



F.A.Q. 2

BUSINESS PORTAL MIVB & BESTELLINGEN

1. De vzw was al bekend op de MIVB-Business portal voordat ze zich heeft ingeschreven voor de Mobiliteitsmaatregel. Moet ze haar gegevens dan nog steeds doorsturen naar FeBi?3
2. Waarom zijn de contactgegevens op het MIVB-Business portal niet die van de vzw?3
3. Als de persoon die verantwoordelijk is voor bestellingen geen identiteitskaartlezer heeft, is het dan mogelijk om op een andere manier verbinding te maken met de MIVB-Business portal?3
4. Waarom ben ik "Editor" in de Business portal? Wie heeft de rol "Administrator" / "Manager"? ..4
5. Is het mogelijk om meerdere Editors voor bestellingen aan te maken voor één vzw?4
6. Persoonlijke MoBIB-kaart en MoBIB basic-kaart: wat is het verschil?5
7. Mag de werknemer zijn of haar huidige persoonlijke MoBIB-kaart (uitgegeven door de MIVB, De Lijn, TEC of de NMBS) behouden?6
8. De huidige persoonlijke MoBIB-kaart van de werknemer (uitgereikt door de MIVB, de Lijn, TEC of NMBS) is verlopen, wat moet er gebeuren?7
9. Wat als de werknemer zijn of haar MoBIB-kaart verliest of ze gestolen wordt?7
10. Als ik het nummer van de MoBIB-kaart invoer op de MIVB-Business portal, toont het systeem "Onbekende klant". Wat moet ik doen?8
11. Hoe voer ik de scope van mijn werknemers in bij het bestellen volgens het MIVB of Brupass-abonnement?9
12. Hoe dien ik de foto in, die nodig is om de nieuwe MoBIB-kaart te bestellen?10
13. Waarom en hoe controleer je of de werknemer al een abonnement heeft, het type abonnement en de vervaldatum?11
14. Wat als er nog losse tickets (bijvoorbeeld een kaart voor 10 ritten) op de MoBIB-kaart van de werknemer staan?13



15. Waarom kan ik mijn bestelling niet bevestigen in de MIVB-Business portal?14
16. Hoe bestellen een *Brupass XL* abonnement?14
17. Hoe activeer ik het nieuwe Regio abonnement?16
18. Wat als in het tabblad “*Status van bestellingen*” de status van een van de bestellingen “*Geannuleerd*” is?16
19. Wat als in het tabblad “*Status van bestellingen*” de status van een van de bestellingen “*In behandeling*” is?17
20. Waar, wanneer en hoe verlengen/niet verlengen van abonnementen wanneer die aflopen?.....17



1. De vzw was al bekend op de MIVB-Business portal voordat ze zich heeft ingeschreven voor de Mobiliteitsmaatregel. Moet ze haar gegevens dan nog steeds doorsturen naar FeBi?

Ja. FeBi moet de vzw inschrijven voor de Mobiliteitsmaatregel, zodat de MIVB opnieuw een account kan aanmaken op de Business portal. Het vorige account van de vzw wordt gedesactiveerd door de MIVB.

2. Waarom zijn de contactgegevens op het MIVB-Business portal niet die van de vzw?

Het is het adres van FeBi, de derde betaler voor de Mobiliteitsmaatregel, dat in het bestand van elke vzw wordt weergegeven in plaats van het adres van de vzw zelf.

Inderdaad, het is naar FeBi dat de MIVB de facturen voor abonnementen stuurt.

3. Als de persoon die verantwoordelijk is voor bestellingen geen identiteitskaartlezer heeft, is het dan mogelijk om op een andere manier verbinding te maken met de MIVB-Business portal?

Nee, de enige manier om verbinding te maken met de MIVB-Business portal is via een identiteitskaartlezer.



4. Waarom ben ik "Editor" in de Business portal? Wie heeft de rol "Administrator" / "Manager"?

De rollen van Administrator en Manager zijn voorbehouden aan FeBi als derde betaler voor de Mobiliteitsmaatregel. Wij kunnen bijvoorbeeld bestellingen bevestigen of Editors toevoegen.

Vzw's hebben allemaal de Editor-rol en kunnen alleen bestellingen opslaan die zij hebben ingevoerd.

