

CONCEPTNOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

**Betreft: Uitwerking mobiliteitscentrale**

Inhoud

1.	SITUERING.....	2
1.1	De Mobiliteitscentrale.....	2
1.2	“Mobility as a Service (MaaS)” .....	3
	Definitie.....	3
	Het MaaS ecosysteem.....	3
	De Maas-integratieniveaus.....	4
	De Mobiliteitscentrale is een publiek gefinancierde integrator .....	5
	Kwaliteitskader voor MaaS ecosysteem .....	6
2.	DE MOBILITEITSCENTRALE.....	7
2.1	Mobiliteitscentrale wordt in markt gezet door de vervoerautoriteit.....	7
2.2	Het door de mobiliteitscentrale geplande Vervoer op Maat.....	7
2.3	Departement Mobiliteit en Openbare Werken is vervoerautoriteit .....	9
	Taken van de vervoerautoriteit.....	9
	Relaties tussen vervoerautoriteit en stakeholders.....	10
	Budget- en contractopvolging.....	10
	Het beheer van de toegang voor de doelgroep reiziger .....	11
2.4	Vervoer wordt in markt gezet door de vervoerautoriteit.....	11
	Voor de open gebruiker.....	11
	Voor het doelgroepenvervoer .....	12
	Middelen voor het Vervoer op Maat.....	12
	De aan de mobiliteitscentrale toegewezen taken.....	12
3.	VOORSTEL VAN BESLISSING .....	13

## 1. SITUERING

### 1.1 De Mobiliteitscentrale

Op 3 april 2019 keurde het Vlaams Parlement het decreet betreffende de basisbereikbaarheid (verder Decreet Basisbereikbaarheid) goed.

Een van de uitgangspunten in dit decreet is dat het aanbod van openbaar vervoer niet op zichzelf staat maar deel uitmaakt van het totale mobiliteitsnetwerk. Om dit goed en kostenefficiënt te organiseren, is er nood aan een overkoepelende mobiliteitsregie, onafhankelijk aan de modus.

Deze strategische regie is in handen van de Vlaamse overheid, onder bevoegdheid van de minister voor Mobiliteit. De (overkoepelende) beleidsfunctie komt in de eerste plaats het modus neutrale departement Mobiliteit en Openbare Werken toe. De tactische regiefunctie wordt ingevuld door het departement Mobiliteit en Openbare Werken, de exploitant van het kernnet/aanvullend net of de verroerregioraad, al naargelang de vervoerslaag.

De operationele regiefunctie voor het Vervoer op Maat wordt als volgt georganiseerd: een mobiliteitscentrale staat in voor het plannen, boeken en betalen van ritten. De centrale verschaft informatie over alle openbaarvervoerdiensten, analyseert de vervoersvragen en mobiliteitsmogelijkheden van de gebruiker en verwijst desgevallend door. Vervoeraanvragen voor ritten worden verzameld, efficiënt gepland en vervolgens uitgezet bij één of meerdere vervoerders of vervoerdiensten.

Het is de Vlaamse Regering die de werking van de Mobiliteitscentrale zal bepalen, waarbij zal worden gewaakt over de continuïteit van de werking.

- Hierbij worden vervoersoplossingen aangeboden aan zowel open gebruikers als doelgroepen en dit over alle exploitanten.
- De mobiliteitscentrale zorgt voor het aanbod van vervoer op maat. Eenvoudige exploitatievoorwaarden maken het mogelijk dat initiatieven voor collectief aangeboden vervoer of vervoer op maat worden gecapteerd. Door een gecoördineerde aanpak van alle vervoersinitiatieven en uitvoerders wordt een efficiëntere inzet van de huidige middelen bereikt. De vrijheid voor deze initiatieven en de uitvoerder wordt verruimd, zonder de aansluitbaarheid van verschillende initiatieven op elkaar uit het oog te verliezen.
- De mobiliteitscentrale vervult een sleutelrol in de vormgeving en uitvoering van Vervoer op Maat en de verdere toekomstige ontwikkeling ervan. Het is daarom van groot belang dat de mobiliteitscentrale handelt in belang van de opdrachtgever.
- De mobiliteitscentrale dient vanuit haar sleutelrol de onafhankelijkheid te borgen ten aanzien van haar handelen richting de uitvoerders van het vervoer/ de mobiliteitsdiensten. In de uitvoering van de opdracht zal de mobiliteitscentrale de wijze waarop zij de onafhankelijkheid borgt dienen aan te tonen. De opdrachtgever zal hier strikt op toezien.

Art. 33 van het Decreet Basisbereikbaarheid bevat de bepalingen inzake de mobiliteitscentrale *“De Mobiliteitscentrale is een orgaan dat:*

- *informatie verzamelt en verschaft over alle openbaarvervoerdiensten;*
- *vervoersvragen en mobiliteitsmogelijkheden van de gebruiker analyseert en desgevallend*
- *doorverwijst;*

