



Antwort vun der Madamm Yuriko Backes, Ministesch fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten, op d'parlamentaresch Fro n° 3771 vum 13.03.2026 vun den honorablen Deputéierten Mars Di Bartolomeo an Yves Cruchten betreffend de Service ADAPTO

Den ADAPTO funktionéiert als individualiséierte kollektiven Transport a riicht sech u Persoune mat enger irreversibeler Behënnerung oder mat enger physischer, mentaler, sensorielle oder psychescher Beanträchtegung, déi eng staark ageschränkt Mobilitéit mat sech bréngt. Dese Service ënnerscheid sech vun anere besteende Services am Ausland, vu datt en gratis ass, de komplette nationalen Territoire ofdeckt an eng järelech Offer vu 360 Trajete fir all Beneficiaire ëmfaasst.

Den ADAPTO ass an der Reegel en zuverlässige Service. Ewéi bei all Service ass et mënschlech, datt vereenzelt Probleemer optauche kënnen. Dës sinn awer éischter Ausnamen am Verglach zu der grousser Unzuel u Faarten, déi all Joer prestéiert ginn. Fir d'Joer 2025 waren nëmme 0,06% vun de Faarten Géigestand vun enger Reklamatioun.

D'Regierung bleift fest dovunner iwwerzeegt, datt eng performant, zuverlässig an inklusiv Mobilitéit ee fundamentale Pilier vun enger sozial gerechter Gesellschaft ass. ADAPTO spillt dobäi eng zentral Roll, well e Persounen mat reduzéierter Mobilitéit en onofhängege Liewensalldag erméiglecht an aktiv zur inklusiver Participatioun bäidréit. Dës Froe vun den honorablen Deputéierte ronderëm de Service ADAPTO bidde mir dofir elo eng gutt Geleeënheet, fir déi wichteg Verbesserunge virzestellen, déi an de leschte Méint an Joren ëmgesat goufen oder aktuell amgang sinn ëmgesat ze ginn.

- Wéi vill Reklamatiounen si vu Januar 2025 bis elo beim ADAPTO-Service eragaangen?

Am Zäitraum vum 1. Januar 2025 bis de 15. März 2026 sinn am ADAPTO-Service insgesamt 4.122 E-Mailen agaangen. 155 vun dësen E-Mailen ware Reklamatiounen.

D'Zuele verdeele sech wéi follegt:

- 1. Januar 2025 – 31. Dezember 2025: 3.447 E-Mailen, dovun 141 Reklamatiounen
- 1. Januar 2026 – 15. März 2026: 675 E-Mailen, dovun 14 Reklamatiounen

Am selwechten Zäitraum huet den ADAPTO-Service eng grouss Unzuel u Faarten duerchgefouert. Duerch de Pooling-Prinzip (*shared rides*) kënnen méi Persounen während enger Faart transportéiert ginn. Den Undeel u Pooling läit bei 20,7 %, wat bedeit, datt ronn all fënneften Transport als gebündelt Faart gefuer gouf. Zesummegerechent goufen am ADAPTO:

- 219.891 Persounen am Joer 2025 transportéiert, an
- 48.269 Persounen tëscht dem 1. Januar 2026 an dem 15. März 2026

Fir 2025 sinn deemno 0,06% vun de Faarten vun enger Reklamatioun betraff gewiescht. Dës Zuele vun de Reklamatiounen stinn also an engem relativ niddrege Verhältnis zu de realiséierte Faarten an der selwechter Period, wat also eng niddreg Quote bei héijer Betriebsleeschtung bedeit.

- Iwwer wat fir Aspekter vum ADAPTO-Service goufen et am heefegste Reklamatiounen?

D'Reklamatiounen betreffen haaptsächlech operationell Aspekter:

- Pünktlechkeet, déi awer och vun externe Facteuren beaflosst gëtt,
- Kommunikatioun,
- Planung vun de Gefierer,
- Sammelfaarten.

Dëst si Punkten, déi permanent evaluéiert ginn a fir déi schonn zousätzlech Verbesserungsmaassname geholl goufen.