5. Is het mogelijk om meerdere Editors voor bestellingen aan te maken voor één vzw?

Ja, meerdere personen kunnen bestellingen voor de vzw invoeren onder de Mobiliteitsmaatregel.

Gegevens die nodig zijn om extra Editor(s) aan te maken:

- Voornaam
- Achternaam
- Identiteitskaartnummer (NB: Belgische identiteitskaarten hebben een 12-cijferig nummer en E+ kaarten hebben een letter (B) gevolgd door 9 cijfers. Andere identiteitskaarten kunnen helaas niet gebruikt worden om verbinding te maken met de MIVB Business portal)
- Gesproken taal
- E-mailadres
- Telefoonnummer

Zodra FeBi de informatie heeft ontvangen en de aanvraag heeft verwerkt, ontvangt de aangewezen persoon een e-mail van de MIVB waarmee hij zijn toegang kan activeren.



6. Persoonlijke MoBIB-kaart en MoBIB basic-kaart: wat is het verschil?

- De MoBIB basic-kaart:



Op de MoBIB basic-kaart staan geen foto of identiteitsgegevens, ze mag dus uitgeleend worden aan andere personen. Je kan er dus geen abonnement mee opladen en ze mag niet gebruikt worden om een abonnement te bestellen in het kader van de Mobiliteitsmaatregel.

- De persoonlijke MoBIB-kaart:



Met de persoonlijke MoBIB-kaart kan je tickets aankopen van de vier Belgische openbaarvervoermaatschappijen (MIVB, De Lijn, NMBS, TEC).

Op deze kaart staan de familienaam, de voornaam en een foto van de houder. Er mogen persoonlijke abonnementen en vervoersbewijzen op worden opgeladen. Ze mag niet worden uitgeleend. Als de werknemer al een persoonlijke MoBIB-kaart bezit, **moet die hergebruikt worden** voor het nieuwe Regio-abonnement.



7. Mag de werknemer zijn of haar huidige persoonlijke MoBIB-kaart (uitgegeven door de MIVB, De Lijn, TEC of de NMBS) behouden?

Ja. Als de werknemer al in het bezit is van een persoonlijke MoBIB-kaart, uitgegeven door de MIVB of een andere maatschappij, moet ze herbruikt worden om onnodige procedures en kosten te beperken.

De MoBIB-kaart is een elektronische portefeuille van Belgische vervoersbewijzen. De kaart kan er anders uitzien omdat ze uitgegeven kan zijn door de MIVB, maar ook door andere vervoersmaatschappijen zoals TEC, De Lijn of de NMBS:



Alle MoBIB-kaarten uitgegeven door TEC, De Lijn of NMBS kunnen meerdere abonnementen van verschillende operatoren bevatten en met verschillende geldigheidsdata.

Als de MoBIB-kaart werd uitgegeven door een andere maatschappij dan de MIVB zal deze door de MIVB erkend moeten worden. De werknemer moet vooraf de voorwaarden van de MIVB accepteren en zijn of haar gegevens doorgeven. Dat kan op twee manieren:

- ✓ Online via de volgende link: <https://www.stib-mivb.be/mystib/> door de MoBIB-kaart in een kaartlezer te steken.
- ✓ Via een van de Go-verkoopautomaten die zich in vele metrostations en aan tram- en bushaltes bevinden.

Zodra die stap door de werknemer is uitgevoerd, is het mogelijk om het nummer van de bestaande MoBIB-kaart (zonder schuine streep) te registreren op de MIVB-Business portal. Het nieuwe abonnement **MIVB of Brupass Regio 12 maanden** kan nu worden opgeladen.



8. De huidige persoonlijke MoBIB-kaart van de werknemer (uitgereikt door de MIVB, de Lijn, TEC of NMBS) is verlopen, wat moet er gebeuren?

De werknemer moet de kaart vernieuwen (met hetzelfde kaartnummer) bij de operator die ze heeft uitgereikt.

Bij de MIVB kan dit op twee manieren:

✓ Online via de volgende link: <https://www.stib-mivb.be/mystib/Duplicata/Index?l=fr> het duplicaat wordt binnen 5 werkdagen per post opgestuurd.

