N° 6126
Reçue le 07.06.2022

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Mobilité
et des Travaux publics

Äntwert vum Minister fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten op d'parlamentaresch Fro n° 6126 vum 2. Mee 2022 vun den honorabelen Députéierten Madame Martine Hansen an Här Max Hengel

Déi éierewäert Deputéierten hunn Froen zum Transportzerwiss CAPABS.

Am Virfeld erlaben ech mer drop hinzeweisen, datt de Fournisseur vum Gestiounslogiciel fir CAPABS-Transporter zwar dee selwechten ass wéi dee fir de Logiciel fir Adapto-Transporter (deen am September 2021 agefouert gouf); béid Plattforme sinn awer ënnerschiddlech développéiert an d'Planung vun den Transporter, sou wéi och d'Reservéierunge ginn ënnerschiddlech gehandhabt.

Déi konkret Froe kann de Minister fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechte folgendermoosse beäntwerten:

- Evaluatiounen vun der aktueller Reservéierungsplattform fir den Aapto gi reegelméisseg duerchgefouert. Den betraffenen Service baséiert sech ëmmer erëm op d'Bedenke vun de Notzer. Virschléi zu Verbesserungen sinn souwuel u mech wéi och di zoustänneg Verwaltung fir ëffentlechen Transport (ATP) adresséiert ginn, an Upassungen goufen an ginn, falls néideg a realisabel, an enker Zesummenaarbecht mat den Notzer ëmgesat.

  Dat reflektéiert sech och an enger däitlecher Ofsenkung vun de Reklamatiounen. Um Enn vum leschte Joer goufen nach 27 Reklamatioune pro Mount gemellt, a momentan (Mëtt Mee 2022) sinn dat der just 19 pro Mount.

  Bei de Reklamatiounen handelt et sech gréisstendeels em Verspéidungen déi duerch de Verkéier veruursaacht sinn. Eng aner Reklamatiouns-Thematik war, dass et mol zu Feeler bei den Adressen komm ass, déi zum Deel awer op google maps zréck ze féieren waren. Entretemps besteet och bei der Reservéierung d'Méiglechkeet, unhand vun enger „Spéngel" op der Landkaart den genaue Punkt ze definéieren. Esou gëtt de Chauffeur op déi richteg Platz navigéiert.

  D'Problematik bei den Adressen wäert sech bei der App fir CAPABS kaum stellen, well des e linnebaséierten regelméissegen Transport ass, wou d'Adressen am viraus vun der Verwaltung fir ëffentlechen Transport agedroe ginn, an d'Notzer déi net selwer kënnen an der App uleeën.

- D'ATP huet aktuell eng Datebas mat bal 3.000 Notzer, déi net vun der ATP selwer opgestallt gouf an deelweis net méi richteg war. Am Formular dee mam Schreiwes vum 25. Mäerz eraufgeschéckt gouf, waren deemno haaptsächlech Coordonnées an Adressen vum Notzer (d'Wunnadress, wéi och aner Adressen wou e Kand soll dierfen ofgesat ginn beispillsweis bei „garde alternée", „maison-relais", Bomi etc), déi spezifesch Exigenz un de Bus, an ob d'Kand obligatoresch an Empfang muss geholl ginn oder net wann de Bus ukënnt.

  D'Daten goufen och net just fir d'Kanner aus de Kompetenzzentren gefrot, mee och bei all aner Notzer respektiv Destinatiounen vun de CAPABS-Transporter („*Ateliers protégés*" an aner spézialiséiert Ariichtungen).

Wéi grad beschriwwen, ginn déi Daten vum Personal vun der ATP manuell vun de Formularer opgeholl an dann an deen neie Logiciel importéiert. Dëst ass eng Zäitopwänneg Aarbecht, déi mat grousser Präzisioun gemaach muss ginn, fir ze verhënneren datt beim Transport herno Feeler passéieren. D'Daten goufen och explizit vun der ATP bei den Notzer gefrot, well den Transportminister an doduerch och d'Verwaltung laut Dateschutzgesetz responsabel ass wat den Traitement vun deenen Donnéeën betrëfft.

Den Delai fir de gefrotene Formular auszefëllen war kuerz, well d'Datebas am Mee schons sollt prett sinn fir d'Migratioun an de Logiciel an fir dann Tester kënnen duerchzeféieren. Duerch d'Erfarung an der Verwaltung war och virauszegesinn, dass eng Parti Formularer eventuell onkomplett géifen zréckkommen an net kéinten traitéiert ginn. Déi Fichen ginn dann nees zréck geschéckt fir ze komplettéieren, wat zousätzlech Zäit kascht. Fir de Projet net a Gefor ze bréngen, gouf wéinst all dëse Faktoren eng relativ kuerz Frist uginn. Och waren heizou am Virfeld Gespréicher mat enger Delegatioun vu Gestionnairen vun de Strukturen, wou d'Prozedur an den Zäitplanning matgedeelt goufen.

De 15. Juni 2022 sollen nämlech déi éischt grouss spezialiséiert Strukturen scho mam neie Logiciel geplangt ginn. D'Zäitschinn geäit vir, alleguer d'Strukturen an Centren, an Faarten fir d'Kanner an d'Ausland, an Faarten fir op d'Aarbecht, d'Formatiounen an d'"Services d'activités de jour", spéitestens den 31. Juli 2022 iwwer de Logiciel ofzewéckelen.