- Wéi vill Demande fir d'ADAPTO-Kaart, respektiv d'Erneuerung dovunner, goufen 2024 an 2025 ofgeleent?
 - 2024: 262 Refusen op 2.404 Demanden (10,9 %),
 - 2025: 280 Refusen op 3.916 Demanden (7,2 %)

Zousätzlech goufen:

- 2024: 652 Dossieren zeréckgeschéckt,
- 2025: 742 Dossieren zeréckgeschéckt.

Dëst geschitt, wann Dossieren onkomplett waren oder zousätzlech Informatiounen gebraucht goufen.

Sougenannten Demanden zur Verlängerung ginn an dëser Statistik net getrennt ausgewisen. Si ginn de Gesamtzuelen zougerechent a wéi eng nei Demande reevaluëiert.

- Wat sinn d'Hauptgrënn fir dës Refusen?

D'Hauptgrënn fir e Refus bezéien sech op net-erfëllte medezinesch oder administrativ Kittären, z. B.:

- keen dauerhafte Mobilitéitshandicap,
- wann de visuellen Handicap net dem Schwellwäert fir eng staark Sehbehënnerung entsprécht,
- en net genuch dokumentéierte medezineschen Dossier,
- en Handicap dee just temporär ass,
- net zu Lëtzebuerg wunnhaft,
- oder wann eng Demande gemaach gëtt, fir ouni obligatoresch Begleetpersoun dierfen ze fueren, wann dës aus medezineschen a sécherheetsbedéngte Grënn erfuerderlech ass.

Dës Evaluatiounen erfollegen no präzis definéierte Kittären an am Respekt vun der Gläichbehandlung vun alle Beneficiairen.

- Wéi vill Demande fir d'ADAPTO-Kaart mussen Stand 1. Mäerz 2026 nach traitéiert ginn?

Zënter dem 1. Januar 2026 sinn 636 nei Dossieren erakomm. Stand 16. Mäerz 2026 sinn 206 dovunner nach am Traitement oder an enger Finalisatiouns- bzw. Retoursphas.

D'Verwaltung fir öffentlechen Transport (ATP) schafft konsequent dorunner, d'Delaien ze optimiséieren, inklusiv enger digitaler Moderniséierung vun de Prozesser.

- Wat fir Qualifikatiounen mussen d'Leit erfëlle fir Chauffeur am ADAPTO Service ze ginn?

D'Exploitanten droen d'Verantwortung fir d'Rekrutierung, Formatioun an Iwwerwaachung vum Personal. Fir eng qualitativ héichwärtig Prestatioun am ADAPTO, genee esou wéi am MOBIBUS Transport, ze garantéieren, mussen d'Chauffeuren a Chaufferen:

- eng obligatoresch Formatioun fir dësen Transport ofschléissen,
- en Éischt-Hëllef Zertifikat virleeën,
- spezifesch Formatiounen fir de professionellen Ëmgang mat Persounen mat reduzéierter Mobilitéit maachen.

D'ATP huet d'Qualitéitsufuerderunge weider gestärkt a finaliséiert aktuell nei Formatiounsmodeller, wéi zum Beispill den e-learning-Modul, deen Enn Abrëll disponibel ass, oder néi 2 Moduller, déi an der Woch vum 13. Abrëll lass gaang sinn an déi am Presentiel um Centre national de la formation professionnelle continue (CNFPC) zu Ettelbréck oder zu Esch stattfannen, an déi och mat Partnern wéi Info-Handicap, dem Centre de formation pour conducteurs an dem CNFPC entwéckelt goufen.



- Wat ass déi duerchschnëttlech Beschäftigungsdauer vun engem ADAPTO Chauffeur?

D'Beschäftigungsdauer vun de Chauffeusen a Chaufferen am ADAPTO-Service variéiert jee no Exploitant.

D'durchschnëttlech Beschäftigungsdauer läit tëscht 1 a 5 Joer, mat Chauffeusen a Chaufferen, déi schonn iwwer 10 Joer Erfahrung am ADAPTO-Service hunn. Dëst ass e wichtege Faktor fir d'Kontinuitéit an d'Qualitéit vum Service.