✓ In BOOTIK: ze ontvangen hun nieuwe MoBIB-kaart rechtstreeks. De nieuwe kaart heeft hetzelfde nummer en bevat de foto, persoonlijke gegevens, tickets of abonnementen die op de verlopen kaart stonden.

Als het duplicaat van de MoBIB-kaart door een andere operator dan de MIVB wordt geleverd, moet de kaart door de MIVB worden erkend. De werknemer moet eerst de voorwaarden van de MIVB aanvaarden en haar zijn gegevens bezorgen.

Dit kan op twee manieren:

✓ Online via de volgende link: <https://www.stib-mivb.be/mystib/> met uitlezing van zijn/haar MoBIB-kaart.

✓ Via een Go-automaat die in veel metrostations en bij tram- en bushaltes aanwezig is.

9. Wat als de werknemer zijn of haar MoBIB-kaart verliest of ze gestolen wordt?

De werknemer dient een duplicaat aan te vragen (dit kost € 10 en die kosten vallen niet onder de Mobiliteitsmaatregel). Dit duplicaat is verkrijgbaar op twee manieren:

✓ Online via de volgende link: <https://www.stib-mivb.be/mystib/Duplicata/Index> de kaart wordt binnen vijf werkdagen met de post verstuurd.

✓ In een BOOTIK: de nieuwe MoBIB-kaart wordt onmiddellijk meegegeven.



De nieuwe kaart gebruikt de foto, persoonsgegevens, tickets en abonnementen die op de verloren/gestolen kaart stonden.

Let er wel op dat als de MoBIB-kaart door een andere maatschappij dan de MIVB werd uitgegeven, het duplicaat bij die andere maatschappij moet worden aangevraagd.

10. Als ik het nummer van de MoBIB-kaart invoer op de MIVB-Business portal, toont het systeem "Onbekende klant". Wat moet ik doen?

Dat betekent dat de MoBIB-kaart werd uitgegeven door een andere maatschappij dan de MIVB en dat ze erkend moet worden door de MIVB. De werknemer moet vooraf de voorwaarden van de MIVB accepteren en zijn of haar gegevens doorgeven. Dat kan op twee manieren:

- ✓ Online via de volgende link: <https://www.stib-mivb.be/mystib/> door de MoBIB-kaart in een kaartlezer te steken.
- ✓ Via een van de Go-verkoopautomaten die zich in vele metrostations en aan tram- en bushaltes bevinden.

Zodra die stap door de werknemer is uitgevoerd, is het mogelijk om het nummer van de bestaande MoBIB-kaart (zonder schuine streep) te registreren op de MIVB-Business portal. Het nieuwe Regio-abonnement kan nu worden opgeladen.



11. Hoe voer ik de scope van mijn werknemers in bij het bestellen volgens het MIVB of Brupass-abonnement?

Herinnering betreffende de bestelprocedure in het MIVB-Business portal:

- Voer de bestellingen in tussen de 1^{ste} en de 15^{de} van de maand voor de abonnementen die actief zijn op de 1^{ste} van de volgende maand.
- Keuze van het *MIVB Regio 12 maanden* **of** *Brupass Regio 12 maanden* indien nodig.
- Vul **de scope**¹ van de werknemers in het vakje " Stamnummer" in:

Voor de MIVB abonnementen:

- « **1** » voor scope 1
- « **2** » voor scope 2
- « **3** » voor scope 3

Voor **Brupass** abonnementen:

- « **B1** » voor Brupass scope 1
- « **B2** » voor Brupass scope 2
- « **B3** » voor Brupass scope 3

Op deze manier zal FeBi, als derdebetaler voor de Mobiliteitsmaatregel, de vzw geheel of gedeeltelijk correct kunnen herfactureren.

¹ Zie : FAQ - Mobiliteitsmaatregel - Rechten, verplichtingen en kosten – V. 6



12. Hoe dien ik de foto in, die nodig is om de nieuwe MoBIB-kaart te bestellen?

Voor nieuwe MoBIB-kaarten heb je een foto van de werknemer nodig.

