

CITIZEN

FOTO: TAME ALIENFLICKR



FAHRPLANWECHSEL

Ohne die Kunden

Mouvement Ecologique / woxx

Am 1. Mai erfolgte der Fahrplanwechsel der regionalen Busse (RGTR). Der Mouvement Ecologique bedauert zutiefst die Art und Weise, wie dieser über die Bühne ging.

Denn: Wie leider auch in den vergangenen Jahren wurden die heutigen und potentiellen Kunden in keiner Form eingebunden! Dabei ist gewusst, dass es relevante Defizite betreffend Fahrzeiten und Linienführungen gibt. Mängel, die wohl häufig auf doch recht einfache Art und Weise behoben werden könnten, wenn die Meinung der Kunden erfasst und berücksichtigt werden würde.

Eine wirklich gute Mobilitätsplanung, die einen realen Beitrag zur Verbesserung des öffentlichen Transportes darstellen würde, bestünde darin, seitens der verantwortlichen Stellen die Kunden sehr gezielt anzusprechen und zu bitten, ihre Anregungen einzureichen. Diese realen Erwartungen der Kunden wären eine solide und eigentlich unerlässliche Basis für die Überarbeitung der Fahrpläne, und auch für den Fahrplanwechsel. Dabei wäre es von Bedeutung, nicht nur die heutigen Kunden des öffentlichen Transportes, sondern auch potenzielle neue Kunden einzubinden. Jene Personen also, die den öffentlichen Transport heute noch nicht oder kaum nutzen, da er nicht ausreichend auf ihre Bedürfnisse angepasst ist und die Anregungen liefern könnten bezüglich ihrer Erwartungen an einen Fahrplanwechsel. Doch wieder wurde diese Chance verpasst! Jeder andere Betrieb stünde wohl vor großen Problemen, wenn er die Wünsche seiner Kunden so we-

nig einbezöge, doch das Nachhaltigkeitsministerium leistet sich diesen Luxus ...

Und wenn der Minister nicht bereit ist, endlich eine reelle Berücksichtigung der Bedürfnisse der Nutzer zu gewährleisten, so wäre es doch das Mindeste gewesen, den Fahrplanwechsel weitaus früher anzukündigen, so dass einerseits vielleicht aufgrund von Rückmeldungen der Nutzer die größten Schnitzer bereinigt hätten werden können bzw. sich die Kunden der öffentlichen Transportmittel rechtzeitig auf die neuen Fahrpläne hätten einstellen können. Positiverweise standen die Angaben zum Fahrplanwechsel zwar seit einiger Zeit auf der Homepage des Verkehrsverbundes, doch wurde die Öffentlichkeit darüber leider nicht informiert.

Äußerst befremdend ist zudem, dass der Minister noch immer nicht die von ihm bereits mehrfach angekündigte und extrem wichtige Strategie zur Verbesserung des öffentlichen Transportes (zumindest als Entwurf) vorgelegt hat. Dabei ist der Bedarf nach einer Reorganisation des öffentlichen Verkehrs erheblich, was der Minister auch anerkannt hat. Als zum Beispiel im Juni vergangenen Jahres - also vor fast einem Jahr (!) - der Rufbus Capellen, der durchaus auf breiten Zuspruch stieß, ersatzlos abgeschafft wurde, versprach der Minister erneut die rasche Vorlage dieser Strategie. Erfolgt ist bis dato nichts! Dabei wäre es an der Zeit, sich grundsätzlichere Gedanken zu machen, wie der öffentliche Transport verbessert werden kann und wie gegebenenfalls auch Angebote, die auf keinen angemessenen Zuspruch der Bevölkerung

stoßen, durch andere ersetzt werden könnten.

Der Mouvement Ecologique richtet deshalb erneut einen dringenden Appell an den Minister endlich diese von ihm seit langem versprochene Strategie vorzulegen. Zudem vermisst der Mouvement Ecologique ein transparentes Beschwerdemanagement im Bereich des öffentlichen Transportes. Wohl erhält der einzelne Kunde, der eine Beschwerde / Anregung formuliert zum Teil eine Antwort mit Erklä-

rungen. Es fehlt aber an einer systematischen Rückmeldung bzw. einer Rückmeldung über grundsätzliche Veränderungen aufgrund von (wiederholten) Beschwerden.

Es ist sicherlich positiv, dass der Minister ab September einen nationalen Kundenbeirat einführen will und dieses Gremium scheinbar mit „normalen“ Kunden des öffentlichen Transportes aus allen Teilen des Landes besetzt werden soll (dabei dürfen die Grenzgänger aber auf keinen Fall vergessen werden!). Abgesehen davon, dass der Erfolg des Beirates von dessen Organisationsmodalitäten abhängt (zum Beispiel seine Rechte, Pflichten, ... Fakten die nicht bekannt sind), ist dieses Instrument darüber hinaus nur als eines unter einer Vielzahl anzusehen, die eingesetzt werden müssten. Der Beirat alleine gestattet keine ausreichende Kundenbeteiligung. Erforderlich sind unter anderem auch die Umsetzung der im Gesetz von 2004 festgeschriebenen regionalen Verkehrskonferenzen, Mobilitätsmanagementkonzepte für Gewerbebezonen und größere Betriebe, sowie regelmäßige direkte Kundenbefragungen und dezentrale Fahrgastbeiräte.

Demnach: Der Fahrplanwechsel zeigt erneut den erheblichen Nachholbedarf des Nachhaltigkeitsministeriums betreffend die Notwendigkeit der Erstellung einer Strategie des öffentlichen Transportes sowie der Berücksichtigung der Interessen der Kunden am öffentlichen Transport auf.

TONY, CYCLISTE, S'EST PRIS UNE PORTIÈRE DE VOITURE

AUTOS, MOTOS, VÉLOS: ENSEMBLE RESTONS VIGILANTS

www.mddi.lu

Pour
un développement
durable



MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DES INFRASTRUCTURES
Département des transports

