

Lëtzebuerg, den 16. Juli 2020

REÇU  
Par Alff Christian , 14:30, 16/07/2020

Här Fernand ETGEN  
Chamberspresident  
LËTZEBUERG



DEMOKRATESCH  
PARTEI

Chambre des Députés  
Groupe Parlementaire

Här President,

Esou ewéi den Artikel 83 vum Chambersreglement et virgesäit, bieten mir Iech, dës parlamentaresch Fro un den Här Minister fir Mobilitéit an öffentlech Aarbechte weiderzeleeden:

*« Am Kader vun der Aféierung vum gratis öffentlechen Transport müssen d'Clientë vum Adapto och näischt méi fir dese Service bezuelen. Allerdéngs ass gläichzäiteg de komplette System vum Adapto reforméiert ginn, engersäits fir dese méi effikass ze gestalten an anerersäits fir Abusen ze reduzéieren.*

*Et ass eis awer zu Ouere komm, dass et um Terrain nach vill Problemer gëtt, souwuel um Niveau vun der interner Organisatioun, wéi och am Kontakt mam Client.*

*Sou géif anscheinend den informatésche System, deen d'Faarte koordinéiert a verdeelt, net gutt funktionéieren, an och d'Kommunikatioun tëscht der Zentral an de Chauffere géif net gutt klappen. Dacks géifen och Chauffere vu wäit ewech geschéckt ginn, fir e Client ze féieren, an duerno nees genee sou wäit zréck ze fueren.*

*Eng weider Konsequenz vun der Reform wier, dass anescht wéi virdrun, de Chauffe de Client an deem seng Besoinen dacks net kennt, wat awer besonnesch bei Leit mat enger Behënnerung wichteg ass.*

*An deem Kader wollt mir dem Här Minister fir Mobilitéit an öffentlech Aarbechte folgend Froe stellen:*

*- Wéi vill Demande fir eng nei Adaptoskaart sinn zënter dem 1. Mäerz erakomm?*

9, rue du St. Esprit  
B.P. 510  
L-2015 Luxembourg

Tel. : 22 41 84 1  
Fax : 47 10 07

dp@dp.lu  
www.dp.lu

- *Gouf entretemps, wéi an der Chamberskommissioun vum 5. Mäerz ugekënnegt, eng Kommissioun geschaf, wou d'Leit Recours aleeë kënnen, wann hir Demande refuséiert gëtt? Wa jo, wéi vill där Recourse goufe bis elo ageluecht?*

- *A wéi ville Fäll gouf eng definitiv Kaart accordéiert?*

- *Ass den Här Minister au courant vun de Suergen a Problemer um Terrain?*

- *Gouf schonn e Bilan vun der Reform gemaachen, bei deem déi betrafte Leit, notamment d'Clienten an d'Busentreprise, och gefrot gi sinn? Wa jo, wat war d'Resultat dovunner?*

- *Wann net, ass dat geplangt? Fir wéini wier dat?*

- *Ass schonn eng Analyse gemaach ginn, ob den aktuelle System méi ressourceneffizient ass wéi deen alen, virun allem wat de Käschtepunkt betrëfft?*

- *Gëtt reegelméisseg eng Analyse vun der Performanz an Effizienz vun informatésche System gemaach, fir dësen, wann néideg, ze updaten?*

- *Schafft de System aktuell ekologesch sënnvoll, sou dass onnëtz wäit Trajeten evitéiert ginn? Ass virgesinn de System an där Hisiicht an Zukunft nach ze verfeinere?*

- *Wéi vill Mataarbechter schaffen aktuell an der Telefonszentral? Wéi vill nei Mataarbechter goufen zënter dem 1. Mäerz 2020 nei agestallt? Ass geplangt, zousätzlech Mataarbechter ze rekrutéieren?*

- *Mussen déi nei Mataarbechter eng Formatioun maachen, ieren si hir Aarbecht an der Zentral ufänke kënnen?*

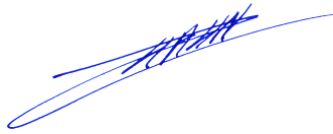
- *Ass virgesinn, eng separat Telefonsverbindung nëmme fir d'Buschauffer ze schafen, fir d'Kommunikatioun mat der Zentral ze verbessere?*

- *Huet den Här Minister Statistiken iwwer d'Verspéidungen vun de Faarten? Hunn d'Verspéidungen mam nieie System zougeholl?*

- *Wéi vill Demande si beim Ministère rakomm fir eng Taxisfaart ze rembourséieren, well eppes beim Adapto net geklappt huet an déi concernéiert Persoun en Taxi huet missen huelen?*

