

Q&A HOPPIN

Dit is een overzicht van de meest gestelde vragen van burgers en middenveldorganisaties met hierbij goedgekeurde antwoorden. De Q&A zal op regelmatige basis worden bijgewerkt.

1 WAAROM VOERT VLAANDEREN EEN NIEUW MERK, HOPPIN, IN?

Door de implementatie van basisbereikbaarheid **verandert er heel wat voor de reiziger**. Zijn traject zal in de toekomst veranderen waarbij combimobiliteit – dit is het combineren van twee of meer verschillende vervoersmodi – centraal staat. Zo zal hij bijvoorbeeld fietsen naar het station om daar de trein te nemen of rijdt hij met de auto tot aan een park & ride om daar de tram, bus of deelfiets naar het stadscentrum te nemen.

De Vlaamse overheid wil **de reiziger zo goed mogelijk gidsen** in dit verhaal en lanceert hiervoor een nieuw mobiliteitsmerk, Hoppin.



Dit merk **bundelt verschillende beschikbare mobiliteitsoplossingen** onder één noemer en zorgt ervoor dat ze **herkenbaar** zijn:

- De **Hoppinpunten**, zorgen voor een vlotte overstap van het ene op het andere vervoermiddel.
- De **app, website of het callcenter van Hoppin** geeft aan welke vervoermiddelen je best combineert, waar je best overstapt, hoe lang je onderweg bent en hoeveel de verplaatsing kost. Vanaf 2022 kan je via de app, website, digitale infozuil en telefoon bij Hoppin terecht.
- **Het openbaar vervoer**, met het treinnet, kernnet, aanvullend net en vervoer op maat.

Door de naam en de visuele identiteit van Hoppin consequent toe te passen op de verschillende mobiliteitsoplossingen **zorgen we ervoor dat iedereen straks zijn weg vindt in het openbaar vervoersaanbod**.

2 WAT GAAT HOPPIN IN DE PRAKTIJK VERANDEREN?

Vanaf het najaar van 2020 vind je Hoppin in het straatbeeld via de **Hoppinpunten**. Aan een Hoppinpunt komen openbaar vervoer, wagen, fiets en deelsystemen (deelfietsen, -wagens, -steps, ...) samen en kan de reiziger vlot verschillende vervoersopties combineren. Eind september 2020 opende minister Lydia Peeters **de eerste 15 Vlaamse Hoppinpunten** in Leuven en Zoutleeuw. Het aantal Hoppinpunten in Vlaanderen zal de komende jaren sterk groeien om de reiziger maximaal te ondersteunen in zijn verplaatsingen.

Daarnaast werken we ook aan een **website, app en callcenter van Hoppin**. Deze zullen onder meer informatie bevatten over de dienstverlening en tarieven van verschillende vervoersopties (openbaar vervoer, deelsystemen, ...) en berekenen voor reizigers automatisch de beste route van punt A naar punt B door, waar nodig, de verschillende opties met elkaar te combineren. Reizigers die een rit willen boeken, zullen dit hier ook rechtstreeks kunnen doen.

3 WAT IS DE MEERWAARDE VAN HET MOBILITEITSMERK HOPPIN?

Met Hoppin **bundelen we de beschikbare mobiliteitsoplossingen** – die door verschillende partners kunnen worden aangeboden – onder één noemer. Zo maken we het voor de gebruiker gemakkelijker om deze vervoersmodi te herkennen, te gebruiken en te combineren. Met Hoppin willen we **combimobiliteit eenvoudig, zichtbaar en tastbaar maken voor de reiziger**.

4 HOE VERHOUDT HOPPIN ZICH TEGENOVER ANDERE MOBILITEITSMERKEN ZOALS DE LIJN, DE NMBS, CAMBIO, BLUE BIKE, ...?

Hoppin zal de bestaande en gekende mobiliteitsmerken zoals De Lijn, NMBS, Cambio, Blue Bike, ... **niet vervangen**. Het zal enkel, **als overkoepelend merk**, de verschillende **mobiliteitsoplossingen** voor de burger **bundelen** en zo de mobiliteitsvisie basisbereikbaarheid zichtbaar en tastbaar maken voor de burger.

