

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 122

van **STIJN BEX**

datum: 13 oktober 2021

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Mobiliteitscentrale - Stand van zaken

In de commissievergadering Mobiliteit en Openbare Werken verklaarde de minister op 16 september 2021 over de Mobiliteitscentrale: "De contractsluiting met ViaVan is gebeurd op 2 september 2021. Er is dan onmiddellijk in samenspraak met de firma besloten om verder te werken aan het verhaal van DPIA (Data Protection Impact Assessment) en te bekijken hoe er verder moet worden omgegaan met de privacygegevens. Dat was ook een expliciete vraag van de Raad van State en daar wordt op ingegaan. Het hele aspect van privacy wordt ook teruggekoppeld naar de Vlaamse Toezichtcommissie, die daar uiteraard ook advies over zou moeten verlenen."

Tijdens dezelfde commissievergadering stelde de minister ook dat de contractant van de Mobiliteitscentrale niet zelf operationeel zal zijn als aanbieder van vervoer. Ze moet in alle onafhankelijkheid zorgen voor het matchen van de vraag van de reizigers tussen de verschillende vervoermodi. Ze mag dus zelf niet actief zijn wat betreft vervoer op maat en moet als onafhankelijke speler tussen de reiziger en de verschillende aanbieders staan. De contractant zou geen verplichting hebben om personeel van de belbuscentrale over te nemen. Chauffeurs zouden volgens de minister makkelijk een nieuwe job vinden, gelet op de krapte op de arbeidsmarkt. Voor de telefonisten zou De Lijn voor alle werknemers een oplossing op maat zoeken via interne verschuivingen.

Volgens de krant De Tijd van 11 september betreft de aanbesteding van de Mobiliteitscentrale een bedrag van maar liefst 100 miljoen euro. Reizigers zullen bij de Mobiliteitscentrale online of telefonisch trajecten kunnen plannen, ritten kunnen boeken en betalen, terecht kunnen met transportvragen allerhande. Ook mensen met een beperking en leerlingen uit het buitengewoon onderwijs zullen bij het systeem terecht kunnen.

De minister kondigde al herhaaldelijk aan dat de hervorming naar basisbereikbaarheid ten vroegste in januari 2023 zal ingaan, en misschien later.

1. Wanneer verwacht de minister het advies van de Vlaamse Toezichtcommissie over de privacyaspecten van de aanbesteding van de Mobiliteitscentrale?
2. Wat is de rechtspositie van de Vlaamse overheid als zou blijken dat de Vlaamse Toezichtcommissie fundamentele bezwaren heeft bij het contract? Kan het contract desgevallend opgezegd worden?
3. Kan de minister een overzicht geven van de totale kostprijs, het aantal oproepen en de kostprijs per oproep van de belbuscentrale van De Lijn voor de voorbije 5 jaar? Graag opgesplitst in interne en uitbestede oproepen.
4. Wat is vandaag de kostprijs van de organisatie van het leerlingenvervoer? Hoe zal de Mobiliteitscentrale dit organiseren, en tegen welke kostprijs?

5. Hoe is de opdracht van ViaVan precies gedefinieerd? Zullen zij respectievelijk instaan voor een callcenter, voor de update van gegevens bij een uitbreiding van het aanbod, de planning van de ritten en voor het contract management met subcontractors in de vervoerregio's? Hoe zal dit voor elk van deze en voor eventuele andere aspecten concreet vorm krijgen in de praktijk? Welk aandeel van de totale kostprijs van ca. 100 miljoen euro kan worden toegewezen aan deze verschillende aspecten? Welke specifieke ervaring of kennis kan ViaVan voorleggen in de verschillende onderdelen van de opdracht?
6. Als ViaVan niet zou instaan voor de opdrachten in deelvraag 5: wie zal deze opdrachten dan wel uitvoeren? Kan de minister per deelopdracht een inschatting maken van de nodige personeelskosten voor het Departement MOW en voor de respectieve vervoerregio's? Zijn de vervoerregio's uitgerust om deze taken op te nemen?
7. Hoe zal ViaVan zich voor deze opdracht organiseren? Van waaruit zal de opdracht worden uitgevoerd? Welke tools of technologie gaan ze gebruiken?
8. Kan ViaVan de telefooncentrale van de Mobiliteitscentrale uitbesteden? Moet dit desgevallend gebeuren aan een callcenter dat in Vlaanderen gevestigd is?
9. Welke schijven (bedrag en timing) moeten ingevolge dit contract betaald worden door de Vlaamse overheid in het geval basisbereikbaarheid pas op 1 januari 2025 of een latere datum in werking zou treden?
10. Hoe wil de minister verzekeren dat contracten met de huidige onderaannemers van De Lijn voor de belbussen verlengd kunnen worden tot de onzekere datum van de start van basisbereikbaarheid? Hoe wil ze investeringen mogelijk maken in belbussen die aan vervanging toe zijn?
11. Hoe wil de minister verzekeren dat de reservatie-/planningssoftware van de belbuscentrale, die verouderd is en niet meer verder ondersteund wordt door de leverancier maar nu voor onbepaalde tijd verder gebruikt moet worden, zal leiden tot uitval van de belbuscentrale, zoals op 12 oktober laatstleden al gedurende enkele uren het geval was?

