

***BUSINESSCASE voor de rol
van DE LIJN als
FACILITATOR van
Vervoer op Maat***

Tussentijds rapport/ter kennisgeving
Raad van Bestuur

Doel van deze studie

- Nagaan of er een **businesscase** is voor De Lijn om de rol van facilitator op te nemen in het Vervoer op Maat (tov de operatorrol want beide zijn niet mogelijk in het nieuwe marktmodel)
- Nagaan onder **welke voorwaarden** De Lijn dit zou kunnen overwegen maw. welke zijn de **kritische succesfactoren** voor de succesvolle uitbating van de facilitatorrol

Aanpak van deze studie

Het betreft een interne studie bij De Lijn. De gegevens die werden aangeleverd hebben betrekking op de reële werking van De Lijn en de huidige kostenstructuur van De Lijn. De ramingen mbt buitenlandse systemen zijn gebaseerd op research in publieke bronnen, expertadvies en informele bevraging. Omwille van het vertrouwelijke karakter van deze studie werd niet gewerkt met een marktconsultatie of marktbevraging van leveranciers van ICT-oplossingen.

Het departement MOW zal een aanbesteding organiseren voor de in de toekomst op te nemen rol van facilitator in het Vervoer op Maat

1. Managementsamenvatting

Management samenvatting

De plaats van Vervoer op Maat

Het Vervoer op Maat valt te situeren in de conceptnota basisbereikbaarheid van de Vlaamse regering, die spreekt over het gelaagd vervoermodel

- 0. Treinnet:** NMBS als interne operator
- 1. Kernnet:** De Lijn aangeduid als interne operator in Vlaanderen
- 2. Aanvullend net:** De Lijn als interne operator in Vlaanderen
- 3. Vervoer op Maat:** te bepalen bij aanbesteding

Voor het Vervoer op Maat zal een dubbele nieuwe rolverdeling moeten gebeuren, bij aanbesteding:

- a) **Uitvoerders:** uitvoerders van verschillende initiatieven op lokaal niveau
- b) **Facilitator:** koppelen – afstemmen – communiceren

Wenst De Lijn één van beide rollen op zich te nemen? Als er een aanbesteding komt vanuit de Vlaamse Overheid om voor heel Vlaanderen de rol van facilitator op zich te nemen, wenst De Lijn dit te doen?

Management samenvatting

Inhoud en belang van Vervoer op Maat

Vervoer op Maat: lokale (al dan niet private) initiatieven in ondersteuning van het kernnet

Het Vervoer op Maat betreft de optelsom van **het geoptimaliseerd aanbod** inzake onder andere:

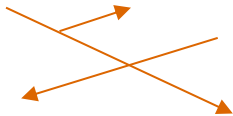
- Vraagafhankelijke vervoer (huidige Belbussen)
- Aangepast vervoer (doelgroepenvervoer)
- Leerlingenvervoer in het bijzonder onderwijs;
- mobiliteit aangeboden door deelorganisaties (deelfietsen, deelwagens,..);
- mobiliteit aangeboden via lokale initiatieven zoals taxicheques; buurtbussen;
- Collectieve taxi's.

In het gelaagd vervoersmodel zoals dat in de conceptnota naar voren komt, is een belangrijke rol weggelegd voor een versterkte vorm van **combimobiliteit** – het beter op elkaar afstemmen van de verschillende vervoerslagen en de vervoersmodi binnen die vervoerslagen.

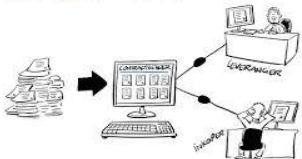
De rol van de **facilitator** Vervoer op Maat moet ook in dat licht geïnterpreteerd worden: als een schakel die de onderste laag (Vervoer op Maat) aansluit op de overige vervoerslagen waar mogelijk. De huidige softwaretoepassing **COVER** (gebruikt voor de belbussen) is specifiek gericht op het combineren van vraagafhankelijk vervoer met het kern- en aanvullend net, alsook het treinnet.

