



Werking Hoppincentrale

Reservatie van de Flexbus

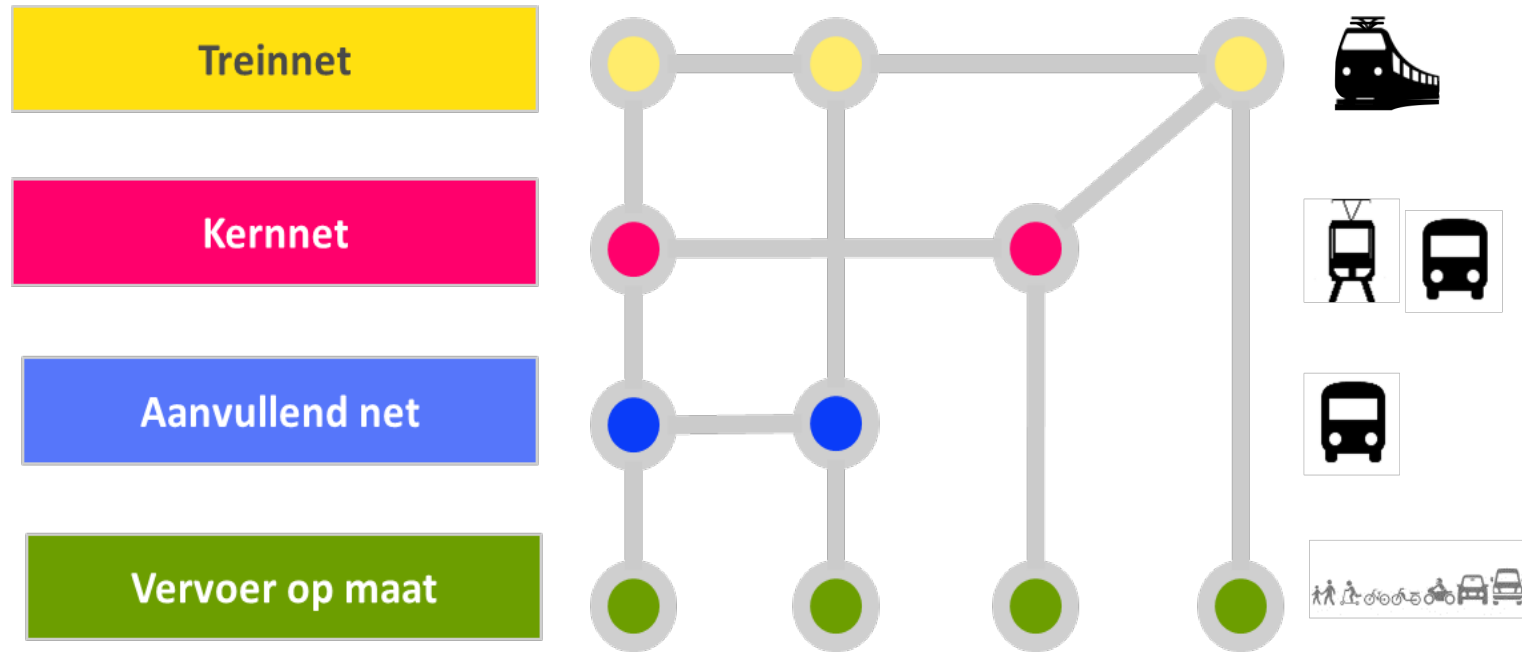
hoppin



Beweeg mee naar minder CO2 **DE LIJN**

Basisbereikbaarheid

Complementaire vervoerslagen die elkaar versterken



Wat is de Hoppincentrale?



De Hoppincentrale

- De Hoppincentrale heeft als voornaamste taak het **inplannen van reizigersritten met het Flexvervoer** en het **operationeel aansturen van de voertuigen** die actief zijn binnen de Flexgebieden.
- De 'reisplanner' van de Hoppincentrale (in de app of op de website) geeft de reiziger ook **multimodaal reisadvies met het klassiek openbaar vervoer trein/tram/bus in heel Vlaanderen**. Indien het klassieke openbaar vervoer geen oplossing kan bieden, dan kan de reiziger beroep doen op het Flexvervoer voor (een deel van) zijn verplaatsing.

Reservatie flexvervoer

met de Hoppincentrale



Hoe reserveren of je rit plannen?