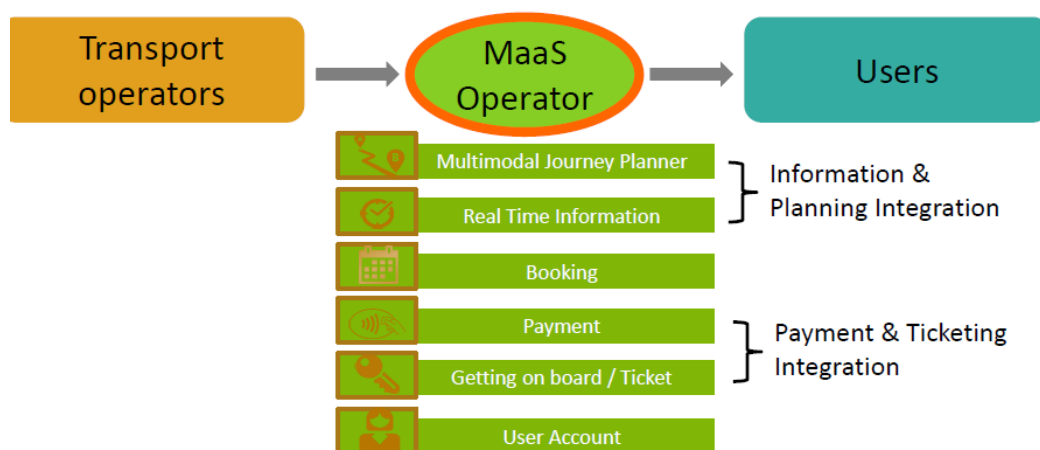
- vervoeraanvragen voor ritten verzamelt, efficiënt plant en vervolgens uitzet bij één of meerdere vervoerders of vervoerdiensten of via collectieve beschikbaar gestelde verplaatsingsmiddelen;
- ritprijzen factureert;
- klachten van gebruikers behandelt.”

Reizigers zullen hun (multimodale) trip kunnen plannen, boeken en betalen via de mobiliteitscentrale (telefonisch, via app of via facturatie). Dit betekent dat de mobiliteitscentrale zal evolueren naar een “Mobility as a Service (MaaS)” operator.

## 1.2 “Mobility as a Service (MaaS)”

### Definitie

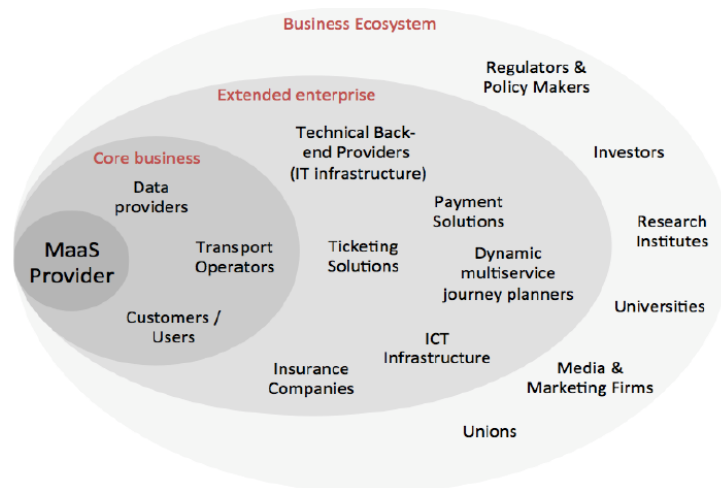
Mobility as a Service (MaaS) is het aanbod van verschillende mobiliteitsdiensten (zowel privaat als publiek) waarbij op maat gemaakte geïntegreerde reismogelijkheden via één digitaal platform met real-time multimodale informatie worden aangeboden, inclusief boeking en betaling. Op deze manier heeft de reiziger toegang tot verschillende mobiliteitsoplossingen in de vorm van diensten, zonder daarvoor de investeringen in de aankoop te moeten doen.



Figuur 1 - MaaS Concept (Bron: UITP - Report 'Mobility as a Service: How to make an integrated mobility solution successful')

### Het MaaS ecosysteem

Om te komen tot MaaS is er samenwerking en transparantie nodig tussen verschillende publieke en private spelers, ook wel het MaaS ecosysteem genoemd. In onderstaande figuur 2 worden de verschillende partijen in het MaaS ecosysteem weergegeven.



*Figuur 2 - Maas Ecosysteem (Bron: Kamargianni & Matyas, 2017)*

Centraal in het ecosysteem is de MaaS aanbieder. De kernactiviteit (cfr. 'Core business') wordt gevormd door data providers, transportaanbieders (openbaar vervoersmaatschappijen, aanbieders van auto- en fietsdeelsystemen, ...) en consumenten/gebruikers (zowel individuen als bedrijven). Dataproviders verzamelen en bewerken grote hoeveelheden data (o.a. van de verschillende mobiliteitsaanbieders) en zorgen dat deze data toegankelijk zijn voor de MaaS aanbieders.

De volgende laag (cfr. 'Extended enterprise') bestaat uit technische back-end aanbieders (i.e., aanbieders van IT infrastructuur), firma's die ticket- en betaalsystemen aanbieden, ICT infrastructuur, dynamische multimodale routeplanners en verzekeringsmaatschappijen.


De buitenste laag (cfr. 'Business Ecosystem') voegt beleidsmakers, universiteiten en onderzoeksinstellingen, media en marketingfirma's, investeerders en verenigingen toe aan het ecosysteem. Alhoewel deze partijen niet onmiddellijk betrokken zijn, hebben ze toch een significant effect op het succes van het MaaS model.

