

# Städtischer Busbetrieb: Oben gut, unten schlecht!?

Dies geschah auf dem Hintergrund der stetigen Zunahme von Kunden von 23,8 Millionen im Jahr 2002 auf 34,3 Millionen im Jahr 2011 und 36 Millionen im Jahr 2012 – was immerhin einen Zuwachs von insgesamt 51,3% innerhalb von 10 Jahren bedeutet. In ihrer Mitteilung über das Ergebnis der Kundenbefragung zeigt die Stadt Luxemburg sich stolz über die Zufriedenheit der Kunden mit der Linienführung, der Anzahl der Busse, den neuen Busflotte, der Zugänglichkeit der Busse, den Busunterständen, dem neuen Bus-Leitsystem und den elektronischen Anzeigetafeln.

Über diese positiven Aspekte hinaus hebt die Stadt in ihrer Pressemitteilung hervor, dass viele Kunden nicht mit der Freundlichkeit, der Informationsbereitschaft und dem Fahrstil der Busfahrer zufrieden seien, so dass Wort.lu reißerisch titelt: « Viele Nutzer der städtischen Busse unzufrieden mit Fahrstil der Fahrer ». Doch beim genaueren Betrachten der Umfrageergebnisse stellt man fest, dass im Gegensatz zu dieser Darstellung die Zufriedenheit der Kunden mit den Busfahrern zunimmt, und zwar innerhalb von einem Jahr um +7% bei der Informationsbereitschaft (die jetzt bei 73% liegt), + 6% beim Fahrstil (66%) und +9% was die Freundlichkeit betrifft (71%). In diesem Sinne drängt sich die Frage auf, weshalb die Stadt den Zuwachs in diesem Bereich nicht gleichermaßen positiv darstellt, wie andere Aspekte. Warum wird diesbezüglich betont, dass mittels obligatorischer Weiterbildung « Kundenfreundliches Bedienen für Busfahrer » und « Fahrsicherheitstraining » den Busfahrern Nachhilfe gegeben

werden soll...?!

Dies Frage können wir beantworten: den Fahrern wird ein Fehlverhalten angekreidet, für das letztendlich die Stadtväter selbst verantwortlich sind! Und zwar aus verschiedenen Gründen.

Erstens, weil ein großer Teil der innerstädtischen Fahrten von Subunternehmern getätigt wird, deren Fahrer nicht von der Stadt sondern vom Subunternehmer ausgebildet werden, und deren Arbeitsbedingungen meist von Stress und Murks, sowie oftmals von Unkenntnis der Linienführung und des Stadtverkehrs gekennzeichnet sind; all dies ist sicherlich weder dem Fahrstil noch der Kundenfreundlichkeit dienlich. Da aber die Busse der Subunternehmer dieselben Farben tragen wie stadteigenen Busse, können die Kunden kaum einen äußerlichen Unterschied feststellen und unterscheiden somit auch nicht städtische Busfahrer von denen der Subunternehmen ...

Zweitens, die Busfahrer der Stadt Luxemburg, die sich tagein tagaus durch den immer dichteren städtischen Verkehr quälen müssen, leisten Hartarbeit. Allein schon der Umstand, dass während Jahren beständig 30-40 Fahrer fehlten weil zu wenig eingestellt wurden, kann manchen Stress und auch menschliches Verhalten erklären. Statt genügend Fahrer einzustellen, wurde die Situation genutzt, um zusätzliche Fahrten an billige Subunternehmer auszulagern!

Drittens, die Durchfahrzeiten verschiedener Linien und die Auffangzeiten an den Endstationen sind so eng bemessen, dass sie durch dichten Verkehr nicht eingehalten werden können. Die zurzeit zahlreichen Baustellen erhöhen die Stress-Situation der Busfahrer noch mehr. Die Straßenverkehrsordnung schreibt vor, dass Busfahrer nach spätestens  $4\frac{1}{2}$  Stunden Lenkzeit eine längere Pause einlegen müssen. Die Tatsache, dass die Stadt Luxemburg die Zeiten, während denen der Bus vor der Ampel, im Stau steht, an Haltestellen, wo Gäste ein- und aussteigen, nicht mehr als Lenkzeit (die Anrecht auf besagte Pause gibt)

anrechnen will, macht ersichtlich, wie die Situation gestresster Fahrer gehandhabt wird!

Viertens, die Fahrer der Stadt Luxemburg erhalten seit langem schon Kurse über den Umgang mit Kunden. Bereits beim ersten Kursus, vor 20 Jahren, stellte der Kursleiter fest, dass die städtischen Fahrer eigentlich kaum Probleme im Umgang mit den Kunden hätten, dafür deren aber umso mehr mit ihrer Direktion und hauptsächlich deren Verhalten ihnen gegenüber. Der Kursleiter hat der Direktion dringend geraten ihr Verhalten gegenüber den Busfahrer zu ändern und diese in ihrer Arbeit zu unterstützen statt zu schikanieren! Daraufhin wurde der Kursleiter rausgeschmissen, während sich am Verhalten der Direktion (bisher) nichts Wesentliches änderte. Im Gegenteil, die Arroganz der neuen Führungsriege, die vor einigen Jahren in der Chefetage installiert wurde, ist unerträglicher denn je! Ein Beispiel unter unzähligen: Jahrelang wiesen die Fahrer und ihre Personalvertreter darauf hin, dass man/frau mindestens an den Endstationen über Toiletten verfügen müsst. Obschon diesbezüglich bereits vor 5 Jahren ein Plan mit der Personaldelegation ausgearbeitet worden war, geschah mehr als ein Jahr lang nichts, mit dem Argument, man habe keine Zeit gehabt ...!

Die tatsächliche Unterstützung der Busfahrer durch die Direktion sieht im Alltag geradezu jämmerlich aus, und das weiß man auch im Schöffenrat und beim zuständigen Schöffen: Statt aber den Hebel dort anzusetzen, wo es dringend notwendig wäre, statt also den Ursachen auf den Grund zu gehen, möchte man lediglich wiederum die Busfahrer belehren ... Aber vielleicht kann der neue Chef, der soeben seinen Dienst angetreten hat, das Ruder endlich herumwerfen?!

Eigentlich sollte die Stadt Luxemburg stolz, sein, dass trotz unvorteilhaften Umständen die Zufriedenheit der Kunden mit den Fahrern sich im letzten Jahr noch verbessert hat. Für ihr eigenes Verhalten aber und ihre Darstellung „Oben gut – unten schlecht“ sollten die Stadtväter sich schämen!