ANTWOORD

op vraag nr. 122 van 13 oktober 2021

van **STIJN BEX**

1. Een concreet antwoord geven op de vraag wanneer we een antwoord mogen verwachten van Vlaamse toezichtcommissie (VTC) is niet mogelijk en dit om alle u al eerder overgemaakte elementen die we hier nog even op een rij zetten.
 - Om een duidelijk advies te kunnen krijgen van de Vlaamse toezichtcommissie (VTC), moeten alle details over de bescherming van de persoonsgegevens binnen de voorgestelde oplossing bekend zijn. Bepaalde details kunnen namelijk het advies van de VTC een heel andere kant doen opgaan.

Op het moment van gunning was het niet mogelijk om aan de hand van het bestek, de offerte en de onderhandelingen voldoende gedetailleerd de datastromen alsook de technische en organisatorische maatregelen rond de verwerkingen van persoonsgegevens in kaart te brengen.
 - Momenteel zitten we met de leverancier rond de tafel om alle datastromen en de bijhorende beveiligingsmaatregelen gedetailleerd in kaart te brengen. Dit alles wordt bijgeschreven in de Gegevensbeschermingseffectenbeoordeling (GEB) waarin alle mogelijke risico's voor betrokkenen worden geanalyseerd. (Betrokkenen zijn de personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, namelijk de gebruikers van het openbaar vervoer, de vervoerders zelf, ...). Dit zal een basis zijn om met de VTC gesprekken aan te gaan.
 - We zullen niet onmiddellijk voor een officieel advies zullen gaan, maar op geregelde tijdstippen zal de mening van de VTC worden gevraagd. Vooraleer het project in productie gaat zal er wel een officieel advies worden gevraagd van de VTC. Momenteel is het zelfs niet mogelijk voor de VTC om een duidelijk advies te geven aangezien niet alle details bekend zijn, noch voor ons, noch voor de leverancier. We willen de VTC actief in dit project betrekken, zodat we bij dit complexe project kort op de bal kunnen spelen bij mogelijke feedback van de VTC. Op die manier willen we verzekeren dat bij dit project de regelgeving rond verwerkingen van persoonsgegevens zal worden gerespecteerd.
 - Tot slot moeten we ook rekening houden met de hordes die we tijdens het project zullen tegenkomen. Mogelijks dwingen deze hordes ons om technische oplossingen te zoeken en dienen we ook hier telkens met de regels rond verwerkingen van persoonsgegevens rekening te houden. Dat wil dus zeggen dat onze GEB voortdurend dient aangepast te worden. Aangezien de GEB de bron is voor de VTC om hun advies te formuleren, kan een finaal advies ook pas op het einde van de implementatie van dit project.

Indien na de oplevering van het project nog aanpassingen nodig zijn aan het platform van de mobiliteitscentrale, dan moeten ook deze aanpassingen bekeken worden in het licht van de verwerking van persoonsgegevens en bestaat de kans dat we ook dan nogmaals bij de VTC zullen moeten langs gaan voor advies. Dit project zal dus de komende jaren geregeld op tafel liggen bij de VTC.