### De Maas-integratieniveaus

Wat betreft de MaaS aanbieder kunnen er vier verschillende stadia onderscheiden worden:

- Niveau 0 – Geen integratie: unimodale services
- Niveau 1 – Integratie van informatie: multimodale routeplanner, prijsinfo
- Niveau 2 – Integratie van boeking en betaling: i.e. een one-stop shop waarbij de gebruiker een multimodale trip kan plannen, boeken en betalen
- Niveau 3 – Integratie van dienstenaanbod, i.e. gebruikers kunnen bundels van mobiliteitsdiensten inkopen (bv. abonnementen)
- Niveau 4 – Integratie van beleidsdoelstellingen in het MaaS aanbod

Deze verschillende vormen van integratie betekenen dat er belangrijke verschillen kunnen zijn in het MaaS aanbod, naargelang op welk niveau een MaaS aanbieder zich situeert. De ambitie van de Vlaamse Regering is te komen tot integratieniveau 4.

0	Geen integratie: Unimodale services	
1	Integratie van informatie Multimodale routeplanner, prijsinfo	
2	Integratie van boeking en betaling Single trip – plan, boek en betaal	     
3	Integratie van dienstenaanbod Abonnementen, overeenkomsten, ...	 
4	Integratie van beleidsdoelstellingen	 

Figuur 3 – De niveaus van MaaS, incl. voorbeelden (Bron: Sochor et al., 2017)

### De Mobiliteitscentrale is een publiek gefinancierde integrator

Met de mobiliteitscentrale kiest Vlaanderen voor een publiek gefinancierde integrator. Deze integrator kan ofwel publiek ofwel privaat zijn.

Andere organisatiemodellen zijn en blijven ook mogelijk. In Vlaanderen zijn er bijvoorbeeld al een aantal commerciële MaaS operatoren actief (vnl. in Antwerpen of Brussel), zoals Whim (niveau 3 MaaS topologie), Olympus Mobility (2+), Pikaway (2), ... Andere mogelijke MaaS organisatiemodellen zijn o.a. de openbaar vervoer operator die andere vervoersdiensten e.g. taxi's, carpooling, deelfietsen, ... integreert met openbaar vervoer of een Publiek Private Samenwerking (PPS). Een voorbeeld van dit PPS MaaS operator model is de gemeente Seinäjoki (Finland) die in 2015 samen met Sito (i.e. bedrijf gespecialiseerd in o.a. digitale diensten, infrastructuur, ...) en verschillende transportaanbieders een MaaS pilot heeft opgestart.

Zowel in Vlaanderen als in het buitenland merken we dat verschillende organisatiemodellen naast elkaar bestaan en er ook tussenvormen ontstaan. Om de verschillende organisatiemodellen te evalueren heeft het UITP (cfr. internationale associatie van openbaar vervoer) een aantal doelstellingen beschreven (bv. sociale inclusie, gebruikers georiënteerd, ...). Een vergelijking van de eerder beschreven modellen aan de hand van deze doelstellingen is terug te vinden in onderstaande tabel. Doelstellingen die niet (of in mindere mate) worden behaald door commerciële operatoren (bv. sociale inclusie) of door openbaar vervoer operatoren (bv. innovatie) worden wel behaald door de publiek gefinancierde integrator.

Doelstellingen	MaaS Model 1 Commerciële Maas operator	MaaS Model 2 Openbaar vervoer operator	MaaS Model 3 Publiek Private Samenwerking operator	MaaS Model 4 Publiek gefinancierde integrator
Increase public transport, walking & cycle use	+-	++	+(+)	++
Utilization/Market penetration	+	+	+	+
Threat of private monopoly in the long term	-	++	+	++
Social inclusion	-	++	+(+)	++
Innovation	++	-	+(+)	+
Lower cost for users	-	-	+	+
Customer orientation/usability	++	-	++	+
Political influence	-	++	+	+
Integration of local mobility providers	-	+	++	++
Neutrality	-	-	+	+
Data sharing with public authorities	--	++	+(+)	++

Tabel 1 - Vergelijking organisatiemodellen aan de hand van doelstellingen omschreven door UITP (Union Internationale des Transports Publics)

## Kwaliteitskader voor MaaS ecosysteem

Om ervoor te zorgen dat verschillende organisatiemodellen van MaaS operatoren actief zijn in Vlaanderen zal een kwaliteitskader opgemaakt en gevalideerd worden om het MaaS ecosysteem optimaal te laten werken en aldus een goede marktwerking te realiseren. Hierbij is het belangrijk dat een open speelveld (cfr. level-playing-field) wordt gecreëerd met ruimte voor nieuwe spelers. Belangrijke onderdelen van dit beleid zijn:

### ➤ Delen van data

Data- en informatie-uitwisseling tussen vervoersaanbieders en MaaS operatoren is essentieel voor het functioneren van het MaaS systeem. Hierbij dient te worden onderzocht of uitgeklaard op welke manier data- en informatie-uitwisseling kan geïmplementeerd of gefaciliteerd worden. Dit kan op verschillende manieren, via een (nationaal) dataplatform voor alle vervoersmodaliteiten, via afspraken over standaarden, koppelvlakken en API's (Application Programming Interface) , ... Hierbij rijst ook de vraag in hoeverre dit publiek, privaat of publiek-privaat moet worden georganiseerd.

Een ander aandachtspunt hierbij is of er een bepaalde vorm van toezicht en/of governance nodig is om ervoor te zorgen dat essentiële aspecten conform afspraken, wet- en regelgeving, ... worden nagekomen. Denk hierbij aan bewaken van privacy, veiligheid, ...

