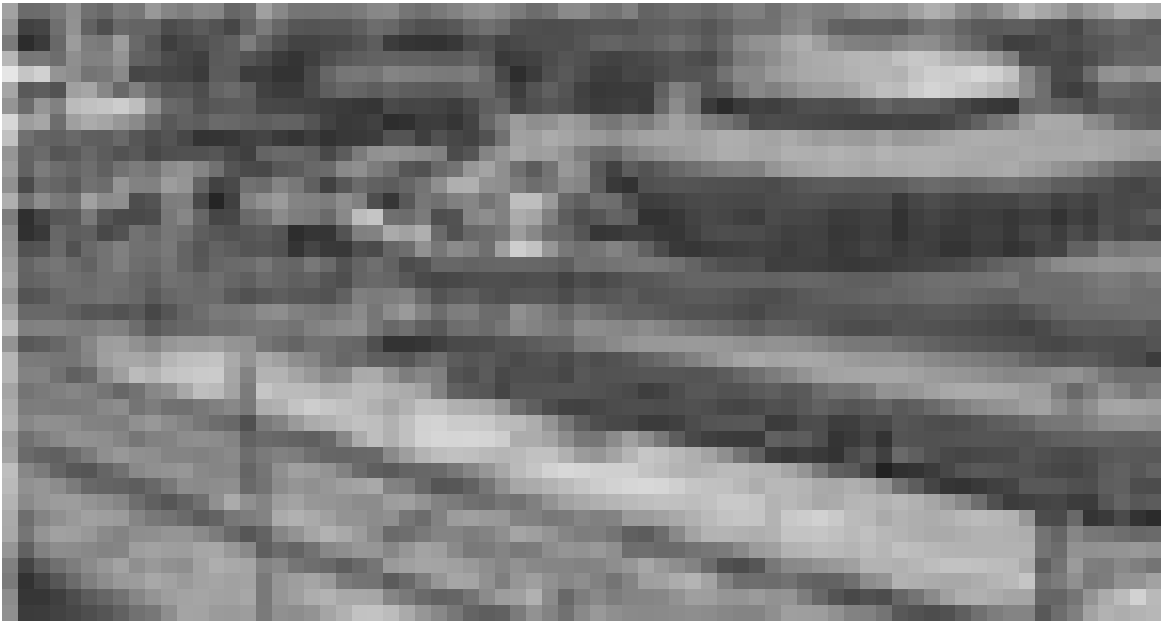


ÖFFENTLICHER VERKEHR

# Neukunden nicht im Visier



Noch fehlt es dem System Bahn an Transparenz.

(Foto: woxx)

**Ein Viertel aller Wege sollen hierzulande künftig per Bus oder Bahn bewältigt werden. Doch der Umstieg auf die Öffentlichen Transportsysteme wird nicht gerade leicht gemacht.**

(ergué) - Bahnhof Dudelange-Ville an einem sonnigen Sonntagnachmittag, kurz vor 17 Uhr. Ein Blick auf den Fahrplan soll Gewissheit geben, dass die zuhause notierte Abfahrtszeit des Zuges in Richtung Bettemburg stimmt. Doch die Anzeigetafel neben dem unbemannten Bahnhofsgebäude ist leer. Erst zweihundert Meter weiter, am anderen Ende des Bahnsteigs, findet sich eine zweite Anzeigetafel mit der gewünschten Information: um 17.20 Uhr soll der Zug nach Bettemburg abfahren. Bei der Rückkehr zum Hauptgebäude fällt ein Plakat mit dem Titel "Men at Work" auf. Doch da steht nur etwas über die Bauarbeiten an der Strecke Bettemburg-Esch. Erst beim zweiten Hinsehen wird klar: Da die Escher Züge an diesem Tag durch Busse ersetzt werden, fährt der Düdelinger Zug ausnahmsweise über Bettemburg direkt in die Hauptstadt, ein Umsteigen ist also nicht notwendig.