5 WIE KAN/ZAL HET MOBILITEITSMERK HOPPIN GEBRUIKEN?

Het mobiliteitsmerk Hoppin zal gebruikt kunnen worden door:



- de Vlaamse overheid
- de mobiliteitscentrale
- wegbeheerders door de toepassing van de huisstijl op mobipunten (zgn. Hoppinpunten)
- mobiliteitsaanbieders die een contract hebben afgesloten met de vervoersautoriteit

6 WAAR EN WANNEER GA IK HET NIEUWE MOBILITEITSMERK HOPPIN ZIEN VERSCHIJNEN?

Het nieuwe mobiliteitsmerk Hoppin werd in juli 2020 gelanceerd door minister Lydia Peeters. In september 2020 verscheen het merk voor de eerste keer in het straatbeeld met de opening van verschillende nieuwe mobipunten in Hoppinstijl in Leuven en Zoutleeuw, de zgn. Hoppinpunten. De komende maanden en jaren zal je steeds meer van deze Hoppinpunten zien verschijnen.

Naast de toepassing op de Hoppinpunten zal het merk ook gebruikt worden in de communicatie naar aanleiding van de lancering van de app, de website en het callcenter (begin 2022).

7 HOPPIN HEEFT EEN STERK DIGITAAL KARAKTER MET O.M. EEN APPLICATIE: DREIGEN BEPAALDE DOELGROEPEN (OUDEREN, ...) NIET UIT DE BOOT TE VALLEN?

We zetten met Hoppin sterk in op een gecoördineerde aanpak. We zijn ervan overtuigd dat Hoppin een verhaal is waar elke reiziger zich thuis in kan voelen. Het doel van Hoppin is om combimobiliteit zo toegankelijk mogelijk te maken. Daarom investeren we naast een website en een app ook in Hoppinpunten in het straatbeeld – overstapplaatsen of mobipunten waar openbaar vervoer, wagens, fietsen en deelsystemen samenkomen – en in een callcenter waar mensen terecht kunnen met hun vragen.

8 WAARVOOR KAN IK TERECHT BIJ HOPPIN?

Vanaf 2022 kan je **als reiziger** bij Hoppin terecht:

- Om je reis te plannen, te boeken en op termijn zelfs te betalen via de app, de website of het callcenter
- Met klachten over het vervoer op maat

Daarnaast zorgt Hoppin achter de schermen o.a. voor:

////////////////////////////////////

- Planning en dispatching van de ritten van flex- en flex+-vervoer
- De planning van de ritten van het leerlingenvervoer
- Monitoring en rapportering
- Facturatie
- Klachtenbeheer
- ...

Een uitgebreide schematische weergave van de taken van de mobiliteitscentrale vindt u via deze link: https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1590771147/Schematische-voorstelling-mobiliteitscentrale_zwsvcg.pdf.

9 WELKE DIENSTVERLENING KAN IK VAN HOPPIN VERWACHTEN?

De reiziger krijgt één centraal aanspreekpunt voor al zijn vervoersvragen met de mogelijkheid om zijn reis te plannen, te boeken en op termijn zelfs te betalen.

Ook doelgroepen, zoals **personen met een mobiliteitsbeperking**, die vandaag de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer raadplegen, kunnen terecht bij Hoppin. Rechthebbenden kunnen een rit reserveren waarbij ze worden vervoerd van stoep tot stoep of van gang tot gang.

Ook de planning van **het leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs** wordt opgenomen in Hoppin, in samenspraak met de diensten van AgoDI en de scholen.



Daarnaast staat het ook in voor **de behandeling van klachten**.

Vanaf 2022 zal de de dienstverlening van Hoppin volledig operationeel zijn.

10 HEEFT HOPPIN (REGIONALE) KANTOREN?

Hoppin beschikt niet over kantoren waar de klant terecht kan voor individuele info. Het telefonisch contacteren van de centrale kan daarentegen wel, gratis en 24/7.



20 WELKE OPEN STANDAARDEN ZULLEN GEBRUIKT WORDEN VOOR DE DATA UITWISSELING TUSSEN DE AANBIEDERS?

De standaard die gebruikt zal worden door de aanbieders van het treinnet, kernnet, aanvullend net en vervoer op maat om data te delen met de MaaS applicatie, is de OSLO standaard.

OSLO= Open Standaard voor Linkende Organisaties. OSLO houdt ook het zich aligneren met internationale standaarden in.

