



F.A.Q.

Business portal MIVB en Bestelling

1. De vzw maakt al gebruik van de MIVB-Business portal. Moet ze haar gegevens dan nog steeds doorsturen naar FeBi?..... 3
2. Waarom staat het adres van de vzw niet correct in onze gegevens op het MIVB Business portal? 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. Wat als de werknemer zijn of haar MoBIB-kaart verliest of ze gestolen wordt? 7
9. Als ik het nummer van de MoBIB-kaart invoer op de MIVB Business portal, toont het systeem "Onbekende klant". Wat moet ik doen?..... 7
10. Hoe dien ik de foto in die nodig is om de nieuwe MoBIB-kaart te bestellen?.. 8
11. Hoe weet ik wat de vervaldatum van een lopend abonnement is? 9



12. Wat als er nog losse tickets (bijvoorbeeld een kaart voor 10 ritten) op de MoBIB-kaart van de werknemer staan?..... 11
13. Waarom kan ik mijn bestelling niet bevestigen in de MIVB Business Portal? 11
14. Hoe activeer ik het nieuwe abonnement MIVB Regio 12 maanden? 12
15. Wat als in het tabblad "Status van bestellingen" de status van een van de bestellingen "Geannuleerd" is?..... 12
16. Wat als in het tabblad "Status van bestellingen" de status van een van de bestellingen "In behandeling" is?..... 13



1. De vzw maakt al gebruik van de MIVB-Business portal. 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 gedeactiveerd door de MIVB.

Aangezien FeBi de derde-betaler is voor de Mobiliteitsmaatregel, wordt de factuur van de MIVB naar het adres van FeBi gestuurd (het adres van FeBi staat op de contactgegevens van elke vzw in plaats van het adres van de vzw).

2. Waarom staat het adres van de vzw niet correct in onze gegevens op het MIVB Business portal?

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.

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 MIVB 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 hergebruikt 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 Regio 12 maanden** kan nu worden opgeladen.



8. 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.

9. 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 abonnement **MIVB Regio 12 maanden** kan nu worden opgeladen.



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

Voor nieuwe MoBIB-kaarten hebt u 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 praktijk:

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

En klik op Uploaden.

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

*

Specificaties

- Witte of gekleurde achtergrond
- Geen hoofddekseis 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".

11. Hoe weet ik wat de vervaldatum van een lopend abonnement is?

N.B.: De vervaldatum die van belang is, is die van het abonnement en niet die van de MoBIB-kaart.

Als de werknemer niet weet wat de vervaldatum is, kan hij of zij die informatie vinden via de volgende link: <https://www.stib-mivb.be/mystib/?l=nl#>



stib-mivb.be/mystib/?l=nl

REIZEN KOPEN BRUSSEL DE MIVB

KOPEN TARIEVEN KAARTEN EN TICKETS CONTACTLOOS BETALEN VERKOOPNETWERK

- Abonnementen
- Ritten en dagpassen
- Studenten
- Het voordeligste tarief

- MOBIB
- Papieren tickets
- Het digitale ticket
- Vergelijk onze producten

- Reis met je bankkaart
- Overzicht van mijn ritten

- 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)

Geef uw geboortedatum in

xxxxxx / xxxxxxxxxxxxxx / x Dag Maand Jaar

Volgende

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



12. 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 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.

13. 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.



14. Hoe activeer ik het nieuwe abonnement MIVB Regio 12 maanden?

- Indien het nieuw abonnement MIVB Regio 12 maanden 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 \(op stib-mivb.be\)](https://www.stib-mivb.be/goeasy). 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 MIVB Regio 12 maanden 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)

15. 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*".

Om te weten waarom jouw bestelling werd geannuleerd, kan je het tabblad "*Geannuleerde bestellingen*" raadplegen.



16. 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.