Duidelijke afspraken omtrent data- en informatie-uitwisseling op minimum Vlaams niveau (en bij voorkeur ook op nationaal en internationaal niveau) zijn bovendien noodzakelijk zodat MaaS apps over alle vervoerregio's, gewesten, ... heen toepasbaar blijven. Op deze manier kan ook voldoende schaalgrootte worden bereikt en vermijden we dat we met bv. vervoerregio's 'silo's' maken waarbij een bepaalde app enkel toepasbaar is voor één bepaalde vervoerregio.

Naast het uitwisselen van data- en informatie tussen vervoersaanbieders en MaaS operatoren is het ook van belang dat de data van alle vervoersaanbieders en MaaS operatoren gebruikt kunnen worden om het mobiliteitssysteem te optimaliseren. Op deze manier kan data van effectief gedrag beleidsmatig gebruikt worden voor bv. optimaliseren van ov-netwerk, monitoren KPI's, ...

Tenslotte moet ook aandacht besteed worden aan het uitwisselen van data- en informatie tussen MaaS operatoren. Eén van de taken van de mobiliteitscentrale is het verzamelen van informatie. (artikel 33 van het ontwerpdecreet). Hier wordt naar verwezen in artikel 37§2 van het decreet dat bepaalt dat de Vlaamse Regering de regels vaststelt voor interoperabiliteit, open data, real time data en de standaarden voor de informatie over het personenvervoer. M.a.w. de Vlaamse regering vraagt het departement MOW, verantwoordelijk voor de modusafhankelijke mobiliteitsregie hiervoor regels, processen en afspraken vast te leggen.

### ➤ Realiseren van interoperabiliteit (cfr. ticketing- en betaalsystemen)

Een attractief tariefsysteem en een eenvoudig betaalsysteem staan ook garant voor het aantrekken van gebruikers. Bedoeling moet zijn om met één vervoerbewijs de volledige verplaatsing te kunnen maken, ongeacht het aantal modi of verschillende aanbieders van vervoer of deelsystemen deel uitmaken van de verplaatsing. Dit sluit volledig aan bij het principe van 'integrated ticketing' (1 ticket voor de volledige verplaatsing) dat door de Europese Unie wordt nagestreefd. Deze doelstellingen willen we realiseren tegen de opstart van de mobiliteitscentrale. Hiervoor zullen afspraken moeten worden gemaakt met alle aanbieders van vervoer en deelsystemen om te komen tot één vervoerbewijs en een verdeelsleutel voor de

tarieven. Naast het creëren van dit uniek vervoerbewijs zal er ook gedacht worden aan de uitleesbaarheid/controle van dit vervoerbewijs.

Los van het al dan niet realiseren van één vervoerbewijs is het de bedoeling om op termijn voor de verplaatsingen die behoren tot het Vervoer op Maat, de betalingen van de ritprijzen voor de reiziger te innen. Hiervoor moeten in het reizigersprofiel de nodige gegevens worden meegenomen.

Naast de opmaak van een kwaliteitskader is, in kader van een goede marktwerking, het eveneens van belang dat MaaS operatoren inkomsten kunnen genereren. Hierbij dient een onderscheid gemaakt te worden tussen B2B (business to business) en B2C, waarbij vooral voor B2C (business to customer) de verdienmodellen minder evident zijn. Om ervoor te zorgen dat er naast de mobiliteitscentrale ook andere (publiek) private MaaS aanbieders actief zijn in Vlaanderen zal ook ingezet worden op onderzoek en debat binnen het Vlaams MaaS ecosysteem over mogelijke verdienmodellen.

## 2. DE MOBILITEITSCENTRALE

### 2.1 Mobiliteitscentrale wordt in markt gezet door de vervoerautoriteit

Het modusneutrale Departement Mobiliteit en Openbare Werken sluit een overeenkomst met de mobiliteitscentrale, in het kader van haar toevertrouwde taak van vervoerautoriteit, op basis van een overheidsopdracht. De contractuele relatie tussen de mobiliteitscentrale en het departement wordt gespecificeerd via het bestek en de overeenkomst.

De taken die de centrale moet opnemen worden door de vervoerautoriteit verfijnd in het bestek dat zij in de markt zet voor de mobiliteitscentrale.

Belangrijk bij het in de markt zetten van de centrale zijn volgende elementen:

- De mobiliteitscentrale vervult een sleutelrol in de vormgeving en uitvoering van Vervoer op Maat en de verdere toekomstige ontwikkeling ervan. Het is dus van groot belang dat de mobiliteitscentrale handelt in belang van de opdrachtgever.
- De contractering van de mobiliteitscentrale is voorzien voordat de vervoerplannen worden gerealiseerd en voordat de vervoerders worden gecontracteerd. Bij de voorbereiding van de opmaak van deze plannen is het belangrijk dat de vervoerregio's over de nodige info beschikken over het type vervoer dat door de centrale beheerd kan worden, dat zij bij wijze van spreken een 'menukaart' aangeboden krijgen, waarmee bij de opmaak van de plannen rekening kan worden gehouden (meer hierover in punt 2.2).

Optioneel kan gewerkt worden met een bonusvergoeding als prikkel voor realisatie van de doelen van de opdrachtgever.

De middelen die de mobiliteitscentrale krijgt om haar taken op te nemen zijn in de Vlaamse begroting in het uitgebreid programma ME 'gemeenschappelijk vervoer' onder het begrotingsartikel basisbereikbaarheid voorzien.