Reserveer je rit met de Hoppinapp, -website of de -centrale. Dat gaat als volgt:

- Maak op tijd je account aan.
- Kies je halte en tijdstip. (Er wordt een tijdsvenster van 30 minuten rond je gevraagde ophaal- of afzettijdstip voorgesteld.)
- De avond voor vertrek krijg je een herinnering. (De exacte ophaaltijd wordt een uur op voorhand bevestigd via sms, telefoon of app.)

Op tijd reserveren is belangrijk! Vraag je rit aan:

- Via de app: vanaf 30 dagen tot 30 minuten op voorhand.
- Telefonisch: tijdens de openingsuren van de centrale en tot 30 minuten voor je rit.
Dat reserveren kan dus met de Hoppinapp, -website en via de -centrale.

Download de Hoppinapp

Deze is 24 uur op 24 beschikbaar.

Download de app voor iPhone of voor Android.

Surf naar de Hoppinwebsite

Vind online je weg.

Bel naar de Hoppincentrale

Bereikbaar op 0800 12 2 12.

Van maandag tot vrijdag van 6 tot 19 uur.

Tijdens het weekend en op feestdagen van 7.30 tot 15 uur.

Heb jij nood aan een toegankelijke flexbus?

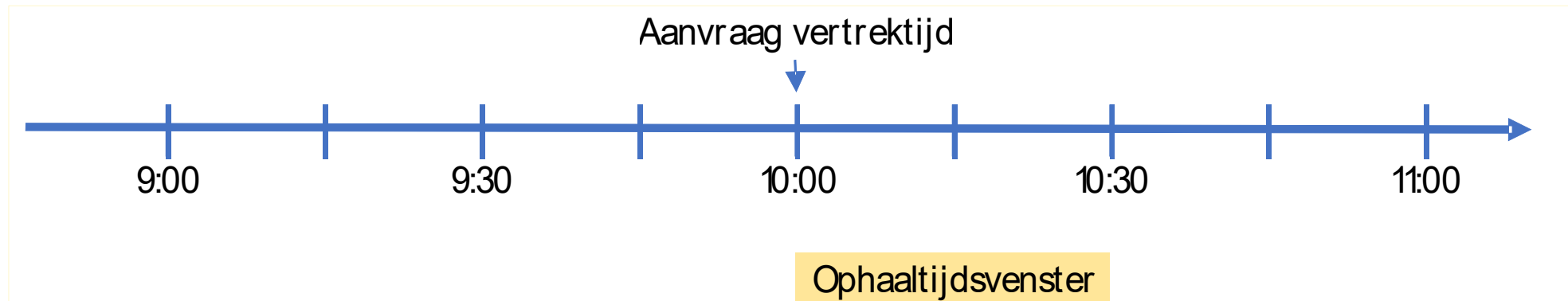
Meld dit dan bij je eerste telefonische reservatie voor flexvervoer aan de Hoppincentrale. Afhankelijk van je mobiliteitsnoden voorzien we een toegankelijk voertuig.

Na je eerste telefonische registratie staan je noden geregistreerd. Boeken kan vanaf dan met zowel de Hoppinapp als via de Hoppincentrale.

Jouw rit boeken: vertrekuur leidend

Vertrekuur leidend:

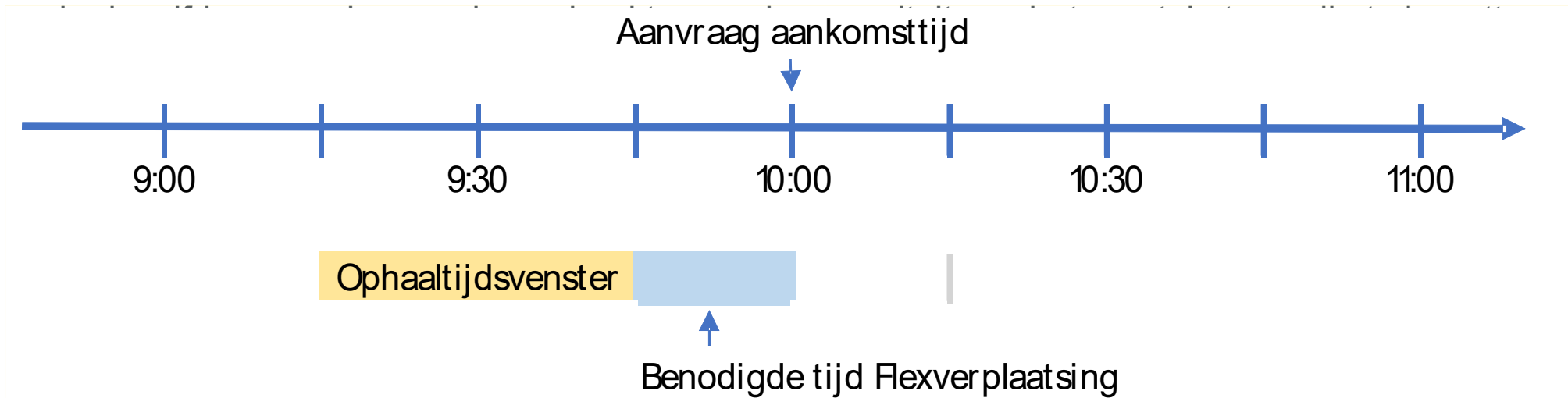
- De reiziger vraagt een rit aan met **vertrek om 10u00**, bijvoorbeeld voor een bezoek aan het winkelcentrum
- De reiziger krijgt een ophaaltijdsvenster van 10u00 tot 10u30
- De software probeert de reiziger **zo dicht mogelijk bij 10u00 op te halen**
- Het ophaaltijdsvenster wordt gebruikt om efficiënt te kunnen schuiven naar gelang meerdere ritten in dezelfde omgeving worden geboekt – om de capaciteit van het voertuig ten volle te benutten



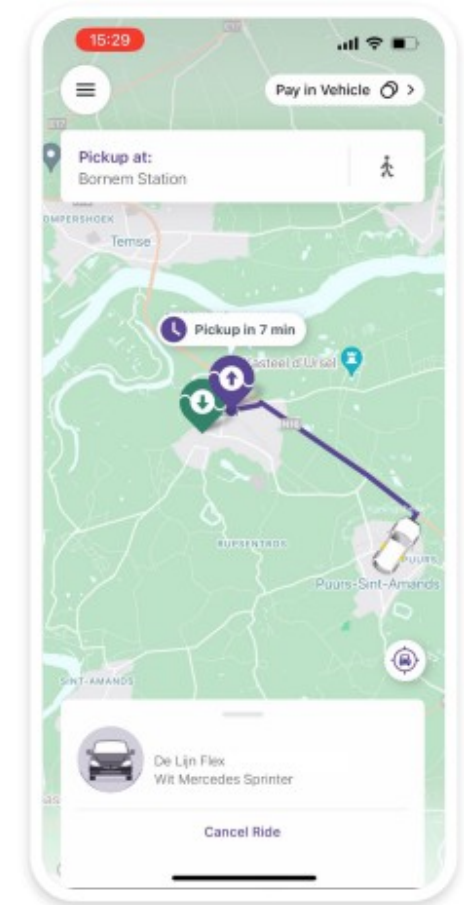
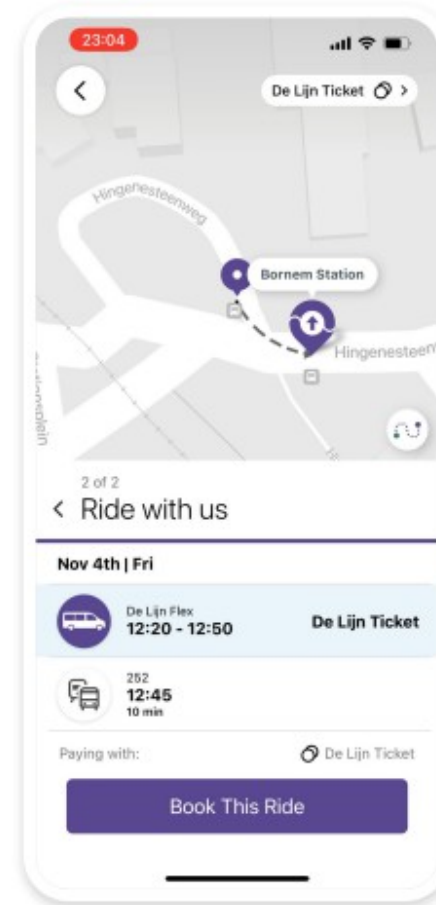
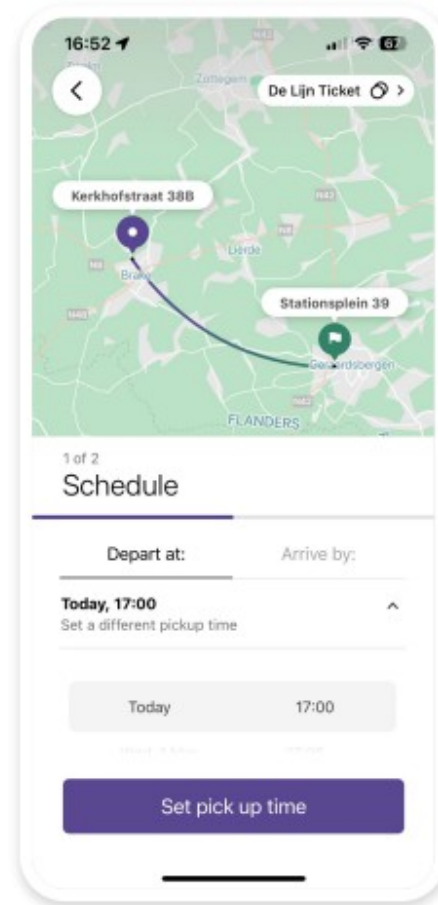
Jouw rit boeken: aankomstuur leidend

