Text: Philippe Beck

Die Leitstelle – das Nervenzentrum der städtischen Busse

Gegenüber dem Kreisverkehr und dem Parkhaus Bouillon liegt, verborgen hinter einer dichten Baumreihe, das weitläufige Areal des *Service Autobus* der Stadt Luxemburg. Die *Leetstell* ist die operative Zentrale des städtischen Busbetriebs. Erklärungen von Lex Bentner, Leiter des öffentlichen Transports der Stadt Luxemburg.

Auteur : Frank Schneider / © Ville de Luxembourg

Ein vielseitiger Beförderungsbedarf

Aktuell umfasst das städtische Busnetz 33 reguläre Linien. Das Ziel des AVL-Netzes besteht darin, zwischen den 24 städtischen Vierteln eine Direktverbindung oder Verbindungen mit maximal einem Umstieg anzubieten. Das gleiche Ziel gilt übrigens auch für die beiden wichtigsten Haltestellen *Hamilius* und *Gare Centrale*. Etwa ein Drittel der Linien fahren zudem angrenzende Gemeinden an.

Weitere Dienstleistungen beinhalten den regulären Schultransport sowie Spezialfahrten, die auf Anfrage und je nach Verfügbarkeit durchgeführt werden. Der Dienst *Call-a-Bus* richtet sich an Menschen über 70 sowie Rollstuhlnutzer. Sonderlinien werden eingerichtet, wenn größere Baustellen oder Ereignisse wie die Schueberfouer, der ING Marathon oder wie zuletzt die Feierlichkeiten zum Thronwechsel stattfinden. Ungeplant springt die AVL auch ein, wenn etwa ein dringender Schienenersatz bei *Luxtram* oder einer CFL-Linie notwendig ist. Schließlich sind da noch die Nachtbusse *City Night Bus*, die am Wochenende Nachtschwärmer sicher nach Hause bringen.

Angekommen im Nervenzentrum

Die *Leetstell* ist die operative Schaltzentrale des Busbetriebs. Der Raum ist überschaubar groß, doch die Atmosphäre beeindruckt: eine Wand voller Monitore, auf denen unablässig Daten zusammenlaufen, davor vier Arbeitsplätze, von denen während der Betriebszeiten mindestens

Eingangsbereich und Hauptgebäude des *Service Autobus de la Ville de Luxembourg* (AVL) in Hollerich, mit dem *Atelier* im Hintergrund

Den Überblick behalten: das tun die Leitstellenbeamten dank moderner Systeme und zahlreicher Monitore

Auteur : Anthony Dehez / © Maison Moderne

zwei dauerhaft besetzt sind. Drumherum weitere Posten – am Tag unseres Besuchs fast alle besetzt. Während des Gesprächs mit Lex Bentner kommt der Raum kaum zur Ruhe.

Hier lässt sich verfolgen, wo sich jeder Bus gerade befindet und ob er pünktlich oder verspätet unterwegs ist. Bentner erklärt: „Die Leitstellenbeamten stehen in ständigem Kontakt mit den Fahrern, um auf Verspätungen oder Zwischenfälle reagieren zu können. Auch organisatorische Abläufe finden hier statt: Krankmeldungen oder kurzfristige Urlaubsanträge machen sogenannte Wechsel notwendig, die direkt aus der Leitstelle heraus organisiert werden."

Die generelle Planung wiederum erfolgt vorab, im Planungsbüro. Dort wird z. B. festgelegt, wo während der Spitzenzeiten Gelenkbusse eingesetzt werden und wo Standardbusse genügen. Zudem werden in diesem Büro Anfragen entgegengenommen, z. B. für Großereignisse wie für den Marathon. Diese werden in Zusammenarbeit mit Polizei, CGDIS und anderen Diensten vorbereitet. Ob für den regulären Verkehr oder für Sonderdienstleistungen: Im Planungsbüro werden auf Basis der Linienführung, der Frequenzen und der verfügbaren Fahrer mit spezieller Software Fahrpläne und Dienstpläne erstellt und an die Leitstelle übermittelt.

Die Leitstellenbeamten, Teil eines breit aufgestellten Dienstes

In der Leitstelle arbeiten insgesamt 19 Beamte. Zwei von ihnen übernehmen als Chefkontrolleure die Verbindung zwischen Planung und Ausführung und bereiten die Fahrer täglich auf die Herausforderungen vor, die sie auf ihren Strecken erwarten. Fast rund um die Uhr ist die Leitstelle besetzt – lediglich drei Stunden in der Nacht herrscht kurzzeitig Ruhe.

Die Leitstellenbeamten stellen nur einen kleinen Teil der Belegschaft dar. Insgesamt zählt der *Service Autobus* rund 150 Busse und 550 Mitarbeiter, davon rund 400 Fahrer. Ebenso viele Fahrer sind im Auftrag von Subunternehmen unterwegs. Die Leitstelle überwacht den gesamten Fahrdienst, unabhängig vom Arbeitgeber. Zu Leitstelle und Fahrern hinzu kommen die Verwaltung, die IT-Abteilung, das Planungsbüro, die Werkstatt, das Reinigungsteam, die Kontrolleure und die Ausbilder.