### 2.2 Het door de mobiliteitscentrale geplande Vervoer op Maat

Het Vervoer op Maat is niet allemaal onder één noemer te vatten. In het ontwerpdecreet is de invulling die hieraan door de vervoerregioraad kan worden gegeven zeer ruim.

Het aanbod kan omwille van allerhande redenen volledig verschillend zijn:

- vervoer gericht op doelgroepen en op de open gebruiker
- ophaalfunctie van veel locaties naar één of enkele bestemmingen (en omgekeerd)
- lokaal inspelen op diffuse verplaatsingen op eerder kleinschalig niveau
- het aanbod kan vraaggestuurd zijn of bestaan uit vaste verbindingen die gekoppeld zijn aan een dienstregeling
- vervoer georganiseerd van halte tot halte voor de open gebruiker
- vervoer georganiseerd van deur tot deur of zelfs van kamer tot kamer voor de doelgroepr reiziger
- vervoer van grote groepen organiseren of het koppelen van individuele vervoersvragen

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken wenst dat de mobiliteitscentrale al deze elementen samenbrengt en hiermee aan de slag gaat om voor het door de vervoerregio vastgelegde aanbod vervoeraanvragen voor ritten te verzamelen en efficiënt te plannen. Vervolgens dienen deze uitgezet te worden bij één of meerdere vervoerders, al dan niet in combinatie van het gebruik van andere delen van het gelaagd netwerk.

Deze taak op een professionele wijze invullen vergt het vastleggen van een aantal regels en voorwaarden voor het Vervoer op Maat. Het betreft hier, op het leerlingenvervoer voor bijzonder onderwijs na, allemaal kleinschalige initiatieven die kunnen worden uitgevoerd met voertuigen met een capaciteit van 8+1. Kortom modi die heel flexibel en fijnmazig een rol in het netwerk kunnen vervullen.

Met uitzondering van de buurtbus en lokale lijn zijn alle opgenomen systemen waarmee men van start wil gaan flexsystemen waarmee de verplaatsingen van de reizigers (doelgroepen en open gebruiker) gepland worden. De aanpak voor het plannen van deze reizigersverplaatsingen is in wezen hetzelfde. Het profiel van de reiziger zal bepalen of er nood is aan een toegankelijk voertuig en deur-deur of kamer-kamer verplaatsing. Indien dit niet noodzakelijk is wordt de reiziger van halte naar halte vervoerd.

Lokale of bovenlokale lijnen zijn dan wel kleinschalig doch werken met een vaste dienstregeling. Deze dienstregeling dient, net als het aanbod dat behoort tot trein-, kern-, en aanvullend net als informatie in het systeem te worden opgenomen. De Vervoerregio is verantwoordelijk voor de opmaak en het actueel houden van de dienstregeling en bezorgt deze aan de mobiliteitscentrale. De mobiliteitscentrale informeert de reiziger over de mogelijkheden en de tarieven van dit aanbod en handelt mogelijk de financiële afhandeling naar de vervoerder af.

Het leerlingenvervoer voor het buitengewoon onderwijs wordt momenteel gevat door de regelgeving leerlingenvervoer vervat in de algemene omzendbrief leerlingenvervoer NO/2008/02 (versie laatst bijgewerkt in juni 2018). Het betreft een recht op vervoer dat gekoppeld is aan de afstand tot de dichtstbijzijnde school, tot op niveau van de vestigingsplaats, op basis van het schoolnet naar keuze. Dit recht is niet gekoppeld aan de grenzen van de vervoerregio, is niet onderworpen aan tarieven en vergt de aanwezigheid van begeleiding op de voertuigen. Voor de begeleiding op de voertuigen wordt subsidiering voorzien vanuit het Agentschap voor onderwijsdiensten (AgODi).

Momenteel wordt een nieuw concept leerlingenvervoer uitgewerkt aan de hand van pilootprojecten in Roeselare-Ingelmunster-Izegem-Hooglede (vanaf volgend schooljaar aangevuld met Torhout en Moorslede) en Leuven, en vanaf volgend schooljaar ook in het grootstedelijk



gebied Antwerpen. Eén van de pijlers van het nieuwe concept is het lokaal bepalen van het recht op leerlingenvervoer, waardoor er veel meer rekening gehouden wordt met de noden van de leerling en eventuele veranderingen in deze noden. Dit vervoer kan bijgevolg niet aangestuurd worden door de vervoerregio. Het budget dat wordt ingezet voor leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs wordt rechtstreeks aangestuurd door het Departement Mobiliteit en Openbare Werken in samenspraak met het Departement Onderwijs en Vorming. Eventuele winsten die resulteren uit de efficiëntere organisatie kunnen wel ten bate van alternatieve vervoersmodi worden ingezet. Vanaf het schooljaar 2021-2022 zal de praktische organisatie van de ritten ifv het leerlingenvervoer beheerd worden door de mobiliteitscentrale, in samenspraak met de scholen.

Ook lokaal of bovenlokaal gefinancierd vervoeraanbod waarvoor geen contract is gesloten met het Departement Mobiliteit en Openbare Werken kan door de mobiliteitscentrale worden aangeboden aan de reizigers op voorwaarde dat het aanbod kan worden geïntegreerd in het systeem. Het gaat hier om initiatieven zoals bv. een wekelijks aanbod in een gemeente van een lokale marktbus. Andere vrijwilligersinitiatieven worden niet gecapteerd.