Aankomstuur leidend:

- De reiziger vraagt een rit aan met **aankomst voor 10u00**, bijvoorbeeld voor een afspraak bij de dokter
- De navigatie-app van de Hoppincentrale berekent dat de **rit 15 minuten zal duren**, inclusief marge.
- De reiziger krijgt een ophaaltijdsvenster tussen 9u15 en 9u45
- De software probeert ook hier de reiziger **zo dicht mogelijk bij 9u45 op te halen** om de wachttijd na de rit niet onnodig lang te maken
- Het ophaaltijdsvenster wordt gebruikt om efficiënt te kunnen schuiven naar gelang meerdere ritten



Jouw rit boeken: met de app

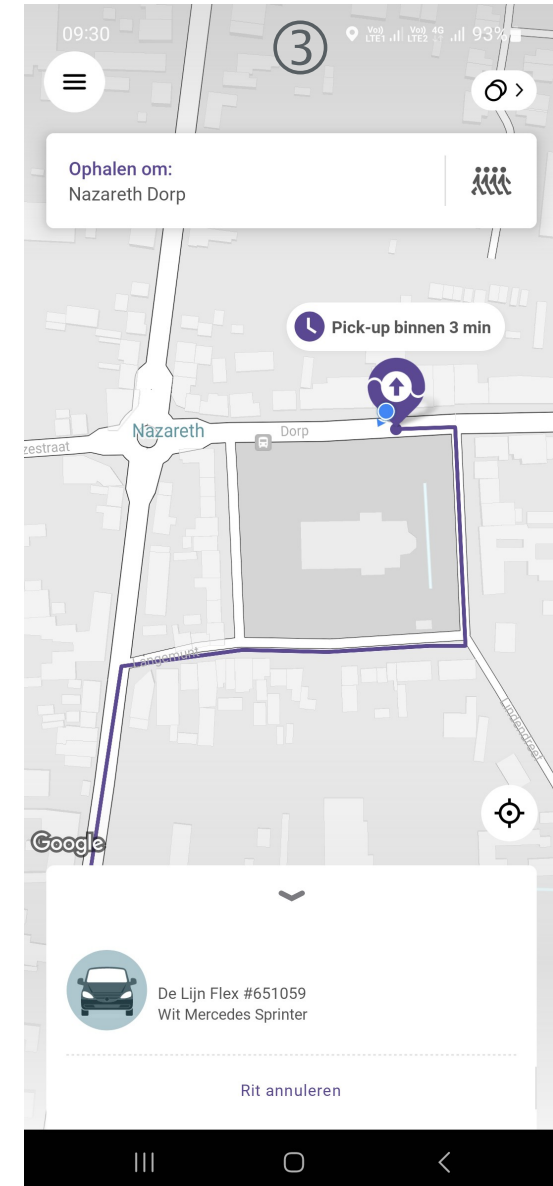
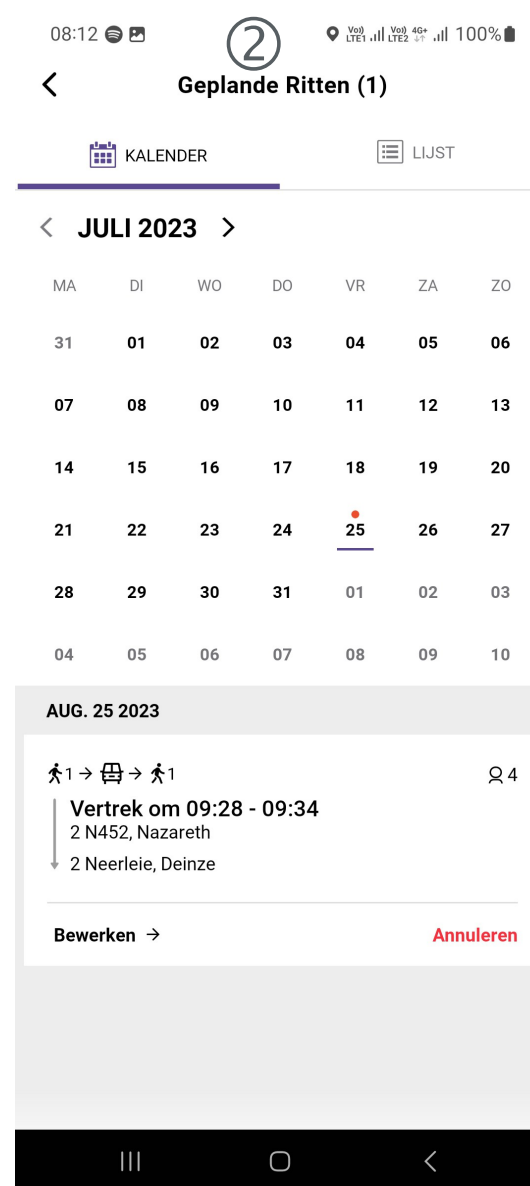
