



Äntwert vum Minister fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten op d'parlamentaresch Fro n° 8104 vum 27. Juni 2023 vun der Madamm Deputéiert Martine Hansen.

Déi honorabel Deputéiert huet Froen zum Adapto Transport dee vu mengem Ministère an der Verwaltung fir ëffentlechen Transport organiséiert gett.

Ech wéilt drop hiweisen, datt all Reklamatioune grëndlech traitéiert ginn an déi richteg Ulafstell dofir an der Verwaltung fir ëffentlechen Transport ass.

Wéinst der grousser Unzuel vu Faarten pro Dag, ass eng systematesch Informatioun iwver Retarden un all Client manuell guer net méiglech. Déi Notzer déi d'App benotze kënnen, hunn d'Méiglechkeet fir an Echtzäit ze kucke wéini hire Bus ukënnt.

Ech profitéieren an dësem Kontext dem Parlament e puer Zuelen zum Adapto matzedeelen, fir de Volume ze verdäitlechen, wat mam Adapto assuréiert gëtt, an dëst a Relatioun ze stellen mat de Reklamatiounen.

Am Joer 2022 goufen et 250.880 Buchunge fir Faarten.

- 191.295 (76,2%) dovunner goufen ofgeschloss (Completed rides).
- 49.863 (ca 20%) dovunner goufen annulléiert vun de Clienten (Canceled rides).
- 7.585 (ca 3%) dovunner war de Client guer net op der Plaz an de Chauffeur huet en „no-show“ agedroen.

Ongeféier 30% vun de Faarte ginn als Sammelfaarten ausgefouert.

Am Detail:

Month:	Completed rides:	Other/Error	No-Show	Canceled rides	Distance Total km
2021-09	14156	9	613	2775	504555.7
2021-10	14990	8	601	5198	535518.1
2021-11	14268	2	675	4169	499181.4
2021-12	13698	179	576	4309	485898
2022-01	13590	378	447	3668	462929.8
2022-02	13017	95	483	3628	444159.8
2022-03	16735	17	622	4347	570438.9
2022-04	14408	11	564	4037	508466.2
2022-05	16067	18	689	4244	550476

2022-06	16203		578	4263	545756.7
2022-07	16699		660	4261	545454.4
2022-08	14694		513	3812	483163.3
2022-09	16686		687	4037	545593.2
2022-10	18155		773	4116	569275.7
2022-11	18164		806	4156	564134.9
2022-12	16877		763	5294	541248.7
2023-01	17031		696	4010	538440.4
2023-02	16515		645	3985	509744.6
2023-03	19032		778	4473	586882.6
2023-04	16683		575	4201	541292.6
2023-05	16922		647	4993	553141.8
2023-06	18049		651	4342	596208.5
2023-07 (<15/7/23)	9101		288	2119	296158.6

Zu den 5 Punkten aus der Fro wéilt ech folgendermoosse Stellung huelen:

- *Wéi héich ass d'Unzuel u Verspéidunge beim Adapto-Service?*

Am Joer 2022 haten, ausserhalb vun der Zäitfenster, 3% vun de Adapto-Faarten am Duerchschnëtt Verspéidung. Den Duerchschnëtt vun der Verspéidung war an der Moyenne op 5,5 Minutten. D'Verspéidunge gi Moies tëschent 7 an 9 Auer + Oues tëschent 17 an 19 Auer festgestallt (bedéngt duerch de Beruffstrafik). 40% vun den Faarte waren 5 Minutte virun der Zäitfenster scho bei de Cliente präsent. 54% vun de Faarte waren innerhalb der Zäitfenster bei de Cliente präsent.

Verspéidunge ginn ausserhalb vun der 20 Minutten-Zäitfenster gerechent, d.h. jeweils 10 Minutte virun an no der gebuchter Zäit. Als Beispill: Wann ech um 13:00 wëll ofgeholl ginn, da kuckt de Programm fir mech tëschent 12:50 – 13:10 sichen ze kommen. Wann elo de reelle „Pickup“ virun oder no dëser Zäitfenster ass, dann ass et eng Verfréihung/Verspéidung. Dës Zäitfenster ass wichteg, fir dat de Programm kann dynamesch op Modificatioune réagéieren. E „Pickup“ um 13:11 ass also eng llicht Verspéidung; ab 13:20 ass wierklech e méi grouse Retard, wou dann och eben déi 3% vun all den Adapto Coursen dranfalen.

- *Wéi vill Reklamatioune si vu Januar 2023 bis elo beim Adapto-Service eragaangen?*

Reklamatioune kommen entweder iwwer de Call Center vum Service Client (Mobiliteit.lu) oder de Service Transports PMR eran.

De Call Center traitéiert all Zort vun Ufro iwwer den ëffentlechen Transport, Informatiounen zu all den Opérateuren, mBoxen oder aner liéiert Produiten.

- Am Service Client: 01.01.2023 – 30.06.2023:

4.651 Doléancen am Total, dovunner waren der 84 Reklamatioun Adapto, d.h. 1,81%.

De Call Center ass an deem Zäitraum 78.088 mol ugeruff ginn.

- Am Verglach dat Joer virdrun: 01.01.2022 – 30.06.2022:

4.171 Doléancen am Total, dovunner waren 113 Reklamatioun Adapto, d.h. 2,71%.

De Call Center ass an deem Zäitraum 63.567 mol ugeruff ginn.

D'Reklamatiounen déi am Service Transports PMR ukommen, ginn net genau chiffriert.

Leider schéngt et esou ze sinn, dass eng Parti Reklamatioune guer net an engem vu ménge Servicier ukommen, well se un aussenstehend Organisatiounen oder direkt un d'Press oder a sozial Medien ginn. An deem Zesummenhang sief ze betounen, datt dest net dozou bäidrëit, datt de Service kann effikass verbessert ginn, mee éischer datt d'Leit veronséichert ginn.

- *Wéi eng kuerz - a mëttelfristeg Mesuren ass d'Regierung gewëllt ze huele fir de Service vum Adapto ze verbesseren?*

Et ass zu dësem Zäitpunkt keng Reform geplangt. Méng Servicier si quasi deeglech am Echange souwuel mam Fournisseur vun der Applikatioun, wéi och mat den Exploitanten, falls eng Reklamatioun oder Incident gemellt gouf, fir unhand vun dem Feedback de Service Adapto d'kontinuëierlech weider ze verbesseren an unzepassen.

Eng konkret Verbesserung zur Sécherheet vum Client gouf elo nach mam Fournisseur envisagéiert, an zwar, datt de Chauffeur obligatoresch muss op sénger Tablett validéieren, datt hien all d'Notizen zum Client séngem Informatiounen a spezifesche Besoinen zur Kenntnis geholl huet.

- *Ginn et vun der genannter „Revue organisationnelle“ schonn éischt Evaluatiounen, Auswärtungen oder Verbesserungsvirschléi?*

Aus dem Rapport geet ënner anerem ervir, datt et u Ressource feelt, e.a. am Callcenter. Eng Demande fir zousätzlech Personal gouf dementspreechend am Kader vum Numerus clausus 2024 eragereecht.

- *Wéini gëtt den DPIA verëffentlecht a wéi eng Konklusioone kënnen gezu ginn?*

Den DPIA gëtt wéi ugekënnegt am Summer 2023 finaliséiert a validéiert an da wäerten och déi néideg Konklusioone gezu ginn. Eng Verëffentlechung ass keng Obligatioun.

Lëtzebuerg, de 26. Juli 2023

De Minister fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten

(s.) François Bausch