Der Zug läuft gegen 17.18 Uhr ein. Diejenigen, die irrtümlich am Fahrplanschild gewartet haben, müssen zum Zug zurücksprinten. Im Wagon zeigt eine Leuchttafel, dass der Zug bis Bettemburg fährt. Und auch beim Eintreffen in den Bettemburg, wird über Lautsprecher erklärt, jetzt sei Endstation. Also doch: Aussteigen und den Anschlusszug nehmen. Als die ersten BahnkundInnen den Zug verlassen wollen, rennt der Schaffner zum Mikrofon: "Dies war eine automatische Ansage, die ist nicht aktuell, wir fahren weiter nach Luxemburg-Stadt". Immerhin, der Fehler wurde bemerkt. Doch die Anzeige meint immer noch, dass die Fahrt zurück nach Düdelingen geht. Einige der jetzt erst Zugestiegenen sind verunsichert. Sie verlassen den Zug, kehren nach Rücksprache mit dem Schaffner dann doch zurück.

Der Informationsgau auf der Linie 60 der CFL mag eine Ausnahme sein, denn eine Baustelle ist für jeden durchorganisierten Fahrbetrieb ein Störfaktor, der sich auf sämtliche Abläufe auswirkt. Doch wirft er die Frage auf, inwiefern öffentliche Nahverkehrssysteme es schaffen, KundInnen - geübte, aber vor allem ungeübte - anzuziehen. Erlebnisse à la Dudelange dürften kaum dazu beitragen, die Hemmschwelle von Gelegenheits-Bahnfahrern zu verringern. Das Ziel,

25 Prozent der Verkehrswege mit öffentlichen Transportmitteln abzuwickeln, bedingt, dass Tausenden NutzerInnen ein ihnen fremdes Verkehrssystem zugänglich gemacht werden muss.

"Wir haben unsere Kommunikationsstrategie eigentlich gut im Griff", meint dazu Paul Polfer, der bei den CFL für die Öffentlichkeitsarbeit zuständig ist: "Nur nicht bei Störungen, vor allem, wenn sie erst kurzfristig bekannt werden". Bei geplanten Baustellen wird über Handzettel und Plakate eine Woche im Voraus auf die Störung hingewiesen, in Sonderfällen wird auch über die Presse informiert.

Vor Ort durch mobile und besonders auffällige Schilder auf Änderungen hinzuweisen, hätte wenig Sinn meint Polfer: "Alles was nicht einbetoniert ist, fällt dem Vandalismus anheim, und wir können ja nicht neben jedes Schild einen Sicherheitsbeamten stellen."

Doris Horvath, die die CFL-interne Qualitätskontrolle koordiniert, gesteht ihrerseits ein, dass gerade die Informationspolitik auf den Bahnhöfen noch mangelhaft ist. "Für die in Europa agierenden Bahngesellschaften gilt die EU-Norm 13816. Wir haben uns hier als Ziel gesetzt, in den allen Bereichen jeweils eine Erfüllungsquote von 90 Prozent zu erreichen. 90 Prozent der Züge sollen pünktlich sein, in 90 Prozent der Bahnhöfe soll eine bestimmte Infrastruktur vorzufinden sein." Die Bahnhöfe werden im Rahmen eines mehrjährigen Instandsetzungsplanes erneuert, bislang erreichen aber nur rund die Hälfte die geplante Norm.

## Neulinge müssen sich zurecht finden

Für Paul Polfer ist die Frage nach einer verbesserten Information vor Ort für neue Nutzer nicht das wichtigste Problem: "Wenn ich etwas nicht kenne, komme ich eben eine halbe Stunde früher und mache mich sachkundig." Dass die Bahn Fortschritte mache, zeige der Zuwachs an Bahnkunden, immerhin seien 2005 drei Prozent mehr Leute mit dem Zug gefahren als noch 2004.

