

## **VRAAG**

Hasselt, 15 juni 2017

Aan het kabinet van de provinciegriffier Provincie Limburg  
Universiteitslaan 1  
3500 Hasselt

### **Schriftelijke vraag: Mobiliteitscentrale voor Aangepast Vervoer Limburg (MAV Limburg)**

Geachte voorzitter,  
Geachte griffier,  
Beste gedeputeerde,

Graag informeer ik via deze weg over de werking van het MAV Limburg:

- Hoeveel ritten zijn er de afgelopen jaren (2012 – nu) aangevraagd geweest en op welke manier? (per e-mail, via het gratis telefoon nummer of per fax?)
- Wat is de procedure van aanvraag? Hoe lang op voorhand kan een rit aangevraagd worden? Kan dit bv nog de dag zelf? Of bv 1 maand op voorhand?
- Worden er bij reserveringen ook bevestigingen gestuurd naar diegene die een aanvraag doen?

Ik kijk uit naar uw antwoorden.

Met vriendelijke groet,

get. Bianca Maas (N-VA Fractie)

## **ANTWOORD**

2017-06-29

Mevrouw Bianca Maas  
provincieraadslid  
Magdaleentjeshof 1  
3900 Overpelt

Geachte mevrouw

**Betreft:** *schriftelijke vraag om informatie - Mobiliteitscentrale voor Aangepast Vervoer Limburg (MAV Limburg)*

In antwoord op uw schriftelijke vragen van 15 juni 2017 betreffende in rand vermelde aangelegenheid kunnen wij u het volgende meedelen.

### ***1. Hoeveel ritten zijn er de afgelopen jaren aangevraagd geweest en op welke manier.***

De werking van MAV Limburg is operationeel van start gegaan in mei 2014. Vanaf dat moment konden Limburgers met een mobiliteitsbeperking beroep doen op de centrale voor het aanvragen en organiseren van ritten in het gecompenseerd en gegarandeerd vervoer. In 2014 (periode mei-december) leidde dat tot 4.244 uitgevoerde ritten, goed voor een afgelegde afstand van in totaal 55.001 beladen km's.

In 2015 (januari-december) steeg het aantal aangevraagde en uitgevoerde ritten tot 16.228 ritten op jaarbasis. Hierbij werden in 2015 in totaal 223.418 beladen km's afgelegd. De groei zette zich in 2016 voort. In totaal telde 2016 op jaarbasis 21.738 uitgevoerde ritten. Al deze ritten in 2016 samen, zorgden voor een afgelegde afstand van 300.260 beladen km's.

*(Voor elk voornoemd jaar mag je naast de uitgevoerde ritten ook nog gemiddeld 10% ritten bijtellen die in eerste instantie aangevraagd worden, maar die om verschillende redenen door de gebruikers geannuleerd worden.)*

Zo'n 90% van de ritaanvragen gebeurt via het gratis 0800 17 666 telefoonnummer, de overige 10% komt via het e-mailadres mav@limburg.be binnen. Het gebeurt uiterst zelden dat ritaanvragen per fax binnenkomen.

## **2. Wat is de procedure van een aanvraag?**

De regel (*in uitvoering ook van het betrokken compensatiedecreet*) stelt dat ritten in principe twee volle werkdagen vooraf dienen aangevraagd te worden bij MAV. Die tijd is effectief nodig om een adequate administratieve opvolging te kunnen garanderen die uiteindelijk leidt tot een effectieve rituitvoering. Tot op vandaag is het zo dat elke ritaanvraag die op deze manier is aangevraagd een vervoersoplossing heeft gekregen in Limburg.

Uiteraard kan het zijn dat ritten bij hoogdringendheid nodig zijn, bijvoorbeeld bij een ongepland doktersbezoek. Als MAV Limburg bieden we bij deze uitzonderingsritten toch de mogelijkheid om ze nog te aanvaarden en te organiseren. De regel bij deze ritten is dat de betrokken gebruiker eerst contact opneemt met één van de participerende MAV-vervoerders om rechtstreeks met hen de praktische afspraken omtrent de rit te maken, waarna de rit aansluitend aan MAV Limburg wordt doorgegeven om zo de administratieve zaken in orde te brengen.

Ritaanvragen administratief aanvragen bij MAV Limburg indien de rit al uitgevoerd is, wordt in regel niet aanvaard. In zulke gevallen kan immers de controlefunctie niet worden uitgeoefend. Bovendien zijn de vervoerders bij de rituitvoering op dat moment niet wettelijk in orde, immers de bestelbonnen dienen in het voertuig aanwezig te zijn, zowel ten aanzien van de gebruiker als ten aanzien van een eventuele politiecontrole.

Wie meerdere ritten of ritten lang vooraf wil aanvragen, kan dat, maar we hanteren wel de maximumperiode van 1 maand vooraf. Ervaring leert dat ritten die langer dan een maand vooraf worden aangevraagd, vaak toch gewijzigd worden of uiteindelijk leiden tot een annulering.

## **3. Worden er bij reserveringen ook bevestigingen gestuurd naar diegene die een aanvraag doet?**

Wanneer een gebruiker een ritaanvraag doet, in de meeste gevallen telefonisch, dan wordt bij de aanvraag, tijdens het telefoongesprek, in regel meteen de rit ingegeven in het systeem. Hierbij wordt aan de gebruiker per direct meegedeeld wie de rituitvoering zal doen en welke kosten hieraan verbonden zijn.

In een aantal gevallen (op het moment van de reservering weten we immers nog niet of de betrokken voorgestelde vervoerder effectief de ritaanvraag kan uitvoeren) wordt de ritaanvraag door de voorgestelde vervoerder geweigerd, bijvoorbeeld bij een volle agenda. In dat geval gaat MAV Limburg op zoek naar een andere vervoerder. Indien een andere vervoerder aangesteld wordt, wordt de gebruiker hiervan op de hoogte gebracht (onder meer de contactgegevens worden hierbij doorgegeven voor het geval de rit in extremis nog geannuleerd moet worden bijvoorbeeld).

Ritten die per mail worden aangevraagd, worden ook per mail bevestigd.

Het principe wordt ook gehanteerd dat bij elke gebruiker gepoogd wordt om stevast dezelfde vervoerder aan te stellen. Dat zorgt voor de meest soepele werking tussen alle betrokken actoren.

In de hoop u met deze informatie van dienst te zijn, tekenen wij

Met vriendelijke groeten

Namens de deputatie

get. Renata Camps  
provinciegriffier

get. Jean-Paul Peuskens  
gedeputeerde