- *Wier den Här Minister bereet, et de Clienten an Zukunft z'erméiglechen ënner gewësse Bedéngungen de selwechte Chauffeur ze halen? »*

Mat déiwem Respekt,



Max HAHN  
Deputéierten



Carole HARTMANN  
Deputéiert



Luxembourg, le 21 AOUT 2020

**Monsieur Marc Hansen  
Ministre aux Relations avec  
le Parlement**

**Service Central de Législation  
Luxembourg**

REÇU

Par Alf Christian, 11:11, 21/08/2020

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la réponse à la question parlementaire N° 2552 du 16 juillet 2020 des honorables députés Monsieur Max Hahn et Madame Carole Hartmann, concernant la réforme du service Adapto, tout en vous priant de bien vouloir en assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Recevez, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

**François Bausch**  
**Ministre de la Mobilité et des  
Travaux publics**

**Réponse de Monsieur François Bausch, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics, à la question n° 2552 du 16 juillet 2020 de Madame la Députée Carole HARTMANN et Monsieur le Député Max HAHN**

Déi honorabel Deputéierten referéieren sech op d' Aféieren vum gratis ëffentlechen Transport inklusiv den Spezialtransport Adapto, souwéi di parallel dozou duerchgefouert Reform vum Adapto, fir zur neier Organisatioun an dem Gestioussystem e puer détailléiert Froen ze stellen.

Dass de Chauffeur de Client an deem séng Besoinen dacks net géif kennen, kann ech net bestätegen, ganz am Géigendeel. Virun der Reform hat weder mäin Departement nach de Chauffeur Informatiounen iwver den Handicap vu ville Clienten. Wuel goufen et fréier duerchaus Chauffieren, déi hir regelméisseg Clientèle mat der Zäit kennegeléiert hunn, mee dat hat sech eréischt am Laf vun de Faarten esou erginn. Säit der Reform ass awer d' Datebas vun de Persounen déi den Adapto dierfe benotzen vill besser ginn, an d' Informatiounen iwver d' Besoinen vun de Clienten sinn vill méi komplett, wat doduerch kënt dass d' Clienten eng nei Demande gemach hunn wou hiren Handicap an hir Besoinen drop stinn. Dobei kënt dass ebe grad den neien informatesche System et dem Chauffeur erlaabt, op sénger Tablette di néideg Informatiounen iwver de Client affichéiert ze kréien.

1. Op Basis op neie Formular, dee säit dem 27. Januar 2020 disponibel war, sinn 5.585 Demanden erakomm fir eng nei Adaptoskaart (Stand 19.08.2020).
2. Sou wéi et an der Chamberkommissioun de 5.3.2020 ugekënnegt gouf (cf. <https://www.chd.lu/wps/portal/public/Accueil/Actualite/ALaUne/?current=true&urile=wcm%3Apath%3Aactualite.public.chd.lu/ST-www.chd.lu/sa-actualites/89ecc2f7-ca87-48fc-808a-5ba9956fb077>), soll eng Commission per Amendement am Kader vum Projet de loi n° 7490 verankert ginn. Domat kéinten déi Leit, déi keng Kaart accordéiert kruten, d' Méiglechkeet kréien e Recours géint dës Entscheidung ze maachen. De Moment kann selbstverständlech all Persoun, déi en „Refus“ krut, och haut schon un de Minister schreiwen fir dogéint virzegoen, an an esou engem Fall gétt den Dossier natirlech nachemol iwverpréift.
3. Ob Basis vum neien Formular sinn 4.473 Accorden fir Kaarten eraus gaangen. Als zousätzlech Information kann ech soen dass 5.027 eng Adaptoskaart hunn (Stand 19.08.2020), vu dass fréier Clienten hir Kaart konnten provisoersch an ouni neien Certificat erneiert kréien duerch di versprache „Phase transitoire“.
4. Ech wees elo net genee wat di honorabel Deputéierten elo prézis mengen mat „Suergen a Problemer um Terrain“. Ech si mer bewusst dass all neien Projet, inklusiv en neien Demanden - an Reservéierungssystem, e gewëssent een Emgewinnen, Zäit an Erfahrung vun allen Bedeelegten fuerdert ier alles Probleemlos leeft. Den informateschen Gestionsystem funktionnéiert entretemps ganz gutt. Am Ufank koum et um Terrain, wéi an der Introductioun vun den honorabelen Deputéierten beschriwwen ass, tatsächlech gelegentlech zu Faarten wou de Chauffeur e laangen Ufaartsweg hat; do gouf d' Ursaach awer festgestallt a verschidde Parameter ugepasst. Dëst gouf an Zesummenaarbecht gemach mat de Busbetriber, an dem Fournisseur vum System, mat deenen e regelméissegen Echange stattfont huet.

