N°8247
Entrée le 16.10.2023
Chambre des Députés

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° 8247 vum 22. August 2023 vum Här Deputéierten Fernand Kartheiser.

Den honorabelen Deputéierten huet Froen iwwer den Adapto-Transport an d'Adapto-Bussen.

Zu de Bussen ass ze soen datt et verschidden Zorten Gefierer ginn déi agesat ginn, mat spezifeschen Ekippementer wéi Rampen oder Hebebühnen déi néideg sinn fir Persounen am Rollstull kënnen opzehuelen, mee net all Notzer vum Adapto huet de Rollstull, dofir ginn och Gefierer agesat ouni Rampen oder Hebebühnen.

Méng Servicer reagéieren op all Ufro, Reklamatioun oder Suggestioun, déi un si erugedroen ginn. Bis haut ass den ULC mat senge Kriticken net un de Ministère fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten erugetrueden. Wat d'Krittären ugeet fir eng Adapto Kaart ze kréien, verweisen ech op di entspriechend Informatiounen adapto.lu an guichet.lu an doriwwer eraus op de Gesetzesprojet 8005 iwwer de spezifeschen Transport.

Et gouf keng extra Analys vun der Reform an d`Weeër geleet. Di lescht Reform huet offensichtlech eng ganz Rei Verbesserunge bedeit, a virun allem mat sech bruecht dass d'Unzuel vun de Benotzer ganz staark geklommen ass, wat ënner Beweis stellt wéi néideg an awer och attraktiv den Adapto ass.

Esou ass tëschent 2019 (dat Joer virun der Reform) an 2022 d'Effizienz vum zentraliséierte System bewise ginn wäll d'Unzuel vun den transportéiere Persounen staark an d'Luucht goung ouni datt d'Käschten zougeholl hätten, am Géigendeel:

	2019	2022	Variatioun
Faarten	101 366	158 174	+ 56%
Käschten	13 032 079,46	12 953 085,94	-0,6%
Kilometer	7 152 997	6 328 902	-11%

Verbesserungen koumen och mat der Reform; ech erënneren drun, dass folgendes eréischt durch d'Reform iwwerhaapt méiglech war:

- dem Notzer konnt eng App zur Verfügung gestallt ginn,
- d'Notzer kënne mat der App hir Buchunge selwer maachen oder stornéieren,
- d'Notzer kënnen de Bus an Echtzäit suivéieren,
- den Notzer kann de Chauffer uruffen an ëmgedréint,
- eng Telefonszentral ass ronderem d'Auer erreechbar souguer wann eng Urgence ass,
- owes gëtt den Service eng Stonn mi spéit ugebueden.

Natirlech ass et erstriewenswäert den Service weiderhin ze verbesseren respektiv bei punktuelle Problemer den Ursaachen nozegoen fir datt déi an Zukunft net méi virkommen.

Den honorabelen Deputéierten freet no den aktuelle Regelen betreffend eng Begleetpersoun oder e Begleethond. Ech erënneren drun dass d'Notzungsbedingungen vum Adapto ënnert där entspriechender Rubrik op mobiliteit.lu oder um Formular op guichet.lu ze fanne sinn. Et war an ass ëmmer eng Begleetpersoun erlaabt. Wann laut Certificat médical eng Begleedpersoun onerlässlech ass oder eng ze staark Orientatiounsgeanträchtegung besteet, ass eng Begleedpersoun obligatoresch. Dëst ass eng wichteg Mesure fir d'Sëcherheet ze garantéieren. Weiderhin ass et och erlaabt en Hond oder Blannenhond matzehuelen.

Den honorablen Deputéieren werft dann de Beräich Kommunikatioun tëschent Telefonszentral, dem Chauffer an dem Client op, an deem awer vill geschitt ass an dee wier, wéi uewe gesot, ouni Reform net méiglech gewiescht:

De Call Center vu Mobilitéit.lu steet bei all Fro oder Problemer wärend enger Faart oder mat engem Client fir all Adapto Chauffer zu Verfügung. D'Chaufferen hunn dofir och eng prioritär an direkt Linn zu Verfügung. De Chauffer huet och d'Méiglechkeet selwer direkt iwwert seng Tablett den Notzer ze kontaktéieren, zum Beispill bei gréisser Perturbatiounen. Owes den Dag viru senger Faart, kritt de Client per SMS eng Notifikatioun mam Recapitulatif vu senger Buchung. Derbäi kritt hien nach eng SMS wann de Bus ukomm ass.

Ausserhalb den Ëffnungszäite vum Call Center iwwerhëlt d'Leetstell vun der Verwaltung fir ëffentlechen Transport eng Permanence fir all urgent Fro souwuel vu Chauffers-Säit wéi och vum Client senger Säit. D'Kommunikatioun ënnert de verschidde Servicer souwéi mat den Notzer funktionéiert gutt.

Ausserdeem ass virgesi fir Push Notifikatioune fräi ze schalten.

Lëtzebuerg, den 16. Oktober 2023

De Minister fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten

(s.) François Bausch