Projektgruppen zur Weiterentwicklung der Unternehmenskultur gestartet. Als erste konkrete Maßnahme wurden die sogenannten „Leitbildpaten und Patinnen“ ins Leben gerufen. Sie haben die Aufgabe, das neue Leitbild ruhrbahnweit zu präsentieren, aktiv vorzuleben und mit Hilfe kleinerer Projekte praktisch umzusetzen, um so eine möglichst breite Akzeptanz zu erreichen.

Die „schlaue Pause“ ist eines dieser Projekte mit der Idee, die Mittagspause mit einem Input zu einem für die Mitarbeiter*innen aktuell interessanten Thema zu verbinden und den Austausch untereinander zu fördern. Hierfür erhält jede*r Teilnehmer*in neben der regulären Pause eine weitere von 30 Minuten vom Arbeitgeber geschenkt. Das erhöht den Anreiz der Teilnahme und ermöglicht ein tieferes Einsteigen in das angebotene Thema. Fragen, Diskussionen und ein reger Austausch sind ausdrücklich erwünscht. Anmelden kann man sich kurz vorher telefonisch oder per E-Mail und der gemütliche Sitzungsraum bietet Platz für 25 bis 30 Interessierte.

Die letzte schlaue Pause hatte das Thema „Rente“ und fand viel Zuspruch. Die nächsten Themen mit internen oder externen Referenten sind in Vorbereitung und können neben beruflichen auch private Inhalte umfassen. Beworben wird über Plakate und das Intranet. ●

Eine Reise, die Spuren hinterlässt: Aktiv gegen das Vergessen



Die emotional sehr ansprechende Präsentation der Azubis der DSW21 fand beim PRIMA-Publikum große Anteilnahme

Das Team der DSW21 kam mit einem sensiblen Thema nach Hohenroda. Sie stellten ihre Azubi-Reise nach Auschwitz vor. Eine Präsentation, die nachdenkliche Gesichter, teils auch Tränen im Publikum und auf der Bühne hinterließ.

Im Gespräch mit den Kooperationspartnern Borussia Dortmund und dem Deutschen Fußballmuseum, die sich bereits seit langem mit der Erinnerungsarbeit gegen das Vergessen befassen, kam die Frage über die Rolle der Dortmunder Stadtwerke in der NS-Zeit auf. Genaue Antworten hierzu gibt es nicht und das wenige Bekannte ist eher unbefriedigend.

Gemeinsam mit diesen Kooperationspartnern entstand ein freiwilliges Bildungsprogramm „gegen das Vergessen“ für Azubis, später auch für alle Mitarbeiter*innen der DSW21. Hierbei wurde ein tieferer Bezug zu Dortmund und den Stadtwerken gewünscht.

Es entstand ein Programm mit mehreren Modulen, in denen die Auseinandersetzung mit Antisemitismus einen Schwerpunkt bildete. Im Weiteren erfolgte eine Spurensuche, die die Lebenslinien jüdischer Bürger aus Dortmund bis hin nach Auschwitz nachvollzog. Holocaust-Orte in Dortmund und die dortige jüdische Gemeinde wurden besucht. Der emotionale Höhepunkt war eine einwöchige Reise nach Auschwitz. Die Besichtigung der Konzentrations- und Arbeitslager wurde von Workshops zum Aufarbeiten des Gesehenen und Erlebten im Team begleitet. Darüber hinaus veröffentlichten die Azubis diese Reise in einer Dokumentation in Buchform.

Als weitere Aktion gegen das Vergessen fährt die #WeRemember-Bahn mit Namen Dortmunder Juden und Jüdinnen, die im Holocaust ermordet wurden durch das Dortmunder Liniennetz. Ergänzende Informationen zu diesem Thema gibt es auch im Internet. ●



Future-Tram Ukraine: Die Fahrkarte in ein neues Leben



Die Integration von Flüchtlingen aus der Ukraine ist eine win-win-Situation für alle Beteiligten und ein sehr erfolgreiches rnv-Projekt

Krieg ist furchtbar, darin sind wir uns alle einig. Den Ukraine-Krieg kennen die meisten zum Glück nur aus den Medien. In dem Projekt der rnv bekommt dieser Krieg konkrete Gesichter. Das Team zeigt in seiner Präsentation Fotos von wunderschönen, intakten Städten in der Ukraine. Die ukrainischen Kolleg*innen der rnv erzählen dazu ihre Geschichte. Es folgen Bilder der Arbeitsstätten, private Fotos aus ihrer Freizeit mit Freunden, im Verein etc. – Bilder aus einem ganz normalen Leben.