Op het bestelformulier heeft degene die de bestelling verricht de keuze tussen:

- “Geüpload door de beheerder”: om de bestelling te kunnen opslaan, moet de foto meteen worden geüpload. Zie onderstaande instructies.
- “Opgestuurd door het personeelslid”: in dit geval kan de bestelling zonder foto worden opgeslagen. Zodra FeBi de bestellingen na verificatie bevestigt, ontvangt de werknemer een e-mail (op het persoonlijke e-mailadres dat op het formulier is opgegeven) met een link waar hij of zij de foto zelf dient te uploaden.

N.B.: als de werknemer de foto te laat uploadt, wordt de MoBIB-kaart later geleverd.

In de praktijk:

- Als je in het bezit bent van een (geldige*) foto van de werknemer, kies dan:

Verzendingswijze

Geüpload door de beheerder

Uploaden

Opgeladen foto

En klik op Uploaden.

Als de foto is geüpload, klik je op “Opslaan”.

*

Specificaties

- Witte of gekleurde achtergrond
- Geen hoofddeksele of zonnebril, uw gezicht moet zichtbaar zijn
- Maximale grootte van het bestand 5120 Kb (JPG, JPEG, GIF, PNG, BMP)





- Als je niet in het bezit bent van een (geldige*) foto van de werknemer, kan die foto worden geüpload door de werknemer zelf nadat FeBi de bestellingen heeft bevestigd:

In dat geval vul je eerst het e-mailadres van de werknemer in:

BEROEPSGEGEVENS	
Stamnummer	<input type="text" value="1"/>
E-mail	<input type="text" value="Geef het e-mailadres in"/> <input type="button" value="Bevestig e-mailadres"/>

Pas vervolgens de verzendingswijze aan:

FOTO
Verzendingswijze
<input type="text" value="Opgestuurd door het personeelslid"/>

Eindig weer met "Opslaan".

13. Waarom en hoe controleer je of de werknemer al een abonnement heeft, het type abonnement en de vervaldatum?

Wanneer een nieuwe werknemer wordt aangeworven, moet je zijn MIVB status controleren voordat je een nieuw abonnement bestelt. (NB: De vervaldatum die van belang is, is die van het abonnement en niet die van de MoBIB kaart).

Als de vorige werkgever een vzw is die ook onder de Mobiliteitsmaatregel valt en er al een abonnement "MIVB of Brupass Regio 12 maanden" in gebruik is, moet je alleen een nieuw abonnement bestellen wanneer het vorige verloopt via je Business portal. De nieuwe bestelling moet tussen de 1^{ste} en de 15^{de} van de maand in het Business portal worden ingevoerd, zodat het abonnement op de 1^{ste} dag van de volgende maand ingaat.



Als twee vzw's waarop de maatregel betrekking heeft dezelfde deeltijdse werknemer in dienst hebben, moet het abonnement worden besteld via de werkgever met de langstlopende arbeidsovereenkomst.

- Met behulp van het MoBIB-kaartnummer en de geboortedatum van de werknemer kan je op de website van de [MIVB](https://www.stib-mivb.be) het type abonnement en de vervaldatum ervan achterhalen.

<https://www.stib-mivb.be/mystib/?l=nl#>

The screenshot shows the website interface for purchasing tickets. The main navigation bar includes 'REIZEN', 'KOPEN', 'BRUSSEL', and 'DE MIVB'. The 'KOPEN' section is expanded, showing options for 'TARIEVEN' (Abonnementen, Ritten en dagpassen, Studenten, Het voordeligste tarief), 'KAARTEN EN TICKETS' (MOBIB, Papieren tickets, Het digitale ticket, Vergelijk onze producten), 'CONTACTLOOS BETALEN' (Reis met je bankkaart, Overzicht van mijn ritten), and 'VERKOOPNETWERK' (Verkoopautomaten, Verkooppunten, Online aankopen, Shops).

2 LATER OPLADEN (ZONDER KAARTLEZER)
Indien u voor deze aankoopoptie kiest dan zal uw vervoerbewijs na 24u beschikbaar zijn op alle GO-verkoopautomaten en valideertoestellen van de metro of na 96u op die van de bus of tram.
Hulp nodig? Maak gebruik van onze online hulp.