Initiatieven die voor hun werking terugvallen op de inzet van vrijwilligers worden niet door de Vlaamse overheid gefinancierd binnen het vervoer op maat (bvb. Minder mobiele Centrale, buurtbus steunend op inzet van vrijwilligers).

### 2.3 Departement Mobiliteit en Openbare Werken is vervoerautoriteit

#### **Taken van de vervoerautoriteit**

Er wordt een overkoepelende mobiliteitsregie uitgebouwd om volgende doelstellingen van basisbereikbaarheid overeenkomstig artikel 5§1 van het decreet Basisbereikbaarheid te realiseren:

- het bereikbaar maken van belangrijke maatschappelijke functies op basis van een vraaggericht systeem en met een optimale inzet van vervoers- en financiële middelen;
- combimobiliteit en synchromodaliteit te faciliteren en een geïntegreerd mobiliteitsnetwerk uit te werken.

Deze regie komt in de eerste plaats toe aan het modusneutrale departement Mobiliteit en Openbare Werken. Het modusneutrale departement Mobiliteit en Openbare Werken vervult de rol van vervoersautoriteit en staat in voor het opdrachtgeverschap, het contractmanagement, het financieel beheer en de indicering van de toegang tot het Vervoer op Maat voor de doelgroepen.

De opname van de regierol door het departement Mobiliteit en openbare Werken is zeker bij de opstart van basisbereikbaarheid zeer belangrijk. Er is immers een sterke verwevenheid tussen de uitbouw van de mobiliteitscentrale en de uitbouw van het mobiliteitsnetwerk. In deze opstartfase zal een nauwe verbondenheid tussen beleidsvorming en -uitvoering aanwezig blijven en gaan de verschillende partners al doende leren in het nieuwe systeem. Gelet op de sterke verwevenheid tussen uitvoering en regie is het van belang dat in eerste instantie het departement Mobiliteit en Openbare Werken de aansturing voor haar rekening neemt. Dit neemt niet weg dat in een latere fase een onafhankelijke MaaS-regulator kan worden opgericht, al dan niet via marktbevraging.

De terzake uitgewerkte Europese regelgeving ondersteunt deze visie door een duidelijk onderscheid te maken tussen de Public Transport Authority (PTA) en de Public Transport Operators (PTO).

## Relaties tussen vervoerautoriteit en stakeholders

Voor wat betreft het Vervoer op Maat vervult het departement Mobiliteit en Openbare Werken twee verschillende rollen: het treedt op als partner in de vervoerregioraad en staat in voor het contractbeheer. De vervoerregioraad bepaalt de vervoerplannen met het productaanbod voor de reiziger binnen het beschikbare budget van de vervoerregio. Het departement Mobiliteit en Openbare Werken behoort tot de vaste leden van deze raad en is mee verantwoordelijk voor het mee voorbereiden, opmaken, opvolgen, evalueren, en in voorkomend geval, herzien van het regionaal mobiliteitsplan. Zij bepalen bijgevolg mee het aanbod Vervoer op Maat.

Het departement Mobiliteit en Openbare Werken staat ook in voor het contractbeheer met de mobiliteitscentrale. De mobiliteitscentrale betaalt vervolgens de ingezette vervoerders voor de ritten die zij hebben uitgevoerd. De reiziger betaalt zijn bijdrage voor de rit of direct aan de vervoerder in het voertuig of de kosten worden door de mobiliteitscentrale geïnd bij de reiziger. Het departement Mobiliteit en Openbare Werken is verantwoordelijk voor het bewaken van het budget.

Heldere afspraken zijn, rekening houdende met de beide rollen die het departement vervult, noodzakelijk om de werking in goede banen te leiden.

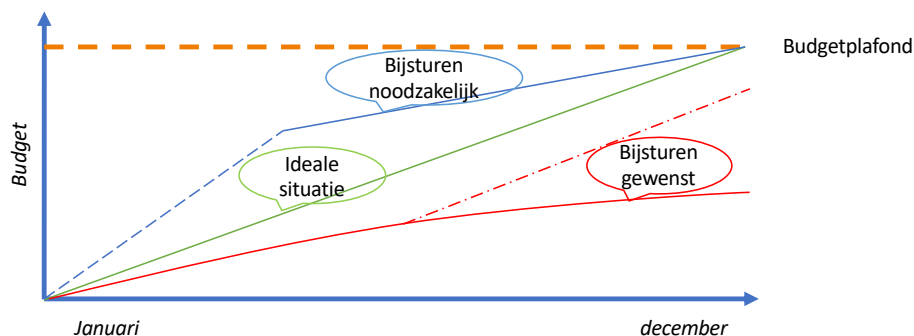
## Budget- en contractopvolging

In de ideale situatie zijn het productaanbod, het beschikbare budget en het gebruik door de reizigers perfect op elkaar afgestemd. Omdat Vervoer op Maat echter vraagafhankelijk is en, zeker bij de start van het systeem, het daadwerkelijke gebruik niet bekend is, zal tussentijds bijsturen noodzakelijk zijn.

Dat kan door of het budgetplafond aan te passen of door het productaanbod en/of de tarieven bij te stellen. Hierover moeten afspraken worden vastgelegd tussen het Departement Mobiliteit en Openbare Werken en de vervoerregio's waarin is vastgelegd welke vrijheden het Departement Mobiliteit en Openbare Werken heeft in aanpassingen in het productaanbod en/of de tarieven of hoe het proces van afstemming met de vervoersregio's over het aanpassen van het productaanbod moet verlopen.