Management samenvatting

De rolinvulling van de facilitator Vervoer op Maat is nog onduidelijk



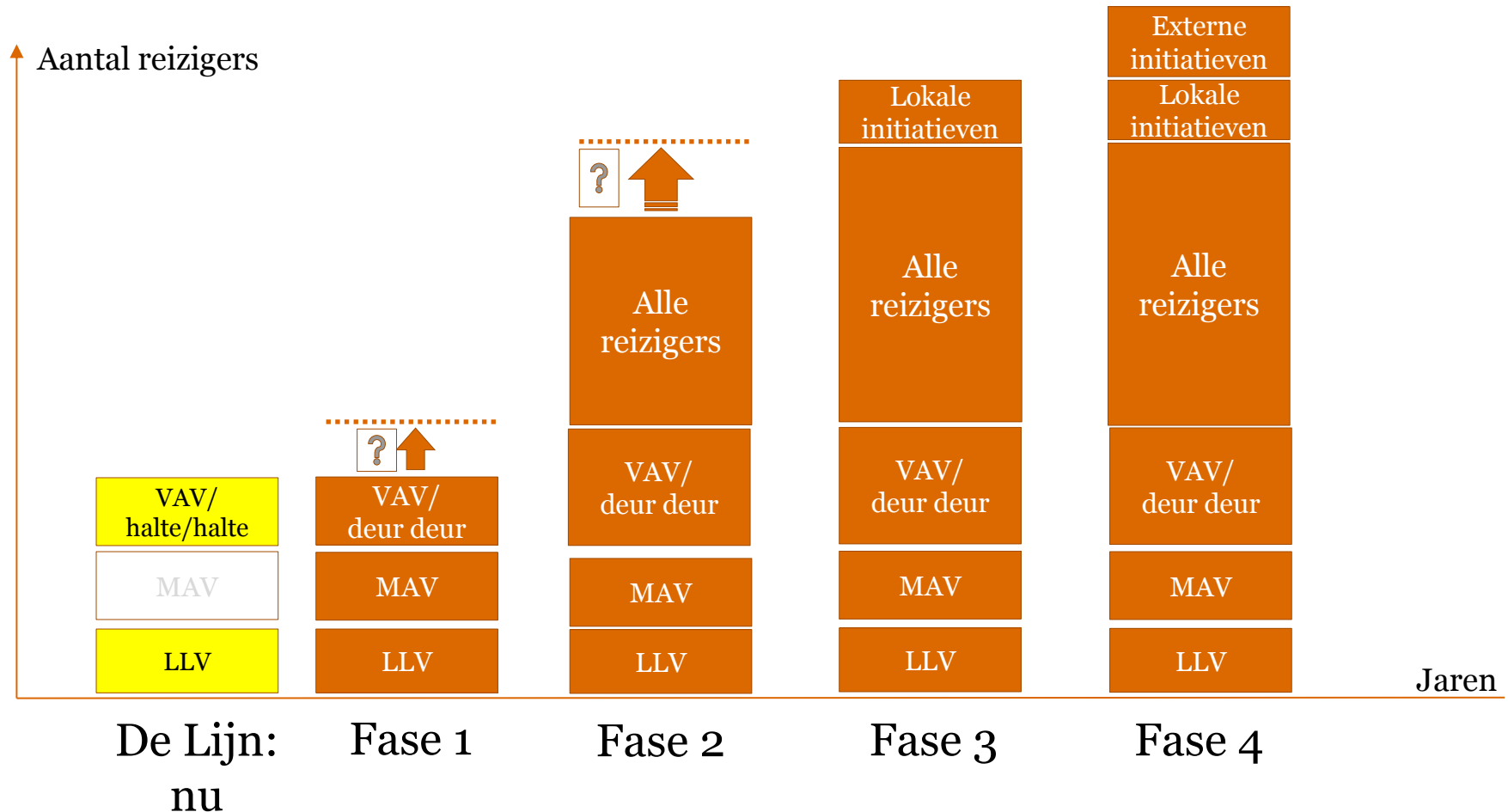
ALTIJD TOEGANG TOT ONLINE CONTRACTEN



1. Uitbaten van een call center voor reizigersinfo en boeking van de ritten (vrijwel zeker de rol van facilitator)
 2. Digitaal aanbieden van reizigersinformatie en boeken (vrijwel zeker de rol van facilitator)
 3. Koppelen van voertuigen aan de vervoersvragen (objectiviteit en neutraliteit van de facilitator tov operatoren is zeer belangrijk)
 4. * Innovatie en creatie van een aanbod in nauw overleg met de vervoersregio's / inventariseren van lokale initiatieven (waarschijnlijk geen taak van de facilitator)
 5. * Selectieprocedure operatoren, contractbeheer, kwaliteitscontrole,...
- * Volgens de huidige inzichten van het departement MOW is dit geen taak voor de facilitator.

Management samenvatting

Huidige inzichten Vlaamse overheid (MOW): werken met een ingroeiscenario



De rol van de facilitator?

Processtappen en huidige ervaring De Lijn

Rol van De Lijn / facilitator	1 Plannen van het aanbod	2 Advies aan reizigers mbt de vervoeropties	3 Reserveren van ritten / voertuigen	4 Routing en planning voertuigen	5 Ritten uitvoeren	6 Ontvangsten innen en vervoerder betalen
1. Vraagafhankelijk vervoer	ja via COVER	Brede facilitator met planningsexpertise			gedeeltelijk regie / merendeel door exploitanten: contractbeheer door De Lijn	ja
2. Leerlingenvervoer	ja via Smarttour	ja via belbuscentrales	ja via belbuscentrales in COVER	ja vanuit de belbuscentrale met COVER/HASTUS	neen/ door exploitanten / contractbeheer	ja: innen via dotatie / vervoerders betaald door De Lijn
3. Aangepast vervoer MAV/DAV	neen	MAV	MAV	DAV	DAV	DAV?
4. MOW-plan mbt VoM	-----	ja via call center	ja via call center			
		Light facilitator				

Hoewel de definitie van de facilitator in het bestek nog niet vaststaat, is duidelijk dat de expertise van De Lijn in het voordeel van De Lijn kan spelen als de rol van de facilitator breed wordt ingevuld.

