

Möbibus Goldene Regeln



Mobibus – Ein Sonderfahrdienst

Mobibus ist ein spezialisierter, regelmäßiger Sonderfahrdienst für Personen mit besonderen Bedürfnissen.

- Mobibus fährt Menschen von ihrem Wohnort zu verschiedenen Einrichtungen: zum Beispiel zu Schulen wie Kompetenzzentren, zu Tagesbetreuungen, zu geschützten Werkstätten, zu Werkstätten für berufliche Eingliederung und zu anderen anerkannten Einrichtungen und Institutionen.
- Der Mobibus-Dienst fördert die Inklusion und unterstützt die Selbstständigkeit der Nutzer im Alltag.
- Der Transport ist sicher, geplant und auf die individuellen Bedürfnisse jeder Person abgestimmt – unter Einhaltung der geltenden gesetzlichen Vorgaben.

1. Abhol- und Ankunftsort



Am Abholort:

- Der Fahrer muss sich während **des gesamten Einstiegs** in unmittelbarer Nähe des Busses aufhalten.

Am Ankunftsort:

- Der Fahrer muss sich während **des gesamten Ausstiegs** in unmittelbarer Nähe des Busses aufhalten.



2. Wartezeit des Fahrers

Der Fahrer wartet an der angegebenen Adresse:



- 5 Minuten bei gemeinsamer Fahrt **mit mehreren Fahrgästen.**



- **10 Minuten**, wenn die Fahrt **für einen einzigen Fahrgast** reserviert ist.

Achtung: Wenn der Fahrgast zur vereinbarten Zeit nicht erscheint, fährt der Bus weiter.

3. Verbindliche Übergabe - Was tun, wenn der Fahrgast abgeholt werden muss?

A



B



2465 2465

Im Fall einer verbindlichen Übergabe:

- Der Fahrgast (z.B. ein Kind oder eine Person mit Behinderung) **muss** von einer **verantwortlichen Person in Empfang genommen werden**
- Der Fahrgast **bleibt im Bus, bis jemand ihn direkt an der Bustür in Empfang nimmt.**

Wenn niemand den Fahrgast abholt:

Der Fahrer **ruft das ATP-Callcenter an:**



2465 2465

Falls nötig, **kontaktiert der Fahrer die Eltern** oder **die Einrichtung** (z.B. Schule oder Zentrum).

(C)



(D)



Polizei

Wenn niemand ans Telefon geht:

- Der Bus **setzt die Fahrt** mit dem Fahrgast an Bord **fort**.

Wenn über längere Zeit niemand erreichbar ist:

- Der Fahrer **bittet die Polizei** oder eine(n) **Sozialarbeiter(in)** um Hilfe, damit diese Personen **den Fahrgast in Empfang nehmen**.



4. Kontakt



Kontaktpflicht:

- Fahrgäste und ihre Familien müssen sich bei Fragen zu den Fahrten – sowohl **Hinfahrt** als auch **Rückfahrt** – direkt an **die Einrichtung** oder an **die ATP** wenden.

Direkter Kontakt ist verboten:

- **Direkte Absprachen mit dem Fahrer sind strengstens untersagt** (z.B. an einem anderen Ort aussteigen).



5. Änderungen und Stornierungen



Einrichtung



App Einrichtung

Änderungen:

- **Jede Änderung** (Urlaub, neue Adresse, Umzug usw.) muss mindestens 7 Werktage im Voraus direkt bei der Einrichtung beantragt werden.

Stornierungen:

- Stornierungen können direkt über die **Mobibus-App** oder über **die Einrichtung** erfolgen.
- Bei Stornierung über die App muss die betreffende Einrichtung unbedingt informiert werden.

Achtung: Stornierungen sind endgültig. Eine Rücknahme ist nur in unvorhergesehenen Fällen und ausschließlich mit einer Ausnahmegenehmigung der ATP möglich.

6. Notfall



2465 2465



Notfall



Leetstell

Notfall:

- **Im Notfall** wenden Sie sich bitte an das Callcenter unter:



2465 2465



Wochentags:
6:45 – 19:00 Uhr



Wochenende:
9:00 – 16:30 Uhr

Leitstelle:

- Außerhalb der Öffnungszeiten lassen Sie bitte das Telefon klingeln, um an die Leitstelle „**Leetstell**“ weitergeleitet zu werden, die sich um Ihr Anliegen kümmert.



DIE REGIERUNG
DES GROSßHERZOGTUMS LUXEMBURG
Ministerium für Mobilität
und öffentliche Arbeiten

Verwaltung für öffentlichen Verkehr



Mehr Infos auf
atp.gouvernement.lu



2465 2465