

Good Service

C.2 Geïntegreerde informatie- en dienstenpunten voor mobiliteit opzetten

De ambitie is infopunten voor gebruikers op te richten (rekening houdend met ieders eigenheid: gender, leeftijd, autonomie, taal...), zodat ze toegang krijgen tot informatie en advies over alle mobiliteitsdiensten en de mogelijkheid krijgen om deze diensten aan te kopen of zich erop te abonneren. Er wordt ook informatie verspreid over de uitdagingen in verband met goederenvervoer door en voor particulieren, of het nu gaat om het gebruik van de auto om te gaan winkelen of om de gevolgen van thuisbezorging voor de mobiliteit. Mobiliteitspunten moeten een echte coachingsdienst aanbieden om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van de gebruikers en hen in staat te stellen nieuwe manieren van zich te verplaatsen en te bevoorraden uit te proberen. Bijzondere aandacht gaat uit naar de begeleiding van nieuwkomers in Brussel en naar de gezinnen die hun voertuig weg moeten doen wegens de LEZ.

Balans van de uitvoering door het gewest

Uitvoering van de acties



De huidige werking van de infopunten over mobiliteitsdiensten (fietspunten, MIVB-bootiks, NMBSloketten, loketten parking.brussels) en van het profiel van de gebruikers van deze infopunten analyseren, met als uitgangspunt de mogelijkheden voor wisselwerking vast te stellen en deze bestaande infopunten te versterken

De ontwikkeling van nieuwe infopunten en buurtdiensten in de gemeenten, toeristische wijken en genererende polen ondersteunen en begeleiden (visuele identiteit, opleidingen, ervaringen delen, informatiedragers, mobiele eenheden...).

AAanalyse van de vooruitgang en obstakels

Deze eerste subactie werd niet gestart, hoewel ze belangrijk blijft. Ten eerste kunnen op eenzelfde plaats de loketten van verschillende operatoren zich naast elkaar bevinden zonder dat ze informatie kunnen verstrekken over de verschillende bestaande mobiliteitsdiensten, zelfs vlakbij een verkeersknooppunt. Bovendien blijft de digitale kloof aanzienlijk en vervullen de fysieke loketten nog een belangrijke rol.

Mobiliteitsdiensten blijven een concurrentiële markt. Vanuit het standpunt van de mobiliteitsoperatoren wordt multimodaliteit duidelijk gezien als de oplossing, maar het blijft een uitdaging om een plaats te krijgen in de markt. Bijgevolg is de multimodaliteitscultuur nog niet voldoende aanwezig bij de operatoren en het principe dat een operator ook diensten van een concurrent verkoopt (zelfs bij de openbaarvervoerbedrijven) blijft in 2024 heel hypothetisch. Daarnaast houden de vereiste vaardigheden om multimodaal advies te kunnen geven bij een van deze informatiepunten in dat het loketpersoneel een echt ingewikkelde "multimodale en multidiensopleiding" moet krijgen. Deze mechanismen vergen een hoge mate van samenwerking tussen de betrokken actoren.

Momenteel concentreert Brussel Mobiliteit zich op de ontwikkeling van mobiele informatiepunten op bepaalde evenementen, zoals bijvoorbeeld de *Mobility Quiz* in winkelcentra, de *Mobility Game* (interactief spel) in de gemeenten of sensibiliseringsacties zoals de actie *Mobility Changers* (waarbij 40 gezinnen uitgedaagd worden hun eigen voertuig gedurende een maand niet te gebruiken in ruil voor een multimodaal mobiliteitsbudget en een elektrische fiets). Brussel Mobiliteit maakt zo het grote publiek bewust van de verschillende mobiliteitsdiensten. Privéactoren, zoals BECI

en AG, hebben hun eigen sensibiliseringsacties opgestart met de *Mobility Store* (1.000 vierkante meter ruimte waar burgers en ondernemingen gedurende een aantal maanden dingen konden uittesten en antwoorden konden vinden op hun mobiliteitsvragen).

Op korte termijn zal Brussel Mobiliteit een platform ter beschikking stellen van de gemeenten om zijn communicatiecampagnes te delen, waardoor de gemeenten een deel van de informatie gemakkelijker zouden kunnen verspreiden. Tot slot zorgt de dienst *Mobility Coach* van Leefmilieu Brussel voor een geïntegreerde dienstverlening met betrekking tot het beschikbare vervoersaanbod en de praktische nadere regels ervan. Deze dienst wordt aangeboden aan particulieren die erom vragen of op evenementen.

Kerncijfers

- Aantal winkels dat informatie en geïntegreerde diensten aanbiedt: 1 geïntegreerde dienst *Mobility Coach* en gerichte sensibiliseringsacties

Geïllustreerde verwezenlijkingen



Campagne *Mobility changers*



© Beci-AG - *Mobility Store*



Om meer te weten te komen over de uitvoering van deze actie op lokaal niveau, kan u de volgende pagina's raadplegen over de uitwerking ervan zoals beoordeeld door de **19 gemeenten**.