Aandachtspunt: De huidige COVER-toepassing is volgens de leverancier uitbreidbaar met bijkomende functionaliteiten naar alle vervoerregio's. Grote aanpassingen houden echter risico's in en vergen verdere testen.

SWOT-analyse

Sterke punten: kennis & ervaring

De Lijn heeft vele jaren ervaring opgebouwd in:

- Vraagafhankelijk vervoer: facilitator+operator en kennis van alle ondersteunende processen (front office/back office)
- Leerlingenvervoer: facilitator
- Taxivervoer en taxiboekjes: facilitator in Limburg

en was betrokken in het proefproject aangepast vervoer.

De Lijn heeft **unieke kennis op het vlak van OV-ondersteunende processen: planning, combimobiliteit en target costing.**

De Lijn heeft de medewerkers en processen in huis om fase 1 zeer snel, met kennis van zaken, te kunnen aanvangen.

Zwakke punten: opschaalbaarheid COVER

De huidige COVER-toepassing is volgens de leverancier uitbreidbaar met bijkomende functionaliteiten naar alle vervoerregio's. Grote aanpassingen houden echter risico's in en vergen verdere testen.

Opschaling systeem met open gebruikers vergt bijkomende investeringen in het ICT-platform

De kostenstructuur van de huidige belbuscentrale is (o.a. ingevolge het takenpakket) van een andere grootteorde dan deze van een call center met beperkte functionaliteiten

Opportunities: groei richting MaaS

De Lijn kan een neutrale boekingscentrale aanbieden tov. operatoren

De ervaring als facilitator biedt de mogelijkheid het vervoer-opmaatconcept verder uit te bouwen tot een MaaS-systeem op middellange termijn en tot een systeem van zelfrijdende voertuigen op langere termijn.

Risico's: systeemrisico's worden afgewenteld op facilitator

Een facilitator die geen impact kan uitoefenen op de vereiste service levels en de kwaliteitsvolle uitvoering door diverse (nieuwe) operatoren is potentieel onderhevig aan imago schade (facilitator staat in rechtstreeks contact met de klanten)

Er rusten belangrijke financiële risico's op het systeem (zeker in fase 2 – open systeem): de facilitator moet duidelijk vooraf weten wie welk risico draagt.

2. Voorlopige bevindingen uit studie

Kritische succesfactoren voor De Lijn als mogelijke facilitator

1. De **looptijd van het contract** voor de facilitator **moet voldoende lang** zijn en in verhouding zijn met de afschrijvingstermijn van de investeringen
2. Er moeten garanties zijn dat de facilitatorrol **gebiedsdekkend** kan worden opgezet (1 facilitator en geen n facilitatoren) en dat de vervoersregio's verplicht zijn om aan te sluiten.
3. Het moet duidelijk zijn wanneer de regio's zullen aansluiten (**timing ifv opstart**)
4. De **verdeling vaste/variabele kosten** van de facilitator moet in evenwicht zijn
5. **Expertise** in contractbeheer; beheer klantenreacties; kwaliteitsmonitoring; planning, toewijzing, monitoring,... vormen een pluspunt indien de rol van facilitator breed wordt ingevuld.
6. Ervaring met combimobiliteit is een sterkte van De Lijn.
7. Het reeds beschikken over **operationele systemen** die inspelen op een deel van het in het Vervoer op Maat beoogde marktsegment, is een voordeel.

Voorlopige bevindingen

- De mate waarin **de kritische succesfactoren vervuld zijn**, is cruciaal in het nemen van de beslissing omtrent deelname aan de aanbesteding.
- **De modulaire aanpak laat verdere analyse** van het bestek toe.
- Bij een “**light facilitator**” (call center met beperkte functionaliteit):
 - Weinig meerwaarde voor De Lijn
 - Best in een aparte structuur met andere arbeidsvoorwaarden
- Bij een “**brede facilitator**” (expertise, kennis van planning, ...):
 - Meerwaarde van De Lijn, behouden mogelijkheden combimobiliteit (link met trein- en kernnet en aanvullend net)
 - Op termijn mogelijkheid tot centrale positionering in nieuw vervoersmodel (analyse nodig van strategisch belang voor De Lijn)
 - Bestaande expertise leveren vanuit De Lijn (met aparte cost accounting)
 - Ev. in partnership met anderen in een consortium

Voorlopige bevindingen

- Het verder onderzoek van de rol van facilitator van De Lijn gebeurt best in functie van de effectieve overheidsopdracht die door de Vlaamse Overheid (MOW) zal worden uitgeschreven.
- De mate waarin de overheidsopdracht voldoet aan de hier omschreven kritische succesfactoren zal bepalend zijn voor De Lijn om al dan niet in te schrijven voor de opdracht.