2. De Vlaamse Toezichtscommissie geeft onafhankelijk advies omtrent alle aangelegenheden met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Op dit ogenblik valt niet in te schatten wat het advies van de Vlaamse Toezichtscommissie zal zijn. De concrete impact van het advies zal dan ook later in detail geanalyseerd worden. Als de Vlaamse Toezichtscommissie fundamentele bezwaren bij het contract zou hebben, kan de aanbestedende overheid, binnen de contouren van de regels rond wijzigingen van een overheidsopdracht tijdens de uitvoering, zoals voorzien in het KB van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en de opdrachtdocumenten, eventueel nog aanpassingen bevelen in functie van dat advies. In extremis kan de opdracht steeds verbroken worden, maar afhankelijk van de omstandigheden kan dit gepaard gaan met een schadevergoeding aan de opdrachtnemer.
3. De Lijn laat me weten dat wat oproepen betref er geen historische gegevens beschikbaar zijn. Er zijn enkel gegevens beschikbaar van het aantal reservaties sinds de opstart van Cover (gebruikte software) in 2017. Om een goede dataset te kunnen geven, geeft De Lijn de cijfers van 2019, toen Cover in alle provincies was ingevoerd. De jaren 2020 en 2021 bieden geen goede dataset, aangezien de impact van Covid-19 toen te groot was op de werking van de belbus.

In 2019, het meest recente jaar voor een representatieve werking, was de kost per call: 5,95 euro. Er waren in totaal 557 765 oproepen.

4. Voor de organisatie van het leerlingenvervoer verwacht De Lijn in 2021 uit te komen op een personeelskost van ca. 1,025 miljoen euro. Dit bedrag is een inschatting, gebaseerd op de realiteit van de eerste 9 maanden van het jaar. Het bedrag omvat ook de kosten van (gemiddeld) 3 VTE medewerkers op interimbasis.

Gemiddeld heeft De Lijn op jaarbasis ongeveer 16 VTE in dienst voor de organisatie van het leerlingenvervoer.

De kost van het onderhoudscontract van softwarepakket Smartour bedraagt 32 602 euro (op jaarbasis).

Voor DMOW is het niet mogelijk om een concreet bedrag te koppelen aan de organisatie voor het leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs.

De opdracht van de mobiliteitscentrale werd immers als 1 geheel in de markt gezet en de kosten voorafgaand aan het operationaliseren van de centrale (= implementatiekosten) alsook de jaarlijkse vaste operationele kosten hebben betrekking op de volledige opdracht.

Voor het leerlingenvervoer wordt er verder gewerkt met een prijs die gebaseerd is op het aantal unieke personen dat gebruik maakt van het leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs. Verder zal ook een deel van de informatie- en servicevragen betrekking hebben op het hier bedoelde leerlingenvervoer. Hier wordt gewerkt aan een prijs per eenheid.

5. Hierbij verwijzen wij naar de in het technisch bestek opgenomen opdrachtschrijving: de opdracht omvat het inrichten en uitbaten van de in het decreet basisbereikbaarheid kaderende Mobiliteitscentrale. De opdracht bestaat uit 3 luiken: een algemene taak, specifieke taken in het kader van Vervoer op Maat en de Maas-scope van de aan de mobiliteitscentrale toevertrouwde taken.

- Algemene taak

Het uitbouwen van een zeer gebruiksvriendelijk informatiecentrum voor Vlaanderen waar alle gebruikers van het openbaar vervoer via meerdere

kanalen (ten minste telefoon, website, apps) terecht kunnen voor alle informatie over het volledig aanbod van het gelaagde netwerk van openbaar vervoer, met inbegrip van alle beschikbare vormen van Vervoer op Maat die uitgebouwd worden in het kader van de basisbereikbaarheid waarbij we uit gaan van selfservice voor de gebruiker