Dann folgen Fotos der zerstörten Städte. Nichts ist mehr so wie auf den vorangegangenen Bildern. Ein normales, schönes Leben mit Job, Familie, Wohnung, Haus, Auto ist von einem Moment zum anderen nicht mehr existent. Alle, die auf der PRIMA-Bühne stehen, haben für sich die nicht einfache Entscheidung getroffen, nach Deutschland zu flüchten und dort ein neues Leben zu beginnen, in diesem Fall in Mannheim.

Fachkräftemangel und der Wunsch nach Integration geflüchteter Menschen führten zur Kooperation mit Jobcenter und Agentur für Arbeit.

Zur Überwindung der Sprachbarriere stellte die rnv eine muttersprachliche Ansprechpartnerin fest ein. Trotzdem gab es Hürden zu überwinden, z.B. den Mannheimer Dialekt. Auch die ukrainische Fahrerlaubnis wird in Deutschland leider nicht anerkannt und musste neu erworben werden. Alle Beteiligten waren jedoch hochmotiviert und setzten sich für das gemeinsame Ziel ein. Die neuen Kolleg*innen wurden positiv und mit viel Verständnis in die Teams der rnv aufgenommen. Hilfe und Unterstützung wurde sogar bis ins Privatleben geboten. – Eine win-win-Situation: 22 Geflüchtete bekamen eine Lebensperspektive in Deutschland und die rnv konnte neue Fachkräfte gewinnen und leistete somit einen wertvollen Beitrag zur gesellschaftlichen Integration. ●

Erfahrungsbericht PRIMA 2024: Das erste Mal dabei

PRIMA-Wettbewerb? „Was ist das überhaupt und was bringt uns das?“, dachte ich mir, als ich mit dem Thema beauftragt wurde.

Die Ruhrbahn hatte sich entschieden, an dem Wettbewerb erstmals teilzunehmen und sogleich ging es auf die Projektsuche. Die Verantwortlichen für das ursprünglich ausgewählte Projekt waren leider verhindert gewesen, sodass in relativ kurzer Zeit ein neues Projekt gefunden werden musste. Was wäre da praktischer gewesen als eines, bei dem ich selbst aktiv mitwirke?!

In einer Kennenlern-Veranstaltung in Kassel in der Zeit vom 13. bis 14.11.2023 konnte ich die anderen Organisator*innen der Verkehrsgesellschaften kennen lernen und alle Rahmenbedingungen des Wettbewerbs wurden sehr verständlich erläutert.

Trotz erstmaliger Teilnahme und den etwas holprigen Startbedingungen durch Austausch des ursprünglichen Projekts wurden wir seitens der DSW21 hervorragend begleitet und in allen Prozessen unterstützt.

Nun war es also soweit. Der Projektbericht war geschrieben, der Teaser war gedreht und es hieß: Wer begleitet mich auf die Reise nach Hohenroda? Durch Elternzeit und krankheitsbedingter Abwesenheit zweier Hauptinitiator*innen des Projektes „Schlaue Pause“ musste relativ kurzfristig umgeplant werden, sodass meine Kollegen Zakaria Moukhi und Alexander Kirstein mich begleiten konnten.

So richtig wussten wir gar nicht, was uns erwartet, aber wir wurden schnell durch die anderen Teilnehmenden „aufgenommen“. Was uns besonders gefallen hat, war die Vernetzung unter den Verkehrsgesellschaften. Wir sind mit guten übertragbaren Ideen wieder nach Hause gefahren und sind bereits dabei, die tolle Idee der Üstra (Notfall-Karte) auf die Ruhrbahn zu übertragen. Die Beiträge der anderen Verkehrsgesellschaften waren sowohl sehr unterhaltsam als auch sehr informativ. Insbesondere der Beitrag der DSW21 und der rnv hat uns auf eine emotionale Reise mitgenommen.