Persoonlijke MOBIB-kaart

MOBIB Basic-kaart

Klik op “2. Later opladen (zonder kaartlezer)” en daarna op “Persoonlijke MoBIB-kaart”. Voer vervolgens het nummer van de MoBIB-kaart en de geboortedatum van de kaarthouder in:



2 LATER OPLADEN (ZONDER KAARTLEZER)

Indien u voor deze aankoopoptie kiest dan zal uw vervoerbewijs na 24u beschikbaar zijn op alle GO-verkoopautomaten en valideertoestellen van de metro of na 96u op die van de bus of tram.

Hulp nodig? Maak gebruik van [onze online hulp](#).

VUL DE INFORMATIE GELINKT AAN UW MOBIB-KAART IN

Geef het nummer van uw MOBIB-kaart in (19 cijfers)

xxxxxx / xxxxxxxxxxxxxx / x

Geef uw geboortedatum in

Dag ▼ Maand ▼ Jaar ▼

Volgende

Het volgende scherm toont je dan alle actieve vervoersbewijzen op de kaart en de vervaldatum ervan.

14. Wat als er nog losse tickets (bijvoorbeeld een kaart voor 10 ritten) op de MoBIB-kaart van de werknemer staan?

Dan kan je nog steeds een abonnement **MIVB of Brupass Regio 12 maanden** op die kaart opladen.

Alle MoBIB kaarten uitgegeven door TEC, De Lijn of NMBS kunnen meerdere abonnementen van verschillende operatoren bevatten en met verschillende geldigheidsdata.

De werknemer kan deze ritten gebruiken voor een andere reiziger (die bijvoorbeeld geen abonnement heeft) door de MoBIB kaart twee keer te ontwaarden: de eerste keer valideert het valideertoestel een reis met het abonnement en de tweede keer valideert het één van de losse tickets. De twee reizigers dienen gedurende de hele rit samen te blijven in het geval van een eventuele controle.



15. Waarom kan ik mijn bestelling niet bevestigen in de MIVB-Business portal?

FeBi controleert, als derde betaler, de ingevoerde bestelling van alle vzw's vanaf de 16^{de} van de maand vóór deze bevestigd wordt.

De vzw's hebben deze mogelijkheid niet.

Het is pas daarna dat de bestellingen worden gevalideerd door de MIVB.

16. Hoe bestellen een *Brupass XL* abonnement?

De *Brupass XL* abonnement kost 840 € en valt helemaal niet onder de Mobiliteitsmaatregel.

Je moet dit abonnement bestellen via een andere toegang tot het Business portal, maar de vzw betaalt 100% van de kosten.

Procedure voor het aanmaken van de tweede toegang tot het Business portal voor *Brupass XL* bestellingen:

-Vraag naar het document "Identificatie en gegevens Business Portal" op: b2b@stib-mivb.brussels [Onderwerp: Derdebetalersovereenkomst Brupass XL (verschillend van de FeBi-toegang)].

-Vul het en stuur het naar de MIVB

-Ontvangt dan binnen 48 uur een door de MIVB ingevulde toetredingsovereenkomst.

-Onderteken deze overeenkomst en stuur het zo snel mogelijk terug naar de MIVB zodat hun diensten snel jouw nieuwe toegangen kunnen aanmaken.



Procedure om Brupass XL te bestellen:

-Bestel jouw abonnementen vóór de 25^e van de maand om actieve abonnementen te verkrijgen op de 1^{ste} van de volgende maand (verschil met jouw toegang via de FeBi-overeenkomst waarin u uw bestellingen vóór de 15e moet invoeren zodat wij jouw invoeren kunnen controleren en je eventueel kunnen helpen jouw bestellingen te corrigeren vóór de 25^{de}).

Hier wordt de vzw de derdebetaler dus FeBi heeft via deze geen toegang tot informatie over deze bestellingen en kan niets voor je controleren.

-Je bevestigt zelf jouw bestellingen (verschil met je toegang via de FeBi-conventie waarin we je bestellingen bevestigen).

-Je ontvangt de factuur rechtstreeks van de MIVB. Als je wilt, kan je een Excel-bestand aanvragen om je boekhouding te vereenvoudigen.