- Taken in het kader van Vervoer op Maat

- het aanbieden van gepersonaliseerde vervoersoplossingen voor alle gebruikers van het Vervoer op Maat op basis van hun mobiliteitsprofiel;
- het beheren van mobiliteitsprofielen. De opdrachtnemer beheert de door de DMOW toegekende indicatie in het persoonlijke mobiliteitsprofiel met inbegrip van de admin rollen rond profielbeheer in opdracht van de klant;
- volledig automatisch ophalen en beheren van benodigde informatie over dienstregelingen, realtime informatie en informatie over omleidingen en storingen over het treinnet, kernnet een aanvullend net;
- ophalen en beheren van benodigde informatie over oplossingen met deelmobiliteit (denk hierbij aan deelauto, -fiets en -steps), realtime informatie en beschikbaarheid;
- beheren van kenmerken, capaciteit en beschikbaarheid van voertuigen die ingezet worden binnen Vervoer op Maat;
- ophalen en beheren van de nodige informatie over de uitrusting en de toegankelijkheid van alle haltes en mobipunten;
- beheren van alle informatie van haltes behorende tot het Vervoer op Maat;
- opmaak en het actueel houden van de dienstregeling van vast vervoer (lokale buslijnen) en van het leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs.
- vastleggen en toepassen van de door de vervoerregio's vastgestelde reizigersbijdragen voor Vervoer op Maat;
- het optimaal inplannen van alle ritboekingen van het flexvervoer binnen Vervoer op Maat rekening houdende met de vooropgestelde kwaliteitscriteria;
- transparante en objectieve toedeling en dispatching van opdrachten aan voertuigen van het flexvervoer;
- het monitoren van de uitvoering van het flexvervoer en eventuele bijsturing in functie van o.a. vertragingen, calamiteiten;
- voor het flexvervoer: zorg dragen voor de toepassing van een terugmeldservice richting de klant op het moment dat het voertuig bijna arriveert;
- voor het flexvervoer, vast vervoer en het leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs: het berekenen en vastleggen van de kosten verbonden aan het uitvoeren van de trajecten en ritten (door de vervoerder) in overeenstemming met de afspraken die hierover werden vastgelegd in het door het departement Mobiliteit en Openbare Werken afgesloten contract met elke vervoerder;
- voor het flexvervoer, vast vervoer en het leerlingenvervoer: maandelijks voorbereiden van het factuurvoorstel van de vervoerders op basis van de uitgevoerde ritten en vastgelegde tarieven;
- voor Vervoer op Maat innen van reizigersbijdragen die niet in het voertuig cashless worden geïnd (domiciliering en betaling vooraf);
- voor Vervoer op Maat als geheel: beheer van het uitvoeringsbudget voor Vervoer op Maat en bijhorende financiële administratie;
- voor het flexvervoer, vast vervoer en het leerlingenvervoer: rechtstreeks aansturen van vervoerders en het eerste aanspreekpunt voor deze partijen in de dagelijkse operaties;
- voor alle vervoer dat onder regie van de opdrachtnemer rijdt: het verzamelen van de reacties van de gebruiker op het aanbod en op de uitvoering ervan, inclusief het afhandelen van eventuele klantenreacties en

- rapporteren over reacties van gebruikers aan het Departement Mobiliteit en Openbare Werken en de vervoersregioraden;
- operationele dagelijkse communicatie naar de reiziger over de uitvoering van Vervoer op Maat;
- het adviseren van het departement Mobiliteit en Openbare Werken en de vervoerregioraad over de invulling van het aanbod van Vervoer op Maat binnen het gelaagde aanbod;
- het adviseren van het departement Mobiliteit en Openbare Werken over de inkoop van de benodigde vervoercapaciteit voor Vervoer op Maat;
- het monitoren van en het volgens vooraf bepaalde frequenties rapporteren over de gebruikte budgetten en kwaliteit in functie van het verzekeren van de continuïteit van het aanbod aan het departement Mobiliteit en Openbare Werken en de vervoerregioraden;
- het opmaken van een jaarrapport over de werking van de diensten die door de opdrachtnemer worden geleverd, inclusief de behandeling van klantenreacties;
- voorstellen formuleren voor het toedelen opdrachten Vervoer op Maat aan vaste lijnen;
- Informatie over en in 2de fase reserveren van deelsystemen.

Gedurende de looptijd van de opdracht is desgevallend bijkomend uitbouw van taken voorzien zijn op de volgende onderdelen:

- toepassing van software service die voor het Vervoer op Maat MaaS principes hanteert die een wisselwerking met externe Maas-aanbieders mogelijk maakt;
- aangevuld met het faciliteren van ticketintegratie;

Op verzoek van de opdrachtgever moet ook informatie over mobiliteitsdiensten, die niet tot het pakket behoren dat wordt aangeboden door de basisbereikbaarheid maar wel complementair zijn voor de gebruiker, worden opgenomen.

• MaaS scope

De scope van de huidige opdracht bestaat uit het bouwen en voeren van de operationele regie van de mobiliteitscentrale tot en met Level 2" MaaS ready "diensten.

Dit betekent integratie van:

- level 0 unimodale services van operatoren;
- level 1 integratie van informatie, prijsinformatie en multimodale routeplanning;
- level 2 integratie van Boeking en betaling voor vervoer op maat, en diensten van derden die via open API's en reservatie API snel kunnen geïntegreerd worden.