Gutes Essen, ein tolles Rahmenprogramm und die „Nationalhymne“ der Hessen „Erbarmen! Die Hesse komme!“ im Rahmen der Abendveranstaltung haben bei uns einen bleibenden positiven Eindruck hinterlassen. Meine beiden Kollegen fragten mich direkt auf dem Heimweg: „Dürfen wir nächstes Jahr wieder mitkommen?“.

Ich denke, das spricht für sich und den PRIMA-Wettbewerb. Eine tolle Gelegenheit, Mitarbeitende wertzuschätzen und eine willkommene Abwechslung aus dem Arbeitsalltag. Die Ruhrbahn kommt wieder, die Planung für 2025 ist bereits aufgenommen. – Danke an alle Beteiligten!

Annika Weiermann
Ruhrbahn GmbH



Die Exkursion zum Kali-Bergwerk Merkers



Das Untertage-Museum Merkers ist für die PRIMA-Teilnehmer*innen immer eine Reise wert

Impulsvortrag

von Mark T. Hofmann



Die Psychologie der Cyberkriminalität

Das Thema „Cyberkriminalität“ ist aktueller denn je. Insbesondere die Kolleg*innen der Üstra können nach den Auswirkungen eines Hackerangriffs im letzten Jahr hierbei ein Wörtchen mitreden.

Mark T. Hofmann ist Kriminal- und Geheimdienstanalyst und Wirtschaftspsychologe. Sein Spezialgebiet ist das Profiling von Cyberkriminellen. Laut seiner Aussage liegt die Aufklärungsrate bei 2% und nur 0,1% der Hacker sitzen im Gefängnis. Das sind die sog. „Looser“. Spannender sind jedoch die anderen, die „Erfolgreichen“.

Cyberkriminalität kostet jährlich 5 Billionen Euro weltweit und ist damit ein erfolgreicher, illegaler Geschäftszweig. Herr Hofmann geht auf Spurensuche im Darknet und versucht, für ein Interview in Kontakt mit Hackern zu treten. Wer sich jetzt einen jungen Mann mit Kapuze in einer dunklen Garage vor einem Computer sitzend vorstellt, liegt falsch. Die Täter sind viel professioneller. Mark T. Hofmann nahm uns mit auf eine „Reise in das Gehirn eines Hackers“. Sein hochspannender Vortrag brachte einige unglaubliche Erkenntnisse.

Kennen Sie Kriminelle, die Kundenservice mitanbieten? In der Hackerszene ist dies ganz normal: Der Kundenservice verspricht eine Lösung des Problems, natürlich nur gegen Zahlung eines Lösegeldes. Wird dieses nicht gezahlt, steht eine weitere Drohung im Raum. Das gehackte Unternehmen wird bei den Behörden angezeigt. So ist Geheimhaltung aus Imagegründen o. ä. nicht möglich. – Nach Zahlung des Lösegeldes stehen die Daten wieder zur Verfügung, so das Versprechen. In der Regel wird dies auch eingehalten, da ansonsten weitere erpresste Firmen nicht mehr auf Lösegeldforderungen eingehen würden.

Die größte Erkenntnis ist jedoch folgende: „Hackers don't break in, they lock in“. Das schwächste Glied in der Kette ist der Mensch. Anschaulich erklärt, bringt die bestens gesicherte Tür nur so viel Sicherheit wie der Mensch, der den passenden Schlüssel verwahrt. Um an Passwörter zu kommen, geht der Hacker psychologisch äußerst geschickt vor. Was kann man also tun, um sich einigermaßen zu schützen oder besser gesagt, wie werde ich eine „menschliche Firewall“? Die Möglichkeiten sind ganz banal, sagte Herr Hofmann:

Unterschiedliche Passwörter verwenden, kein Update/Patch verpassen, eine 2-Faktor-Authentifikation verwenden. Und bitte keine USB-Sticks einsetzen, die „zufällig“ im Büro liegen, auch wenn „vertraulich“ oder „wichtig“ o. ä. darauf vermerkt ist. Denn dort ist der nötige „Türöffner“ oft bereits mit installiert. Am wichtigsten ist sicherlich, bei einem eventuellen Anruf Ruhe zu bewahren und bitte kein Passwort am Telefon verraten. Daran denken, das geschilderte Szenario hat nur einen Zweck: Dich zu verunsichern und Dir Passwörter zu entlocken! Die moderne KI macht es möglich, mit Stimmen zu sprechen, die einem vertraut vorkommen und so vorzugaukeln, den Anrufer zu erkennen. Also, kurz durchatmen und überlegen, ob das geschilderte Szenario real sein kann. – Mit diesem Wissen im Hinterkopf können wir alle zur menschlichen Firewall werden!

Ihre Ansprechpartner*innen für Ihr PRIMA-Projekt 2025:

Unternehmen:	Kontakt:	E-Mail/Telefon:	Anschrift:
 Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG	Olaf Peters	Olaf.Peters@bogestra.de Tel. 0234 3032-251	Universitätsstr. 58 44789 Bochum
 Bremer Straßenbahn AG	Inka Thielbar	InkaThielbar@bsag.de Tel. 0421 5596-588	Flughafendamm 12 28199 Bremen
 Dortmunder Stadtwerke AG	Petra Schmidt	P.Schmidt@dsw21.de Tel. 0231 955-3273	Deggingstr. 40 44141 Dortmund
 Köln Verkehrs-Betriebe AG	Björn Gottschlich	Bjoern.Gottschlich@kvb-koeln.de Tel. 0221 5473-757	Scheidweiler Str. 38 50933 Köln
 Rheinbahn AG Düsseldorf	Winfried Görs	Winfried.Goers@rheinbahn.de Tel. 0211 5821-307	Lierenfelder Str. 12 40231 Düsseldorf
 Rhein-Neckar- Verkehr GmbH	Jessica Marsh	J.Marsh@rnv-online.de Tel. 0621 465-6666	Möhlstr. 27 68165 Mannheim
 Ruhrbahn GmbH Essen	Annika Weiermann	A.Weiermann@ruhrbahn.de Tel. 0201 826-1526	Zweigertstr. 34 45130 Essen
 Hannoversche Verkehrsbetriebe AG	Julia Hagedorn	Julia.Hagedorn@uestra.de Tel. 0511 1668-3676	Ira-Wolkowa-Weg 1 30167 Hannover
 Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH	Lena Zecher	L.Zecher@vgf-ffm.de Tel. 069 2132-4587	K.-Schumacher-Str. 8 60311 Frankfurt a. M.

Die Unternehmen des ÖPNV stehen nicht in Konkurrenz zueinander, sondern kooperieren bei der sehr wichtigen gesellschaftlichen Aufgabe, den Personennahverkehr im öffentlichen Raum zu sichern und Mobilität für alle zu gewährleisten. Hierfür ist eine gute Vernetzung der einzelnen Unternehmen und deren Mitarbeiter*innen ausschlaggebend. Der PRIMA-Ideenwettbewerb will dieses Ziel unterstützen und das erfolgreiche Zusammenwirken aller Beteiligten fördern. So laden wir auch weitere Verkehrsunternehmen zur Teilnahme am PRIMA-Wettbewerb ein. Unser Kontaktbüro in Dortmund informiert Sie gerne ausführlich über alle Modalitäten hierzu.

Wir freuen uns auf ein Wiedersehen vom 07. bis 10. Mai 2025 in Hohenroda!



Weitere Informationen zu PRIMA und zur Jahreskonferenz sind erhältlich bei:



PRIMA-Kontaktbüro
c/o DSW21
Petra Schmidt
Deggingstr. 40, 44141 Dortmund
Tel. +49 231 955-3273
E-Mail: prima@dsw21.de

www.prima-wettbewerb.de