17. Hoe activeer ik het nieuwe Regio abonnement?


- Indien het nieuw abonnement moet worden geactiveerd **op een bestaande MoBIB-kaart**:
 - ✓ Ofwel met een kaartlezer via de Go easy toepassing van de MIVB: [GO easy oplossingen voor online aankoop \(op stib-mivb.be\)](#). Kies optie 1.
 - ✓ Ofwel via een GO-automaat = automaten in alle metrostations en aan bepaalde bus-/tramhaltes, dit zijn niet de validatieterminals in de tram of bus zelf.
- **Een nieuwe MoBIB-kaart**, opgeladen met het abonnement, wordt reeds geactiveerd per post naar de werknemer gestuurd. Je hoeft niets meer te doen.

N.B. : Als de bestelling de status 'geleverd' heeft op het MIVB Business portal maar de werknemer zijn kaart niet heeft ontvangen, kan hij rechtstreeks contact opnemen met de MIVB:

- Per e-mail op: abonnements@stib-mivb.brussels
- Per telefoon op: 02 515 50 94 (optie 3)

18. Wat als in het tabblad "*Status van bestellingen*" de status van een van de bestellingen "*Geannuleerd*" is?

Zodra een bestelling van een abonnement in het tabblad "*Status van bestellingen*" staat, kan de vzw geen wijzigingen meer aanbrengen. De bestelling moet dus opnieuw worden geregistreerd in het tabblad "*Nieuwe abonnementen*".

In het tabblad "Geannuleerde bestellingen" vind je de bestellingen die door de MIVB werden geweigerd: Klik op  om de reden van de annulering te kennen.

Meestal annuleert de MIVB de bestelling omdat de betrokken persoon al een abonnement heeft. Een bestelling kan enkel bevestigd worden als het huidige abonnement vervalt binnen de twee maanden na de bestelling.

Maak de bestelling van het nieuw abonnement ten vroegste twee maanden voor de vervaldatum van het huidige abonnement.



19. Wat als in het tabblad “Status van bestellingen” de status van een van de bestellingen “In behandeling” is?

Er zijn drie mogelijke verklaringen:

- Er ontbreekt nog een foto van de werknemer.
- De geregistreerde MoBIB kaart is uitgegeven door een andere maatschappij.
- De geldigheidsdatum van de MoBIB kaart is verstreken.

FeBi neemt voor het einde van de lopende maand contact op met de vzw om de procedure voor het valideren van de bestelling uit te leggen.

20. Waar, wanneer en hoe verlengen/niet verlengen van abonnementen wanneer die aflopen?

Waar?

In het MIVB Business portal, onder de tabblad *Hernieuwingen*.

Wanneer?

De hernieuwingen worden twee maanden voor de vervaldatum van het abonnement aangeboden en je hebt één maand om de nodige stappen te ondernemen.

Waar moet je op letten?

Alle abonnementen zijn reeds aangevinkt voor automatische hernieuwing. Als jij niets doet worden ze allemaal verlengd.

- Als de werknemer NIET langer actief is: dan moet je het vinkje weghalen voordat je de selectie opslaat.



- Als de werknemer nog steeds actief is: moet je de volgende zaken controleren en eventueel corrigeren via *Details*:
 - het adres van de werknemer,
 - de scope (1, 2 of 3 of **B1**, **B2** of **B3**),
 - het type abonnement. Indien nodig kan dit omgewisseld worden naar een “*Brupass Regio 12 maanden*”, beschikbaar vanaf 1/08/24 => vergeet niet de scope ook aan te passen, bij de Brupass komt er de letter **B** voor het cijfer!

Hoe sla ik mijn hernieuwingen op?

Je moet de selectie opslaan rechts bovenaan de pagina.

Zorg ervoor dat je alle abonnementen weergeeft en controleert: je kunt er maximaal 100 per pagina weergeven en je moet elke pagina in de rechterbovenhoek opslaan na controle.

Voorbeeld:

Verlengingen van abonnementen met een vervaldatum van 31/10/24 worden vanaf 01/09/24 aangeboden op je Business portal. Je hebt tot 30/09/24 de tijd om je wijzigingen op te slaan. Na deze deadline gaat de selectie, gewijzigd of niet, naar het tabblad *Status van bestellingen* voor levering op 01/11/24.