



Centre National d'Information et de Rencontre du Handicap

Info-Handicap

65, Avenue de la Gare
L-1611 Luxembourg
+352 366 466
info@iha.lu
www.info-handicap.lu

Luxemburg, den 7. Mai 2024

Betreff: Pressemitteilung - Adapto-Umfrage

Info-Handicap führte von Anfang Februar bis Anfang März 2024 eine Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Adapto durch. Die Umfrage wurde an die Mitglieder von Info-Handicap verteilt und mobilisierte das Engagement von **197 Teilnehmenden**. Die gesammelten Daten bieten einen konkreten Einblick in die Problematik des Adapto-Dienstes.

Von den Befragten gaben 81,22% an, dass sie Adapto weiterhin in Anspruch nehmen. Der Adapto-Dienst wird in 65,99% der Fälle telefonisch und in 58,88% der Fälle über die mobile Anwendung gebucht. Darüber hinaus nutzen 75,13% der Befragten Adapto zwischen 1 und 15 Mal pro Monat. Mehrere Befragte gaben an, dass sie Adapto nicht mehr nutzen, dass der Dienst unzuverlässig ist oder dass sie Angst haben, dass etwas schiefgehen könnte.

76,14% der Befragten sind bereits auf Probleme bei der Buchung gestoßen. Die identifizierten Probleme beziehen sich hauptsächlich auf zu lange Wartezeiten bei Telefonanrufen (52,79%) sowie auf die Zugänglichkeit und Komplexität der mobilen Anwendung (44,67%).

Darüber hinaus haben 72,08% der Befragten schon einmal Probleme bei einer Fahrt mit dem Adapto erlebt. Zu den identifizierten Problemen gehörten, dass die Adresse vom Navigationssystem des Fahrzeugs nicht erkannt wurde (40,61%), dass der Adapto den Kunden am falschen Ort abgesetzt hat (29,95%), dass der falsche Fahrzeugtyp verwendet wurde (16,24%) und dass der Rollstuhl nicht richtig angeschnallt wurde (11,17%). Weitere gemeldete Probleme waren große Verspätungen, die Nicht-Ankunft des Adaptos oder die Ankunft an der falschen Adresse.

76,95% der Befragten hatten bereits mit Verspätungen zu kämpfen, sei es, weil der Adapto zu spät, zu früh oder gar nicht ankam, oder weil es zu Verzögerungen durch eine Zusammenstellung von Fahrten kam.

Darüber hinaus hatten 39,59% der Befragten bereits Probleme mit dem Fahrpersonal. Die Befragten geben an, dass das Fahrpersonal nicht ausreichend geschult ist, um auf die spezifischen Bedürfnisse der Adapto-Klientel einzugehen, und dass sich die Kommunikation oft als schwierig erweist.

Christine Zimmer, Direktionsbeauftragte von Info-Handicap, betont: *„Ein effizienter Adapto-Dienst ist ein unverzichtbarer Pfeiler für eine inklusive Gesellschaft und um Menschen mit Behinderung die volle Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen!“*

Am 6. Mai 2024 traf sich Info-Handicap mit einigen seiner Mitglieder, Trisomie 21, Zefi und Nëmme mat eis, mit der Ministerin für Mobilität und öffentliche Arbeiten, Yuriko Backes, um ihr die Ergebnisse der Umfrage zu präsentieren und ihr **fünf Top-Empfehlungen zu unterbreiten:**

- Durchführung einer Prüfung und Neugestaltung der Organisation und der Verfahren der Adapto-Dienst unter Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen in diesen Prozess.
- Einführung eines Verfahrens für den Umgang mit Fehlfunktionen und Übernahme der Kosten, die möglicherweise mit diesen Fehlfunktionen verbunden sind.
- Durchführung einer Neugestaltung der mobilen Anwendung, die für die Buchung und Verwaltung von Adapto-Fahrten verwendet wird.
- Verstärkung der Anrufzentrale oder Einrichtung einer eigenen Leitung für den Adapto-Dienst.
- Den Beruf des Adapto-Fahrers aufwerten und seine Kompetenzen durch Weiterbildungsangebote erhöhen, um die Kommunikation und den Umgang mit Menschen mit Behinderungen zu verbessern.

Bei diesem Treffen kündigten die Ministerin und ihr Team für Mitte Mai verschiedene Aktualisierungen in der mobilen Anwendung sowie eine Verstärkung der Anrufzentrale an. Zudem werden die Vertreter des Ministeriums und Info-Handicap zusammenarbeiten, um neue Schulungen für Adapto-Fahrer zu entwickeln.

Christine Zimmer fügt hinzu: *„Wir haben der Ministerin unsere Bereitschaft signalisiert, mit ihren Teams zusammenzuarbeiten, um den Adapto-Dienst zu verbessern, damit Menschen mit Behinderungen wieder Vertrauen in diesen Dienst fassen und ihre Autonomie zurückgewinnen können.“*

Pressekontakt:

communication@iha.lu

+352 366 466