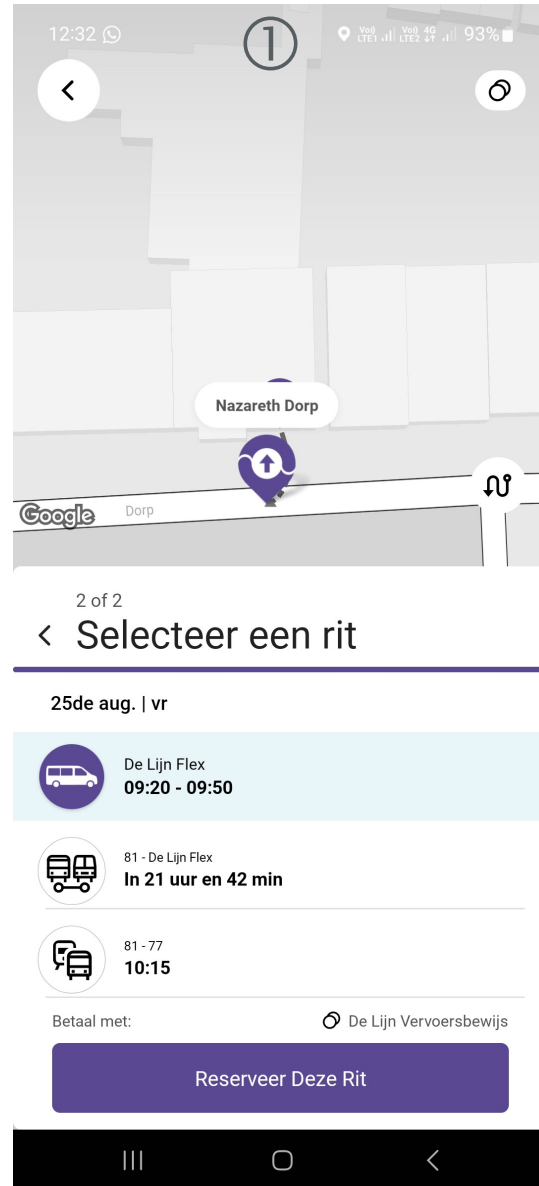


Jouw rit boeken: met de app

1. Boeken van de Flexbus, maar ook alternatieven met vast vervoer (aanvraag 9u20)

2. Bevestiging van het exacte ophaalvenster (9u28 – 9u34)

3. Route + identificatie van het voertuig en visualisatie van de exacte ophaallocatie (opgehaald 9u33)



Jouw rit boeken: real-time updates

Updates op maat van de klant:

- via pushmelding app
- via SMS
- via spraakbericht

Dag van te voren (17:00)

Hallo Koen, dit is een herinnering dat je morgen opgehaald wordt tussen 11:25 en 11:55 bij Nederbrakel Kerkhof. Wij kijken er naar uit om je aan boord te hebben!