Met betrekking tot de specifieke ervaring van Via: Via werd opgericht in 2012 en is pionier in het gebruik van nieuwe technologieën. De technologieën worden gebruikt om openbare mobiliteitssystemen aan te sturen, en om netwerken van dynamische shuttles, bussen, rolstoeltoegankelijke voertuigen, schoolbussen en autonome voertuigen te optimaliseren. Via bouwt aan een efficiënte, rechtvaardige en duurzame transportnetwerk voor alle reizigers — inclusief mensen met een beperking, mensen zonder smartphone of bankrekening — en werkt samen met partners om de kosten van het openbaar vervoer te verlagen en toegankelijke opties te bieden. Die opties kunnen concurreren met het gemak van een eigen auto, maar met een veel lagere milieu-impact.

Via is een marktleider in transport en technologie die innovatie combineert met een geavanceerd ontwerp van services en operationele expertise, om de manier waarop

mensen in de wereld bewegen fundamenteel te verbeteren. Via heeft wereldwijd meer dan 500 partners op vijf continenten en heeft zichzelf gevestigd als de toonaangevende leverancier van innovatieve mobiliteitsoplossingen in Europa.

6. Het contractmanagement zal opgenomen worden door de Vervoersautoriteit en niet door de vervoerregioraden. De Vervoersautoriteit is volop in uitwerking naar aanleiding van het ontwerp decreet betreffende de vervoersautoriteit. Na goedkeuring door het Vlaams Parlement en bekrachtiging door de Vlaamse Regering, zal het ontwerp uitvoeringsbesluit voorgelegd worden voor principiële goedkeuring. Bijbehorende nota zal dieper ingaan op deze elementen.

Bijgevolg is er dus geen personeel voorzien voor de vervoerregioraden.

7. De diensten die telefonisch en via IT worden geleverd zijn niet plaatsgebonden. De plaats van de vervoerdiensten waarover de opdrachtnemer de regie voert zijn altijd in, naar of van Vlaanderen maar nader te specificeren door vervoerregio's. Ook de wijze waarop zij zich moet organiseren voor deze opdracht werd niet vastgelegd. De technologie die door Via gebruikt wordt in "in house" ontwikkelde technologie. Deze kan worden aangevuld door de technologie van onderaannemers waarop beroep gedaan wordt voor het opnemen van de taak van callcenter. Voor de troeven van de gebruikte IT oplossingen verwijzen wij u graag naar het laatste deel van vraag 5.
8. De telefooncentrale kan inderdaad worden uitbesteed. Zoals reeds eerder gezegd zijn de diensten die telefonisch en via IT worden geleverd niet plaatsgebonden, aan het personeel worden in het bestek wel taalvereisten opgelegd.
9. De schijven die vergoed moeten worden aan de opdrachtnemer behoren tot de implementatievergoeding en de kosten voor de pilots die gekoppeld is aan de voorbereiding van de technische operationalisering van de mobiliteitscentrale.

Alle stappen die kaderen in de technische voorbereiding zullen gerealiseerd worden binnen de contractuele timing (juni 2022). De timing van de pilots/pre-launches kan niet volledig los van de datum van de invoering van de basisbereikbaarheid gezien worden. Hier kan op dit ogenblik dan ook geen concrete timing op geplakt worden.

De kosten waarvan hier sprake is bedragen ongeveer 5% van het totale budget.

10. De Lijn zal de huidige contracten met de exploitanten verlengen om de resterende periode tot de invoering van basisbereikbaarheid te overbruggen voor de periode tot de overdracht. De beschikbaarheid van de voertuigen, tot de invoering van basisbereikbaarheid, is een belangrijk aandachtspunt – zowel voor de uitvoering in regie door De Lijn als voor de exploitanten.

Er zijn geen investeringen voorzien, gelet op de tijdshorizon voor de invoering van basisbereikbaarheid die kort is tov de levensduur van een belbus.

11. Om de werking na 1 januari 2022 mogelijk te maken, heeft De Lijn een migratie naar een nieuwe ICT-omgeving gemaakt. Deze migratie was nodig omwille van einde support (vanaf 2022) op de huidige hardware-infrastructuur (servers) en security-risico's.

Bij deze migratie heeft De Lijn problemen ondervonden bij de migratie van de software van de belbuscentrale.

Er is een onderhoudscontract voor de reservatie-/planningssoftware met de leverancier. Momenteel is dit contract verlengd tot eind juni 2022.