5. Een Bilan am Sënn dass d'Clienten gefrot gi sinn gouf net gemach. Et goufen awer Echangingen an divers Réunionen mat de Busentrepreneuren säit der Reform. Leider ass d'Reform déi offiziell den 2. März a Kraaft getrueden ass, de 16. März komplett beaflosst ginn duerch de Confinement am Kader vum Codiv-19, dee jo quasi all d'Gewunnechten vun der gesamter Bevëlkerung op d'Kopp geheit huet. Generell kann ech awer d'Schlussfolgerung zeien dass d'Majoritéit vun de Clienten den neien System éischer positiv ëmpfënnt. Besonnesch di Persounen mat engem schwéieren Handicap villen sech verstärkt doranner, dass den Service wirklech fir si geduecht ass, an net vir di eeler Persounen déi fréier duerch de Raster gefall sinn a gefouert goufen obwuel se och gutt kéinten op den ëffentlechen Transport zréckgräifen.
6. Wat den Echange mat den Acteuren ugeet, stinn ech a méng Servicer selbstverständlech zur Dispositioun. Wéi beschriwwen, goufen et mat de Busbetriber, trotz de schwierige Méint, verschidden Echangingen, dëst besonnesch fir hiren Feedback ze kréien an d'Erfahrungen auszetauschen. Och waren verschidde Betriber deelweis net zefridden, wäll se manner Faarten ze fueren haten; dëst läit awer an éischer Linn un de Suiten vum Lockdown. Di Echangingen haten awer och schon dat noweisbart Resultat dass d'Applicatioun fir den Adapto ze reservéieren schon ugepasst gouf (z.B. mi prézis un d'Bedürfnisser vu Rollstullfuerer, d'Accessibilitéit vun der App, ...). E regelrechte Bilan mécht de Moment, nom Lockdown an elo der Sommervakanz, nach net vill Sënn.
7. Mam Développeur vun der App gouf eng Analyse op d'Effikassitéit gemach, och wann dat duerch de Lockdown schwierig ass fir dat mat der Situatioun vu vir drun ze vergläichen. Et konnt awer z.B. festgestall ginn, dass d'Effikassitéit ëm 21% an d'Luucht gaangen ass an dass déi eidel gefuere Kilometer ëm 16% reduzéiert goufen. An enger éischer Phase sinn och ronn 8% vun den Faarten regroupéiert ginn. Weider Analysen wäerten nach gemaach ginn.
8. Déi Analysen vun der Performanz vum Reservéierungssystem gi reegelméisseg duerchgefouert, wouduerch den System och zu all Moment kann esou optimeiert gi dass en nach méi effizient d'Leit regroupeieren an doduerch d'Kilometer reduzeieren kann. Ech ginn dovunner aus, dass duerch d'Regrupéieren d'Bussen méi sënnvoll kënne genotz ginn, wat de Clienten méi Méiglechkeeten bidd fir gefouert ze ginn.
9. Ett gin Momentan +- 206 Tonnen Co2 pro Joer agespuert, an och daat soll matt der Zäit nach verbessert ginn.
10. Am Callcenter schaffen 16 Persounen déi an 3 Schichten ageedeelt sinn, de Callcenter fonctionnéiert tëschend 7:00-19:00 vu Méindes bis Samschtes a vun 9:00-16:30 Sonndes an um Feiertag. Et ass och geplangt zousätzlech Leit anzustellen oder d'Öffnungszäiten unzepassen wann et néideg ass.
11. All Mataarbechter kritt eng Formatioun vun 1 Dag nom System „train the trainer“.
12. Eng separat Telefonsleitung fir d'Buschaufferen ass geplangt an wäert deem nächst *en place* gesaat ginn.
13. Verspéidungen am neien System sinn net weider bekannt. Natierlech huet och deen neie System keen Afloss ob den normalen Berufsverkéier oder Stau. De Client soll och d'Méiglechkeet kréien fir eng Meldung bei Verspéidungen ze kréien.

14. Et sinn bis elo 2 Demanden era komm fir den Taxi rembourséiert ze kréien, woubei de Problem awer éischer op een Mëssverständnes zeréck ze feieren war an net op d'Versoen vum System.
15. Momentan ass et net virgesinn dass eng Persoun ëmmer de selwechte Chauffeur kritt. Dëst géif d'Flexibilitéit an d'Disponibilitéit vun de Bussen aschränken. De System verplangt d'Ressourcen esou dass manner Kilometer a méi Leit zesummen transportéiert sollen gi esou dass den Service och méi ökologesch sënnvoll a käschteeffizient ass.