1 uur voor aankomst voertuig: exacte tijd

Uw Hoppin voertuig haalt je om 11:25 op.
Halte: Oudenaarde Gelukstede. In het geval dat je je rit wilt annuleren, kunt u dat doen in de app of door ons te bellen op +32 800 12 2 12

30 minuten voor aankomst voertuig

Uw Hoppin rit is op 30 minuten afstand.

10 minuten voor aankomst voertuig

Uw Hoppin rit is op 10 minuten afstand.

Aankomst voertuig op locatie

Uw Hoppin is aangekomen.

Loosmelding

Het spijt ons! Uw chauffeur kon u niet vinden op de ophaallocatie en moest verder naar andere passagiers.

Annulering

Hallo, we hebben uw boeking geannuleerd die gepland stond voor 11:25 op 10/2/2023. Als u opnieuw wilt boeken, kunt u dat nu doen.

Heb ik recht op Flexvervoer?

de ov-toets uitgelegd



De ov-toets: het principe

- Wanneer een reiziger van A naar B met de Flexbus wilt reizen, wordt er altijd eerst gekeken naar het reguliere openbaar vervoeraanbod aan de hand van de **ov-toets**.

Is er een goed alternatief? Dan wordt de reiziger geacht het regulier aanbod voor de volledige reis, of voor een gedeelte ervan te gebruiken.

- De ov-toets zorgt ervoor dat **misbruik van de Flexbus wordt vermeden** en op die manier de **Flexbus beschikbaar blijft voor wie geen alternatief heeft en de capaciteit ervan ten volle kan worden benut**.
- Het principe van de ov-toets bestaat al lang: ook wie reist met een klassieke belbus, werd en wordt nog steeds aan een ov-toets onderworpen. De toets past ook binnen het principe van de combimobiliteit binnen de Hoppin-mobiliteitsvisie.



De ov-toets: de voorwaarden

A. Is er een goed alternatief voor je flexverplaatsing? Dan wordt je geacht het regulier aanbod voor de volledige reis, of voor een gedeelte ervan te gebruiken.

De 3 voorwaarden waaraan het alternatief **gelijktijdig** moet voldoen, zijn als volgt:

1. Een goed alternatief betekent dat er **binnen de 60 minuten vanaf (vertrekuur leidend) of voor (aankomstuur leidend) het aangevraagde tijdstip een route beschikbaar is** met regulier ov*
2. Een goed alternatief betekent dat de tijd die een reiziger nodig heeft voor de volledige verplaatsing *met gebruik van regulier openbaar vervoer*, **niet meer bedraagt dan 2.25 x de directe reistijd** (= reistijd volledige verplaatsing *met gebruik van rechtstreekse Flexbus*) voor de aangevraagde verplaatsing
3. Een goed alternatief betekent dat de reiziger **niet meer dan 1000 meter in totaal moet wandelen** om bij/van een halte van het regulier ov te geraken, gerekend vanuit de initiële aangevraagde ophaal- én afzetlocatie van de reiziger, inclusief overstappen.

B. Een rechtstreekse Flexverplaatsing kan nooit langer duren dan 60 minuten.

Werking Hoppincentrale

27/04/24

14

* Ingeval er overgestapt dient te worden, wordt steeds rekening gehouden met een minimale buffer van 6 minuten.



De ov-toets: uitzondering

- Voor **reizigers met een beperking** die geen grotere afstanden kunnen overbruggen of die niet in staat zijn om zelfstandig een combimobiele verplaatsing te maken, bestaat er een uitzondering.
- Hiervoor wordt het **eerste gedeelte van de ov-toets overgeslagen** en is er dus steeds recht op rechtstreeks Flexvervoer, voor zover die verplaatsing korter blijft dan 60 minuten.
- Deze reizigers dienen zich bij hun **eerste reservatie voor Flexvervoer telefonisch aan te melden** bij de Hoppincentrale en dit te verantwoorden, zoals dit ook het geval was bij de belbuscentrale.
Nadien kunnen zij zowel telefonisch als via de app hun reis boeken.