Parallel aan de financiële relatie tussen het Departement Mobiliteit en Openbare Werken, de mobiliteitscentrale en de vervoerders ligt ook de formele contractuele relatie.

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken is opdrachtgever. Belangrijke te vervullen taken zijn het financieel beheer en het contractmanagement. Dit houdt het toezien op de contractuele afspraken met de mobiliteitscentrale, de vervoerders en de kwaliteit in de uitvoering in.



Figuur 4: schema budget procesbeheer

### **Het beheer van de toegang voor de doelgroep reiziger**

Het Vervoer op Maat richt zich op twee gebruikersgroepen: de open gebruiker en de doelgroepreiziger.

De open gebruiker is de gebruiker die omwille van plaats en tijdstip geen gebruik kan maken van het aanwezige trein-, kern- of aanvullend net. Hij kan zich verplaatsen van halte tot halte. De doelgroepreiziger is de gebruiker die geen gebruik kan maken van het aanwezige trein-, kern- of aanvullend net. Hij kan voor zijn verplaatsingen gebruik maken van deur-deur en kamer-tot-kamer vervoer. Deze reizigers doen momenteel beroep op de MAV's en DAV's voor hun verplaatsingen. Ook de leerlingen die beschikken over het recht op collectief leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs behoren tot de beoogde doelgroepen.

Voor deze groep is het noodzakelijk om de toegang te organiseren. Hiermee wordt bedoeld dat getoetst moet worden of iemand in aanmerking komt voor het specifieke vervoeraanbod en er een rechtmatigheidsstoets gebeurt. Dit is essentieel om ook in de toekomst voldoende grip te houden op het gebruik en de daarmee samenhangende kosten van Vervoer op Maat. Het bepalen wie recht heeft, gebeurt op een ander niveau.

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken is budgetverantwoordelijk en moet vanuit die rol ook de minimumcriteria die het recht inhouden om gebruik te kunnen maken van deur-deur of kamer-kamer vervoer bewaken. Het is essentieel dat deze criteria zijn vastgelegd voordat de mobiliteitscentrale operationeel wordt om aan de gebruikers meteen het juiste mobiliteitsprofiel te kunnen toekennen. De huidige gebruikers die gebruik maken van het MAV en DAV om hun verplaatsingen te maken krijgen van bij de opstart het profiel van doelgroepgebruiker.

#### 2.4 Vervoer wordt in markt gezet door de vervoerautoriteit

##### **Voor de open gebruiker**

De open gebruiker is de gebruiker die omwille van plaats en tijdstip geen gebruik kan maken van het aanwezige net.

De contracten voor het aanbod worden door de vervoerautoriteit in de markt gezet. Voor het in de markt zetten van het Vervoer op Maat, dat berust op het gebruik van flexsystemen, een aantal bijzondere aandachtspunten:

- De wijze van contractering is bepalend voor de garanties die de opdrachtgever heeft of vervoercapaciteit daadwerkelijk beschikbaar is op de momenten dat de opdrachtgever er om vraagt. Het type productaanbod bepaalt in grote mate de nodige garanties. Zo vergt het rijden van een vaste route een vast beschikbaar voertuig. Het plannen van een flexibele rit, waarvoor het tijdstip van de rit nader te bepalen is, biedt hierin meer vrijheid.
- De wijze van contractering is bepalend voor de mate van zekerheid die een vervoerder moet krijgen. Wanneer een vervoerder verplicht is vervoer te leveren dat voldoet aan vooraf gedefinieerde contractuele eisen moet hij/zij ook de zekerheid hebben een bepaalde omvang van vervoer te mogen leveren. Dat resulteert dus in een vast gedefinieerde opdracht. Dit houdt ook voor de opdrachtgever het risico in dat vervoercapaciteit wordt ingepland en betaald die niet nodig is.
- De wijze van contractering is bepalend voor de wijze waarop de mobiliteitscentrale ritopdrachten toedeelt en aanlevert bij vervoerders. Zo kunnen ritopdrachten worden aangeleverd bij de centrale van een vervoerder of rechtstreeks naar een voertuig worden gestuurd. De wijze van samenwerking en sturing tussen de mobiliteitscentrale en de vervoerders wordt hier bepaald.

Voor Vervoer op Maat zijn verschillende vervoerproducten voorzien die opgenomen (kunnen) worden in de vervoerplannen van de vervoerregio's. Hierin zal deels vervoeraanbod zitten waarvoor garanties nodig zijn. Om vervoerders te contracteren is daarom een hybride model voorzien:

- Contractering van vaste capaciteit waarbij voertuigen met chauffeurs voor vaste uren worden gecontracteerd en ook worden betaald. Gedurende deze uren voeren zij vervoer uit in opdracht van de mobiliteitscentrale. Dit geeft de garantie dat capaciteit beschikbaar is. Deze opdrachten zullen openbaar worden aanbesteed. Deze capaciteit wordt ingezet voor vervoer dat vooraf gepland kan worden.
- Contractering van voertuigen op de spot market. Middels een model van vrije toetreding kan een onbeperkt aantal vervoerders dat voldoet aan een aantal minimale eisen toetreden. Deze vervoerders kunnen vervolgens zelf aangeven wanneer een voertuig beschikbaar is voor de centrale. Op basis van objectieve en transparante regels worden ritopdrachten toegewezen aan beschikbare voertuigen en kan de centrale. Deze capaciteit wordt ingezet voor vervoer dat flexibel te plannen is.