Die Umfragen zeigen: Pünktlichkeit, Sauberkeit und Sicherheit seien die Themen, an denen die Bahn arbeiten muss. Dagegen fühlten sich zwei Drittel der

Bahnkunden ausreichend informiert. Eine Garantie, dass bei einem Betrieb mit mehr als 3.000 MitarbeiterInnen immer alles wie am Schnürchen klappt, kann die Qualitätskontrolle natürlich nicht abgeben. Deshalb Vorgabe: Um sich nicht in Einzelaktionen zu verzetteln, soll wenigstens in neun von zehn Fällen alles klappen.

Auf die Integration der Eisenbahn mit anderen Verkehrsträgern angesprochen, verweisen die CFL-Verantwortlichen auf die neue Mobilitätszentrale: Was den innerluxemburgischen Verkehr anbelangt, wird diesem eine zentrale Rolle zu kommen. Während die Information vor allem von zentraler Stelle aus verwaltet werden soll, wird der kurzfristig einsetzenden Orientierungshilfe vor Ort wenig Bedeutung beigemessen.

Etwas anders stellt sich die Situation beim zweitgrößten Verkehrsbetrieb Luxemburgs dar, den Autobus de la Ville de Luxembourg (AVL). Zwar ist hier das Terrain einsehbarer doch bleiben Pannen nicht aus. Haltestellen, die wegen besonderer Veranstaltungen nicht bedient werden, Strecken die wegen Baustellen umgelenkt werden, sind für den Leiter der AVL, Georges Feltz, immer ein Stressfaktor. "Wir machen die Änderungen erkennbar, aber es ist unvermeidbar, dass die Betroffenen erst unmittelbar am Haltepunkt bemerken, dass ihr Bus woanders abfährt", gibt Georges Feltz zu bedenken. Eine Information auf den Linien im Vorfeld sei nicht möglich: "Unsere Busse fahren jeden Tag andere Strecken. Wir wissen nicht, welcher Bus am nächsten Tag welche Linie bedient und können demnach auch keine Handzettel im Voraus verteilen."

Die direkte Information im Sinne des Kunden könne vor allem ein Betriebsleitsystem bereitstellen. "Wir haben so etwas bereits zweimal im Laufe der letzten 15 Jahre vorgeschlagen, es wurde jeweils aus Kostengründen abgelehnt", sagt Georges Feltz. Er hofft, dass die neue politische Mehrheit in Luxemburg-Stadt hier die Prioritäten anders setzen wird. Ein Betriebsleitsystem würde erlauben, an jeder Haltestelle nicht nur die theoretischen, sondern die realen Fahrzeiten anzugeben und auch auf Besonderheiten hinzuweisen.

Das Erreichen neuer Kundenkreise ist aber auch bei den AVL bislang nicht Bestandteil einer eigenständigen Strategie. Obwohl in der Hauptstadt jährlich etwa zehn Prozent der BewohnerInnen wechseln, und somit Tausende Neuankömmlinge zu verbuchen sind, gibt es keine gezielte Information, etwa bei der Einschreibung beim Einwohnermeldeamt. Georges Feltz verweist auf das zentrale Informationsbüro im Centre Aldringen beziehungsweise auf die Info-Nummer der Busgesellschaft.

Auch hier gilt demnach: Man holt die Menschen nicht da ab, wo sie ins System einsteigen wollen. Der "Dienst am Kunden" findet vorrangig über Telefon und Internet statt. Aber auch im Zeitalter der Handys gilt: Gut gemachte visuelle Kommunikation macht aufwändige Einzelgespräche überflüssig und spart am Ende Zeit und Geld für das Unternehmen sowie den KundInnen eine Menge Ärger.