00:01



Flexbus –

- De flexbus is net hetzelfde als de belbus, ik merk geen verschil en ben tevreden.
 - Flexbus is net als belbus een bus op vraag van de reiziger.
 - Flex aanbod reserveren via App, Webapp en Hoppincentrale
- Het is heel vaak bezet en lang wachten als je telefonisch een aanvraag wil doen in de flexcentrale.
 - Bij de start waren er veel telefoons en dus zeer druk in het call center
 - Huidige wachttijd is ongeveer 37 seconde
 - De reiziger kan 24/7 boeken via de App
- Hoe worden de flexcentrales georganiseerd ? (vb. per provincie ? Kennen zij de regio goed? Kregen ze een opleiding om mensen met een (mentale) beperking , met beperkte taalvaardigheden, te woord te staan? Proberen zij ook oplossingsgericht te werken: vb. een reiziger meldt dat hij wil opstappen in het dorp Mildert aan café Odette. (terwijl de naam van de halte melder Sint Ermelindus kerk is)
 - Net als bij de belbus is er één centrale voor Vlaanderen



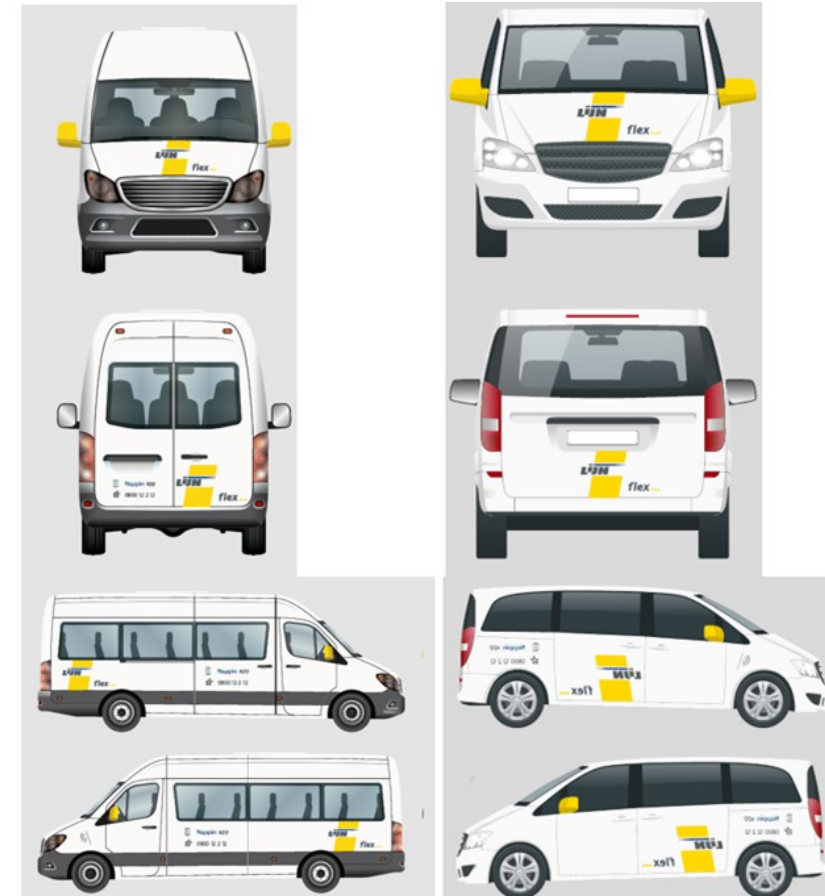
Flexbus – vragen van reizigers

- Een flexbus regelen lukt niet voor mij omdat ik een visuele beperking heb en ik niet kan werken met een smartphone of computer. Mijn buurvrouw belt dan voor mij, wat goed is, maar dan ontvang ik geen bevestiging en kunnen ze me niet bereiken als er vertraging zou zijn.
 - De reiziger kan een spraakbericht over het exacte ophaaltijd vragen.
- Er is geen flexbushalte in mijn buurt, ik vraag me af of een flexbus mij dan thuis kan ophalen? Wat zijn de richtlijnen hier rond: wanneer moet iemand zich verplaatsen naar een flexbushalte en wanneer wordt iemand thuis opgehaald?
 - Flexbus is een onderdeel van het openbaar vervoer en werkt altijd van halte naar halte.
 - Opstappen of afstappen aan de deur is niet voorzien.