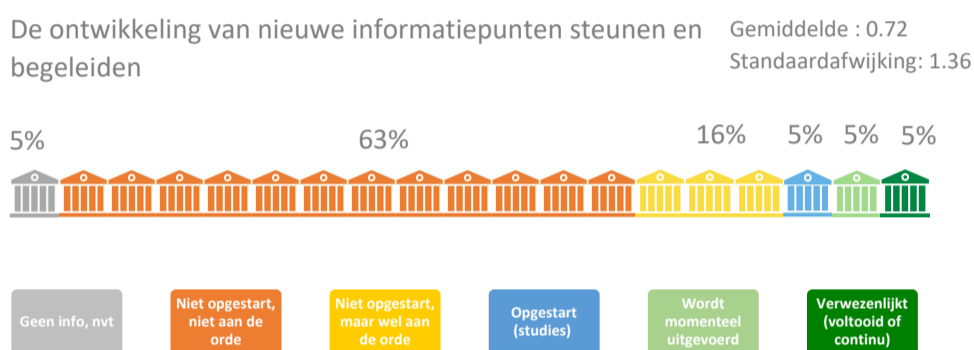


GOOD SERVICE

C.2 Geïntegreerde informatie- en dienstenpunten voor mobiliteit opzetten

De ambitie is infopunten voor gebruikers op te richten (rekening houdend met ieders eigenheid: gender, leeftijd, autonomie, taal...), zodat ze toegang krijgen tot informatie en advies over alle mobiliteitsdiensten en de mogelijkheid krijgen om deze diensten aan te kopen of zich erop te abonneren. Er wordt ook informatie verspreid over de uitdagingen in verband met goederenvervoer door en voor particulieren, of het nu gaat om het gebruik van de auto om te gaan winkelen of om de gevolgen van thuisbezorging voor de mobiliteit. Mobiliteitspunten moeten een echte coachingsdienst aanbieden om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van de gebruikers en hen in staat te stellen nieuwe manieren van zich te verplaatsen en te bevoorraden uit te proberen. Bijzondere aandacht gaat uit naar de begeleiding van nieuwkomers in Brussel en naar de gezinnen die hun voertuig weg moeten doen wegens de LEZ.

Balans betreffende de uitvoering van de acties door de gemeenten



Analyse van de vooruitgang en obstakels bij de uitvoering

Nog bijna geen enkele gemeente heeft deze actie ontwikkeld. De meeste zijn er nog niet mee begonnen, en dat is niet actueel (laag gemiddelde). Volgens de gemeenten zijn er de volgende obstakels bij het uitvoeren van deze actie:

- De tijd die nodig is om het onderzoek uit te voeren en te valideren,
- Gebrek aan belangstelling en betrokkenheid van de burgers,
- De aanvaarding van de locatie van deze informatiepunten door Brussel Mobiliteit,
- Het toegewezen budget (op budgettair vlak moeten de krachten worden gebundeld met de openbare en particuliere dienstverleners).

Enkel de gemeenten Anderlecht en Jette hebben tot nu toe wat geëxperimenteerd, zoals hieronder wordt beschreven.

Kerncijfers

/

Goede praktijken

- Tussen oktober 2022 en februari 2023 hebben Mipact, Mobilise (VUB) en de gemeente Anderlecht verschillende bezoeken gebracht aan het Raadsplein in Kuregem, een dichtbevolkte, multiculturele en heel diverse wijk op een paar stappen van Brussel-Zuid. Hun doelstelling?

Samen met de wijkbewoners en wijkorganisaties een *Mobipoint* uitbouwen dat aangepast is aan hun behoeften (*Bottom-up*aanpak). Dit voorlopige initiatief, dat Europese subsidies heeft ontvangen, heeft het mogelijk gemaakt om samen een *Mobipoint* te bouwen, dat de overstap naar gedeelde en duurzame verplaatsingswijzen zal helpen bevorderen. Concreet bestond de oefening uit workshops, gesprekken, enquêtes en tests met een digitale infokiosk bij bewoners, pendelaars en organisaties in de wijk.

Op basis daarvan werden vier *SmartHub*-modellen geproduceerd, waarover kon worden gestemd in de *Living Together*-bus van de MIVB, die voor de gelegenheid op het Raadsplein stond geparkeerd. De werkwijze en de resultaten van dit cocreatieproces werden bezorgd aan het gewest, als input voor de implementering van *Mobipoints* in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.¹

Sinds februari 2023, en voor een periode van minstens zes jaar, herbergt het station van Jette het STAYTION-project: een gemeenschapscentrum en een polyvalente zaal voor educatieve en socioculturele activiteiten. Deze nieuwe activiteit beantwoordt aan een projectoproep van de NMBS in het kader van haar programma "Leven in het station", bedoeld om niet-gebruikte ruimtes te benutten en haar stations nieuw leven in te blazen. STAYTION wordt ondersteund door verschillende partners van de lokale economie: verenigingen (Labolobo, Rayon Vert, Shop1090) en particuliere ondernemingen (Espaces-Mobilités, studie bureaus voor mobiliteit en openbare ruimten). De gemeenschappelijke ambitie van deze actoren en de NMBS is om het contact met de lokale bevolking en actoren te testen en bij te dragen aan de denkoefeningen over de toekomst van het station in het kader van de toekomstige renovaties die de NMBS gepland heeft.



Project STAYTION in het station van Jette

¹https://www.smartmobilityhubs.eu/files/ugd/c54b12_95d8348561594f8eb139645279cf5d7e.pdf