- Wéi ginn nei Chauffeuren am Service ageschafft?

Si gi vun hirem Betrib begleet a kréien eng Aféierung an déi digital Applikatioun, déi si mussen benotzen. Déi obligatoresch Formatiounen, déi d'ATP ubitt, stellen dobäi e wesentleche Bestanddeel vun dëser Aféierung duer.

- Wéi vill ADAPTO-Chauffeure ginn u Lëtzebuergesch ze schwätzen?

Dës Zuel ass net bekannt. D'Exploitante gi verpflichtet, dofir ze suergen, datt all Chauffeuse a Chaufferen mindestens eng vun den dräi offizielle Sproochen beherrscht (Lëtzebuergesch, Franséisch oder Däitsch), fir eng adäquat Kommunikatioun mat der Clientèle sécherzestellen.

- Kéint d'Madame Ministesch sech virstellen den Zougang op Lëtzebuergesch Sproochecoursé fir bestëmmte Beruffer, wéi zum Beispill Chauffeuren, ze prioriséieren?

Allgemeng besteet am Persounentransport e Manktem u qualifizéierte Chauffeusen a Chaufferen. Sproochlech Kompetenze fir eng qualitativ héichwärtig Kommunikatioun am Beräich vum Transport vu Persounen mat reduzéierter Mobilitéit ass wichteg an hëllefreich.

D'Regierung ass dorunner intresséiert, d'Qualifikatioun an d'Sproochekompetenzen ze fërderen. Fir lëtzebuergesch Sproochecoursé besteet och a villen anere Beräicher e groussen Bedarf a misst mat aneren Acteuren analyséiert ginn. Wann mer awer den Choix hunn zwëschen enger/em Chauffeuse*er, deen net esou gutt lëtzebuergesch schwätzt, oder kenger(m) Chauffeuse*er, ass sécher déi 1. Optioun déi richteg.

- Wéi eng kuerz- a mëttelfristeg Moosname wier d'Madamm Ministesch bereet ze huele fir den ADAPTO-Service ze verbesseren??

Esou wéi am Punkt 6 schon ugedeit goufen an de leschte Joren eng Rei strukturell Verbesserungsmaassnahmen ëmgesat, déi och an der rezenter Zefriddenheetsenquête reflektéiert ginn. D'Resultater vun dëser Enquête hunn ech den 17. Abrëll 2026 virgestallt:

80 % global Zefriddenheet am Joer 2025, géintiwier 69 % am Joer 2024. De Prozentsaz vu Leit, déi guer net zefridden sinn, ass vun 14% op 5% gefall.

Gläichzäiteg bleift et e Service, bei deem weider konsequent un der Qualitéit geschafft gëtt.

Ënner anerem si follgend kuerz- a mëttelfristeg Moosname scho realiséiert ginn bzw. virgesinn:

- Stärkung vun der Chauffeuse*er-Formatioun an Zertifizéierung,
- Verbesserung vun der Disponibilitéit an Zouverlässegkeet, inkl. optiméierter Asazplanung,
- Personell Verstärkung vum Callcenter an der Leetstell bei der ATP,
- Digital Moderniséierung, inkl. weiderentwéckelt Applikatiounen fir d'Chauffeusen*eren, d'Dispositioun an d'Clientèle,
- Verbessert Kommunikatioun mat de Beneficiairen, fir Transparenz a Verständnis ze stäerken.

Dës Moosname stinn am Zeeche vun enger kloerer Strategie: e Service ze bidden, dee qualitativ héichwärtig, nohalteg, inklusiv a clientsorientéiert ass an deem et net esou an eisen Nopeschlänner gëtt.



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

D'Regierung bleift engagéiert, fir datt ADAPTO e Service ass, op deem d'Beneficiaire ziele kënnen, haut a muer. Mat systematesch verbesserte Prozesser, enger gestärkter Formatiounskultur an enger digital moderner Approche kënnen mir de steigende Bedierfnesser vu Persoune mat reduzéierter Mobilitéit gerecht ginn.

Lëtzebuerg, den 21. Abrëll 2026

Ministesch fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten

(s.) Yuriko Backes