Seit Einführung des kostenlosen ÖPNV haben die Kontrolleure ihre ursprüngliche Aufgabe zwar verloren, aber nicht ihren Namen. Heute leisten sie v. a. praktische Hilfe: Bleibt etwa ein Gelenkbus in einer Baustellensackgasse stecken, fahren sie mit ihrem Einsatzwagen hinaus und unterstützen vor Ort. Die Ausbilder wiederum kümmern sich um Grundausbildung und Weiterbildung: von der Kenntnis des Liniennetzes über die Bus-Technik und interne Prozeduren bis hin zum Umgang mit aggressiven Passagieren. „Es dauert Wochen, bevor neue Fahrer allein unterwegs sind – der Busführerschein ist dabei Voraussetzung, nicht Teil der Ausbildung", so Lex Bentner.

Von Zwischenfällen zur Qualitätssicherung

Bei Zwischenfällen stehen Fahrer und Leitstelle in engem Austausch. Alle Vorkommnisse werden dokumentiert, und je nach Kategorie werden verschiedene zuständige Personen im Dienst informiert. Bei technischen Problemen etwa die Werkstatt. „Es kommt vor, dass ein Bus aus technischen Gründen im Depot bleibt und nicht auf seiner geplanten Strecke fahren kann. Dann muss kurzfristig umgeplant werden", erklärt Bentner.

Aggressionen, ob zwischen Passagieren oder gegenüber dem Fahrpersonal, werden ebenfalls erfasst – auch mit dem Ziel, die Qualität des Dienstes kontinuierlich zu verbessern. „Zusammen mit dem *Service Communication et Relations publiques* der Stadt Luxemburg führen wir regelmäßig Sensibilisierungskampagnen durch: aussteigen lassen, bevor man einsteigt; nicht zu laut telefonieren; älteren Fahrgästen Sitzplätze überlassen. All das soll dafür sorgen, dass Busfahren für alle angenehm bleibt."

Technologische Innovation, auch im Bus

Von der Planung bis zur Ausführung läuft in der Leitstelle heute alles digitalisiert: die Fahrpläne der Busse, die Anzeigen in den Bushaltestellen … Beim Arbeitsbeginn gibt der Fahrer im Bordrechner die Nummer seines „Umlaufs" ein – vergleichbar mit einer Flugnummer. So erscheinen auf der

Beispiel einer Sensibilisierungskampagne, wie sie zusammen mit dem *Service Communication et Relations publiques* der Stadt in den Bussen organisiert werden.

Auteur : Tom Jungbluth / © Ville de Luxembourg

Das in der Stadt am meisten eingesetzte Elektrobus-Modell, der Mercedes-Benz Citaro, in den typischen *Multiplicity*-Farben. Hier bei der Aufladung der Batterie, dem sogenannten *Biberonnage*.

Außenanzeige und am Fahrerplatz die korrekten Fahrtdaten. Diese Telematiksysteme werden vom AVL-Dienst selbst in die Busse eingebaut. Die Kommunikation zwischen Bus und Leitstelle funktioniert über SIM-Karten, von denen pro Bus für die verschiedenen Systeme mehr als ein Dutzend installiert sein können.

So behält die Leitstelle in Echtzeit den Überblick über alle Fahrzeuge. „Natürlich weiß das Planungsbüro oft, wo und wann Verspätungen wahrscheinlich sind“, sagt Bentner. „Zu Stoßzeiten setzen wir deshalb gezielt mehr Busse ein, damit die Frequenz stimmt. Denn die meisten Leute gehen einfach zu ihrer Haltestelle und schauen live, welcher der nächsten Busse sie zu ihrem Ziel bringt.

Im Fall einer ungeplanten Umleitung ist es die Aufgabe der Leitstelle, allen Fahrern der betroffenen Linie Bescheid zu geben. Dafür besteht die Möglichkeit, in ausgewählten Bussen gleichzeitig eine Durchsage zu machen, wie auch schriftlich und ggf. in einer zweiten Sprache eine Nachricht durchzugeben. „Ergänzend zu den heutigen Systemen planen wir, ein Modul mit Navigationssystem einzuführen. In Zukunft wird dem Fahrer eine Alternativroute auf dem Bildschirm angezeigt, was die Qualität des Dienstes weiter verbessern wird“, erklärt Lex Bentner. „Planung ist das eine, die Praxis sieht oft anders aus“, erklärt Bentner. „Unser Ziel ist es auch, mit den Fahrgästen künftig noch schneller und direkter kommunizieren zu können.“

100 % Elektrifizierung bis Ende 2026

Das erste Pilotprojekt in Sachen Elektrifizierung fand 2016 statt. „Seit dieser sehr positiven Erfahrung hat sich die Kapazität der Batterien derart stark entwickelt, dass wir heute bereits die 100 % ins Visier nehmen können; ein Ziel das übrigens auch im aktuellen Koalitionsvertrag festgeschrieben ist.“ Infrastrukturtechnisch macht dies ein intelligenter Mix möglich: Ladestationen an Endhaltestellen für lange Linien, Ladepunkte im Depot für den Rest.

Dank des Zukaufs von mehreren Dutzend neuen Bussen in diesem Herbst wird die AVL die Marke von 80 % Elektrifizierung im Laufe des nächsten Jahres erreichen. Bis Ende 2026 soll der gesamte Fuhrpark elektrisch fahren. „Damit gehören wir zu den ersten Städten Europas“, betont Bentner. „Die Umstellung verbessert die Lebensqualität in den Vierteln – und auch die Fahrer freuen sich, da Elektrobusse leiser und angenehmer zu fahren sind.“

Philippe Beck

ist als Berater im Bereich Öffentlichkeitsarbeit tätig und beschäftigt sich nicht nur im Rahmen seiner beruflichen Projekte leidenschaftlich mit aktuellen Themen des Zeitgeschehens.