



Äntwert vum Minister fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten op d'parlamentaresch Fro n° 7609 vum 16. Februar 2023 vum Här Deputéierten Marc Goergen.

Den éierewäerten Deputéierten huet Froen iwwert d'Mobilitéitszentral, en Service dee säit der Grënnung vun der Verwaltung fir ëffentlechen Transport den 1. Mäerz 2021 ënnert dem Numm „Mobiliteit.lu“ fonctionéiert.

De Service „Mobiliteit.lu“ bedreift souwuel de Call Center wéi och e Backoffice mam Service Client, souwéi dat deeglecht Aktualiséieren vun der Internetsäit mobiliteit.lu an déi zougehéiereg mobil App.

Um 1. Februar 2023 hu 15 Mataarbechter am Call Center geschafft (9 a Vollzäit an 6 an Deelzäit). Di 15 Mataarbechter entsprechen 12,5 ETP (Equivalent Temps Plein). Derbäi kommen 3 Vollzäit Mataarbechter déi sech ëm de Service Client bekëmmere (Doleancen per Mail a Courier).

Am Joer 2022 sinn 151.734 Uriff am Call Center gezielt ginn. Am Duerchschnitt pro Woch sinn dat 2.918 Uriff. Den Taux vun den Uriff di 2022 konnte bearbecht gi louch bei 71%.

Et koumen 2022 insgesamt 9.869 Doleancen per Mail a Courier eran, dovunner waren 3.074 Reklamatiounen.

Am Call Center sinn vun den 151.734 Uriff 1.428 Appeller vun de Mataarbechter an der Kategorie Reklamatioun agestuft ginn.

Dës Reklamatiounen gi vum Service Client no Récksprooch mat all den Acteuren aus dem Secteur vum ëffentlechen Transport bearbecht. Dës sinn di verschidde Servicer aus der Verwaltung fir ëffentlechen Transport, also intern Acteuren; an di extern Acteuren d.h. aner Operateuren am Land, d'Bus Entreprises, d'Gemengen asw. A verschidde Fäll ass eng länger Analyse néideg. All dës Doleancë kréien dann och deementspreechend eng Äntwert per Mail oder Courier. An der Moyenne sinn all di Ufro'en am Joer 2022 vum Service Client mat enger Äntwert no 3,38 Deeg ofgeschloss ginn.

Vun den 1.428 Appeller déi am Call Center als Reklamatioun agestuft goufen, konnten der 1.275 direkt iwwer Telefon konnte gekläert ginn. Bei 153 Stéck gouf een Dossier opgemaach an de Client krut innerhalb vun e puer Deeg vum Call Center per Telefon eng Äntwert.

Et kann effektiv virkommen, dass d'Mobilitéits-App uweist, dass ee Bus op enger bestëmmter Plaz wier, en a Wierklechkeet awer nach méi wäit ewech ass. Dat kënnt dohier, dass d'Mobilitéits-App ëmmer eng prognostizéiert Echtzäit uweist. D'Gefierer selwer schécken nämlech net permanent en Update vun hirer Positioun un de System. Duerch d'Verkéislerlag oder duerch en ongeplangten Halt kann et mat Momenter dozou féieren, dass e Bus an der App schonn am Streckeverlaf méi wäit ugewisen gëtt, wéi en an Wierklechkeet ass.

Lëtzebuerg, den 21. Mäerz 2023.

De Minister fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten

(s.) François Bausch