Met het hybride model wordt optimaal en flexibel gebruik gemaakt van de aanwezige voertuigen in de markt en worden de nodige zekerheden gecreëerd om een maatschappelijk belangrijk vervoeraanbod te kunnen plannen.

Ook de kwaliteit van het aanbod moet bij het in de markt zetten van de contacten bewaakt worden (o.a. vervoerders, voertuigen, chauffeurs).

### **Voor het doelgroepenvervoer**

De organisatie van het doelgroepenvervoer is door de Vlaamse regering toegewezen aan de mobiliteitscentrale. De doelgroepr reiziger is een gebruiker die geen gebruik kan maken van het aanwezige trein-, kern- of aanvullend net of andere rechten toegewezen kregen. De Vlaamse regering beslist welke doelgroepen behoren tot het doelgroepenvervoer binnen het Vervoer op Maat en bewaakt de rechten en dienstverlening waarover deze doelgroepen overeenkomstig de vigerende decretale regels en hieraan gekoppelde besluiten en omzendbrieven beschikken. Bijzondere aandacht moet gaan naar de gepaste communicatie met deze doelgroepen.

De doelgroepen waarvoor de mobiliteitscentrale Vervoer op Maat organiseert zijn minstens het door de DAV's en MAV's georganiseerde vervoer alsook het leerlingvervoer voor de leerlingen in het buitengewoon onderwijs. De in 2.3.1 opgenomen punten met betrekking tot de contractering zijn ook hier van toepassing.

### **Middelen voor het Vervoer op Maat**

De middelen die beschikbaar zijn voor het verzekeren van het vervoer voor de doelgroepen worden door de Vlaamse regering bepaald.

De middelen die kunnen worden ingezet om het Vervoer op Maat voor de open gebruiker te verzekeren zijn beperkt tot de werkingstoelage die hiervoor in de begroting zijn voorzien. De hiervoor vastgestelde begrotingstoelage moet door de vervoerregio worden gerespecteerd.

Aanvulling van de beschikbare middelen vanuit de gemeenten clusters van gemeenten, instellingen, e.d., behoren tot de mogelijkheden. Deze aanvullende middelen kunnen worden aangewend om het aanbod/de tarieven attractiever te maken voor de gebruiker van het Vervoer op Maat.

### **De aan de mobiliteitscentrale toegewezen taken**

De mobiliteitscentrale staat in voor het verzekeren van volgende taken:

- Het uitbouwen van een zeer gebruiksvriendelijk informatiecentrum in Vlaanderen waar alle gebruikers van het openbaar vervoer via meerdere kanalen (telefoon, website, smartphone apps) terecht kunnen voor alle informatie over het volledige aanbod van het gelaagde netwerk, met inbegrip van alle beschikbare vormen van Vervoer op Maat die uitgebouwd worden in het kader van de basisbereikbaarheid.
- Het aanbieden van duurzame oplossingen voor alle gebruikers van het Vervoer op Maat op basis van hun mobiliteitsindicatie en profiel. Daarbij gaat het zowel om de open gebruikers als om het doelgroepenvervoer.
- Het beheer van het mobiliteitsprofiel van de gebruikers van Vervoer op Maat
- Het optimaal het behandelen van ritaanvragen, het boeken, het efficiënt inplannen van alle vervoersvragen van de gebruikers van het Vervoer op Maat, de toedeling van de ritopdrachten aan de voertuigen en het toezicht houden op de uitvoering, de opvolging, de monitoring en eventuele bijsturing van de ritten.
- Het opvolgen van de kosten verbonden aan het gebruik maken van de ritten (voor de klant) in overeenstemming met de afspraken die hierover werden vastgelegd in de vervoerregioraad.
- Het opvolgen van de kosten verbonden aan het uitvoeren van de ritten (voor de vervoerder) in overeenstemming met de afspraken die hierover werden vastgelegd in het door de vervoersautoriteit afgesloten contract met de vervoerder.
- Het beheer van de reacties van de gebruiker op het aanbod, inclusief het rapporteren hierover aan de vervoersautoriteit en de vervoersregioraad.
- Het adviseren van de vervoerregioraad over de invulling van het aanbod.
- Het monitoren van en het rapporteren over de gebruikte budgetten en kwaliteit in functie van het verzekeren van de continuïteit van het aanbod aan de vervoersautoriteit en de vervoerregioraad.

### 3. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse regering beslist:

1° haar goedkeuring te geven aan voorliggende conceptnota;

2° de Vlaamse minister, bevoegd voor Mobiliteit en Openbare Werken, te gelasten op basis hiervan de mobiliteitscentrale op basis van een overheidsopdracht in de markt te zetten;

3° de Vlaamse minister, bevoegd voor Mobiliteit en Openbare Werken, te gelasten het kwaliteitskader voor de data, integrated ticketing en interoperabiliteit uit te werken, teneinde het MaaS-ecosysteem optimaal te kunnen laten werken in Vlaanderen.

Deze conceptnota houdt geen enkel financieel of budgettair engagement in.

De Vlaamse minister van Mobiliteit, Openbare Werken,  
Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn,

Ben Weyts