Flexbus – vragen van reizigers






- Werkt de flexcentrale in onze regio alleen met flexbussen (de voormalige belbussen) of zijn er ook contracten met taxibedrijven voor minibusjes en wagens? Indien ja: hoe kunnen we die busjes en wagens herkennen?
 - Voertuigen zijn microbussen en flextaxi's, Ze werken 100% voor De Lijn.
 - De voertuigen zijn herkenbaar aan hun logo “ De Lijn Flex”



Flexbus – vragen van reizigers

- Hebben ze binnen die samenwerking met privé partners ook afspraken gemaakt i.v.m. rolstoelen? Kunnen mensen met een beperking binnen flexvervoer er steeds op rekenen dat ze zittend in hun rolstoel kunnen vervoerd worden? Als ze zonder rolstoel plaatsnemen in de wagen of minibusje: kan men dan rekenen op ondersteuning bij het in- en uitstappen en is er voldoende kofferruimte om de opgeplooid rolstoel mee te nemen?
 - Binnen de contracten zijn er ook toegankelijke voertuigen gevraagd.
 - De reizigers met een beperking (in rolwagen) dienen dit aan te duiden in hun profiel. De reiziger kan dit opnemen in de App of vragen aan een medewerker van de Hoppincentrale.
 - Ze worden steeds zittend vervoerd. Bij personen met een beperking vragen we aan de chauffeur om op een klantvriendelijke manier om te gaan met de reizigers. Zij zien dit ook in hun taak. (zie hieronder). Mensen zonder beperking dienen zelf het voertuig te betreden

→ Het gaat om de volgende categorieën die de chauffeurs zien in de chauffeurs applicatie:

				
Rolstoel	Doof of slechthorend	Blind of slechtzind	Autisme of mentale beperking	Andere beperking



Flexbus – vragen van reizigers

- Hulpverlener : de flexbus is al drie keer meer dan een uur te laat geweest voor mijn cliënt en dan komt hij te laat op zijn vrijwilligerswerk. Zelfs één keer is de flexbus niet opgedaagd en kregen we geen bericht
 - We volgen de vertragingen intensief op. Door onvoorziene omstandigheden zijn afwijkingen mogelijk.
 - Klantendienst onderzoekt de oorzaak van de vertraging en geeft feedback
- Flexbus: heel wat verwarring over de eindbestemming: niet de zorgboerderij maar wel een dichtstbijzijnde bushalte. (situatieschets: De verbinding van de Flexbus vanuit Neerhespen naar overige gemeentes verloopt moeizaam. Onze cliënte wilde de Flexbus nemen van aan haar thuis tot de zorgboerderij in Kortenaak, maar blijkt dat de bus je vervoert naar het eerste dichtstbijzijnde lijnbushalte, zodat je daar verder de gewone bus neemt. We hebben de Hoppincentrale hiervoor gecontacteerd en kregen effectief de info dat de Flexbus je vervoert naar de eerste dichtstbijzijnde bushalte, wat maakt dat de reisduur nog steeds erg lang is.)
 - Flex is een onderdeel van het openbaar vervoer en vervoert de reizigers maximaal via vaste lijnen,
 - We kijken per rit dat de rit geheel of gedeeltelijk via de vaste lijnen kunnen vervoer.
 - Openbaar vervoer combineert zoveel mensen.



Flexbus – vragen van reizigers

- Cliënte klaagt al langer over het moeilijke en onduidelijk gebruik van de hoppin app. Begeleider heeft dit nu samen met haar geprobeerd en begrijpt zeer goed haar frustraties. Als je via een computer kunt werken, is het misschien eenvoudiger (hebben we niet geprobeerd) maar de app is echt verschrikkelijk om mee te werken. Vraag: aan wie kunnen we signaleren dat er aanpassingen nodig zijn aan de app om hem ook toegankelijk te maken voor mensen met een lichtmentale beperking.
 - Samen concreet overlopen, Reizigersonderzoek in het voorjaar
- Frequente vraag: onduidelijkheid over de eindbestemming
- enkel aan het station in Tienen wou stoppen in plaats van aan de afgesproken plaats (slachthuisstraat).
 - Ervaringen van bij de start, Advies en richtlijn aan de call medewerkers boeken op halte



Voeg foto in

Dankjewel