An deser Phas sinn et just d'Strukturen, d'Busbetriber an d'ATP, déi mam Logiciel schaffen. D'App fir d'Notzer kënnt dann am September 2022 bei der Schoulrentrée eraus. Mat der App kënnen si dann, wéi dat och an den Betribsbedingungen mam Formular matgedeelt gouf, hir Transporter (di vergaangen an di zukünfteg) consultéieren, d'Auerzäiten an Echtzäit verfollegen, an den Transport ofsoen wann een z.B. krank ass.

- Wat den „Strofekatalog" ugeet, wëll ech am Viraus präziséieren dass dës Zort vu Strofen, d.h. eng zäitweileg Suspensioun vun Transporter, am CAPABS schon ëmmer appliziéiert gi sinn. Bis elo waren awer keng Strofen ëffentlech an och keng Detailer festgehalen. Opgrond vun der Collecte vun den Daten wéi virdrun beschriwwen, goufen och d'Betribsbedingungen matgeschéckt an d'Entscheedung getraff, de sougenannte Strofekatalog doranner opzehuelen, fir dass d'Leit sech där Méiglechkeet bewosst sinn; virdrunner kruten si iwwer hiren Centre d'"Regeln für FahrGäste vom CAPABS Transport", déi an 3 Sproochen „in leichter Sprache" opgestallt goufen, ausgehändegt, wou just stoung datt ee kann vum Transport ausgeschloss ginn, ouni datt Detailer opgestallt waren.

  Selbstverständlech gëtt et eng Prozedur, wéi gegebenenfalls Incidentën gemellt an traitéiert ginn, zum Zil d'Qualitéit vum Zerwiss ze assuréieren a verbesseren. Fir en Incident ze mellen, gëtt et eng Fiche, déi e Centre oder e Busbetrib kann ausfëllen. Dës Fichen ginn un d'ATP geschéckt, déi e Register mat Incidentën hällt an d'Incidentën traitéiert. Natirlech ginn et ënnerschiddlech Zorten vun Incidentën, an net all Zort huet en Impakt op d'Sécherheet, mee éischter op d'Organisatioun vum Transport. Mat de betraffenen Persoune gëtt gekuckt op net eng aner Léisung fonnt ka ginn, sou wéi z.B. e Kand eleng an engem Bus transportéieren, oder eben emol di folgend Deeg net bis dass d'Situatioun sech berouegt huet. Am Austausch mat den impliziéierte Leit an de Strukturen, an *en fonction* vum spezifesche Besoin a vum Alter vum Kand souwéi der Situatioun, gëtt dann eng Entscheedung getraff. Dëse Prinzip ass och an enger Charte festgehalen, déi den 22. Juli 2016 vun de Ministeren fir Transport, Handicap, Educatioun an Aarbéecht ënnerschreiwwe gouf.

  Et kënnt och extrem wéineg zu Fäll wou den Transport suspendéiert gëtt: An de leschte 6 Joer sinn 8 Persounen zäitweis net transportéiert ginn, an 2 kruten eng lescht Verwarnung. Hei huet et sech em ganz konkret Fäll gehandelt, bei deenen d'Sécherheet vun all den Betraffenen,

souwuel Beneficiairen wéi och d'Chauffeuren, net méi assuréiert war. E rezent Bsispill: Leider koum et dëser Deeg zu engem Virfall, bei deem de Chauffer iwwert dem Fueren op di aner Stroossesäit geroden ass. Och hei muss elo no enger Léisung gesicht ginn.

Zënter der Rentrée 2021 huet de Ministère fir Educatioun, Kanner a Jugend eng Méiglechkeet vu Begleedung am Schoultransport geschafe fir Schüler mat spezifesche Besoinen, déi eng aussergewéinlech précaire gesondheetlech Situatioun hunn déi et erfuerdert, datt ee Gesondheetsberuffler matfiert, deen am Noutfall direkt kann agéieren.

Dernieft schafft de Ministère fir Educatioun, Kanner a Jugend ganz aktiv drun, fir fir d'Rentrée 2022 eng ähnlech Méiglechkeet vu Begleedung am Schoultransport ze schafe fir Schüler mat spezifesche Besoinen, déi staark verhalensopfälleg sinn an domat eventuell eng Gefor fir sech oder anerer während dem Schoultransport kënnen duerstellen.

Wat de legale Kader ugeet, steet den Transport vu Kanner mat spezifesche Bedürfisser am Gesetz vum 18. Juli 2018 iwwer d'Kompetenzzentren; den Transport ass e „service régulier spécialisé spécifique » laut den Definitiounen am Artikel 4 vun Gesetz vum 5. Februar 2021 iwwer den ëffentlechen Transport; a laut Gesetz vum 19. Juni 2009 iwwer Ordnung a Sëcherheet am ëffentlechen Transport dierf den Transportminister Persounen den Accès zu engem Transport verwieren.

Lëtzebuerg, de 7. Juni 2022

De Minister fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten

(s.) François BAUSCH