## Tox-In zieht erste Jahresbilanz

"Das Provisorium Fixerstuff ist nicht untergegangen, sondern hat sich bewährt", so Jean Paul Wictor, Präsident des Comité national de défense sociale. "Toxin", der aus einer Tages- und Nachtstruktur sowie einer Fixerstube bestehende Containerbau, wurde am 4. Juli 2005 eröffnet. Die Struktur bietet eine Grundversorgung für drogenabhängige Erwachsene im Bereich der Verpflegung, der Übernachtung, der Hygiene und der Bekleidung. Weiter bekommen die Betroffenen in der Fixerstube die Möglichkeit, unter medizinischer Aufsicht und hygienischen Bedingungen zu konsumieren, sie erhalten Ratschläge zum "safer use" intravenös konsumierter Drogen sowie eine ausstiegsorientierte Beratung. Die Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen ist am stärksten vertreten. Seit der Eröffnung des Tox-In, so die Leiterin Monika Graser, haben 5.028 Konsumvorgänge stattgefunden und es ist zu elf Überdosierungen gekommen, die durch schnelles Eingreifen versorgt werden konnten. Graser sieht die aktuellen Schwächen der Einrichtung darin, dass es trotz Aufstockung Personalmangel gebe, und dass der Sanitätsbereich mit zwei Duschen und zwei Toiletten völlig unzureichend sei. Die Containerräume seien insgesamt zu eng und es mache sich langsam Materialermüdung bemerkbar. Inwiefern die Strukturen der Fixerstube bisher aufgrund von Personalmangel und begrenzter Öffnungszeiten den Bedürfnissen eines Abhängigen überhaupt gerecht werden konnten, sei dahingestellt. Auch die Ausgabe von sauberem Stoff steckt noch in den Kinderschuhen. Gesundheitsminister Mars di Bartolomeo versprach Abhilfe - zumindest was den Bau einer definitiven 900 Quadratmeter großen Einrichtung betrifft, die gegenüber vom jetzigen Standort vorgesehen sei.

## Loi anti-tabac: saut qualitatif

Si tout va bien, les restaurants luxembourgeois seront sans fumée au courant du mois d'août. Le projet de loi relatif à la lutte anti-tabac a été finalisé mercredi par la commission parlementaire de la santé et pourra être adopté dès la semaine prochaine. Le rapport de la commission fait état d'un "véritable saut qualitatif dans la lutte contre le tabagisme". Pourtant, le projet de loi initial ne pêchait pas par hardiesse. C'est surtout suite aux amendements de la commission qui se basaient sur l'avis très critique du Conseil d'Etat que le texte final pourrait marquer un changement profond dans l'approche publique vis-à-vis du tabagisme. Le tabac sera banni de la quasi-totalité des lieux publics, et sa publicité sera interdite. Dans les restaurants, les fumeurs et fumeuses devront se retirer - s'il y en a - dans des pièces séparées équipées de ventilations et ne pouvant excéder un quart de la superficie totale du local. Il ne restera donc que les bistrots pour fumer. La nouvelle loi est cependant marquée d'un grand défaut: la protection contre le tabagisme sur le lieu de travail est réglée sous forme d'obligation de résultat pour le patron. La santé de son personnel dépendra donc de sa bonne volonté, voire du contrat collectif.

## woxx unter!

Sonntagabend, kurz vor acht. Ein woxxoholic wollte mal eben in der Redaktion die E-Mails abrufen. Doch statt einer Mail-Schwemme empfing ihn eine Wassersnot: Aus dem darüber liegenden Stockwerk tropfte es seit Stunden in die woxx-Räume. Feuerwehr verständigen, Lecks stopfen, Wasser aufwischen - der kurze Abstecher zog sich über zwei Stunden hin. Der Schaden hält sich in Grenzen: viel Dreck, vier Quadratmeter kaputte Tapete, eine Dockingstation mit Kurzschluss. Die lebenswichtigen Einrichtungen wie Fileserver, Telefonzentrale und Hundekorb blieben zum Glück verschont.