Vlaanderen
is mobiliteit &
openbare werken

Jaarlijks activiteitenrapport

1. Ritten

1.1.Ritinformatie 2

- Aantal aangevraagde ritten
- Aantal uitgevoerde ritten
- Aantal niet uitgevoerde ritten

2. Niet uitgevoerde ritten

2.1. Annuleringen door klanten 4
2.2. Redenen/motivatie voor de annulering 5
2.3. Aantal niet aangenomen, geweigerde ritten 7
2.4. Redenen/motivatie voor de weigering 8

3. Uitgevoerde ritten

3.1. Aantal afgelegde kilometers met een klant 11
3.2. Aantal uitgevoerde ritten, opgesplitst per categorie van gebruiker 12

4. Klachten & doorverwijzingen

4.1. Aantal klachten 13
4.2. Aantal doorverwezen ritten 13

5. Software & Internet

5.1. Software voor de facturatie 14
5.2. Routeplanner voor de berekening van de gereden kilometers 14
5.3. Software om voertuigen te traceren 15

2.1.1. Ritten :

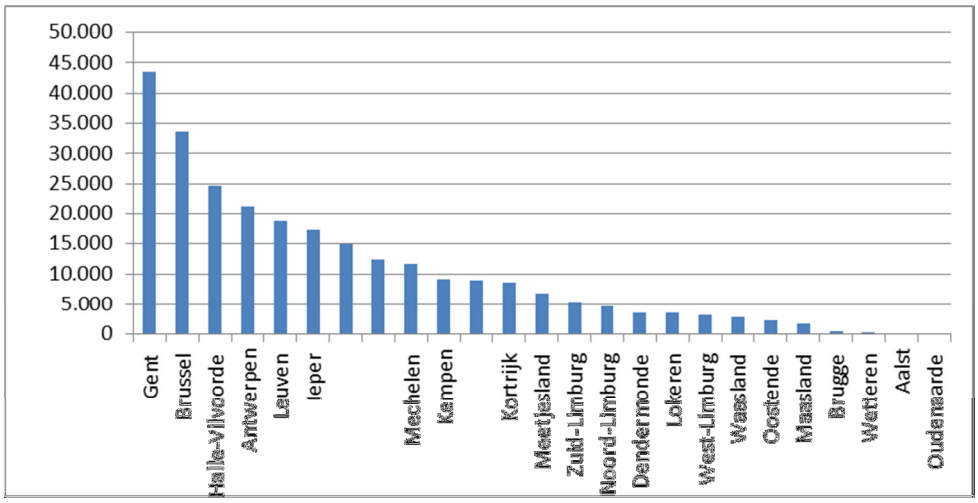
	totaal	laagste	hoogste	gemiddeld
aangevraagde ritten	259.501	9	43.480	10.380
uitgevoerde ritten	223.439	9	41.371	8.938
onuitgevoerde ritten	36.062	0	2.109	1.442

Totaalbeeld :

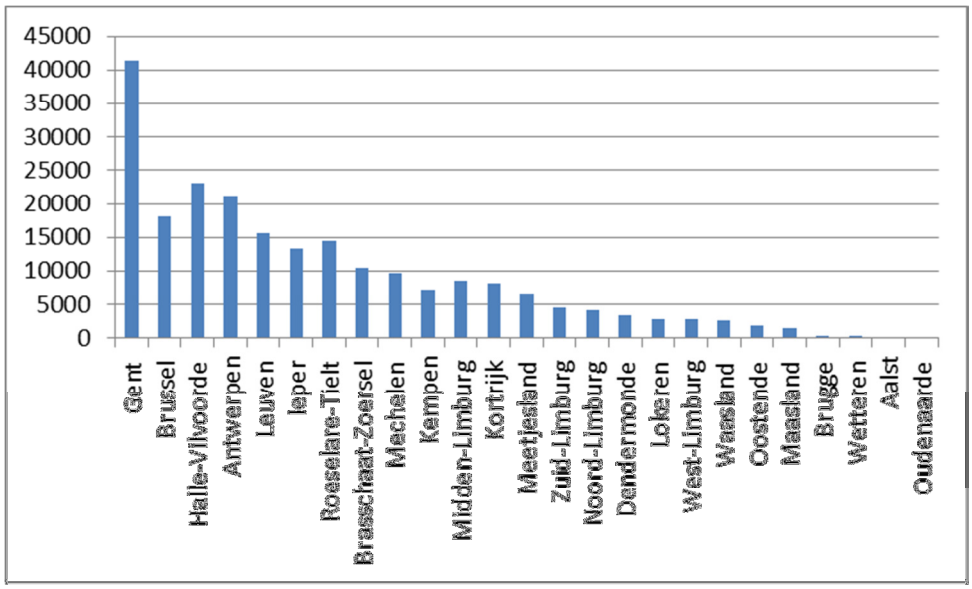
Rangschikking volgens aangevraagde ritten

Vervoersgebied		aantal aangevraagde ritten	aantal uitgevoerde ritten	aantal onuitgevoerde ritten	% uitgevoerd
7	Gent	43.480	41.371	2.109	95%
5	Brussel	33.623	18.193	15.430	54%
8	Halle-Vilvoorde	24.692	23.126	1.566	94%
2	Antwerpen	21.168	21.087	81	100%
12	Leuven	18.682	15.682	3.000	84%
9	Ieper	17.284	13.406	3.878	78%
22	Roeselare-Tielt	14.893	14.572	321	98%
3	Brasschaat-Zoersel	12.347	10.521	1.826	85%
15	Mechelen	11.692	9.656	2.036	83%
10	Kempen	9.196	7.314	1.882	80%
18	Midden-Limburg	9.038	8.512	526	94%
11	Kortrijk	8.660	8.184	476	95%
16	Meetjesland	6.785	6.692	93	99%
26	Zuid-Limburg	5.228	4.608	620	88%
19	Noord-Limburg	4.673	4.231	442	91%
6	Dendermonde	3.640	3.467	173	95%
13	Lokeren	3.547	2.887	660	81%
25	West-Limburg	3.199	2.816	383	88%
24	Waasland	2.751	2.708	43	98%
20	Oostende	2.212	1.888	324	85%
14	Maasland	1.710	1.571	139	92%
4	Brugge	408	368	40	90%
27	Wetteren	379	371	8	98%
1	Aalst	205	199	6	97%
21	Oudenaarde	9	9	0	100%
17	Menen	/	/	/	/
23	Veurne-Diksmuide	/	/	/	/

1. Totaal aangevraagde ritten



2. Aantal uitgevoerde ritten

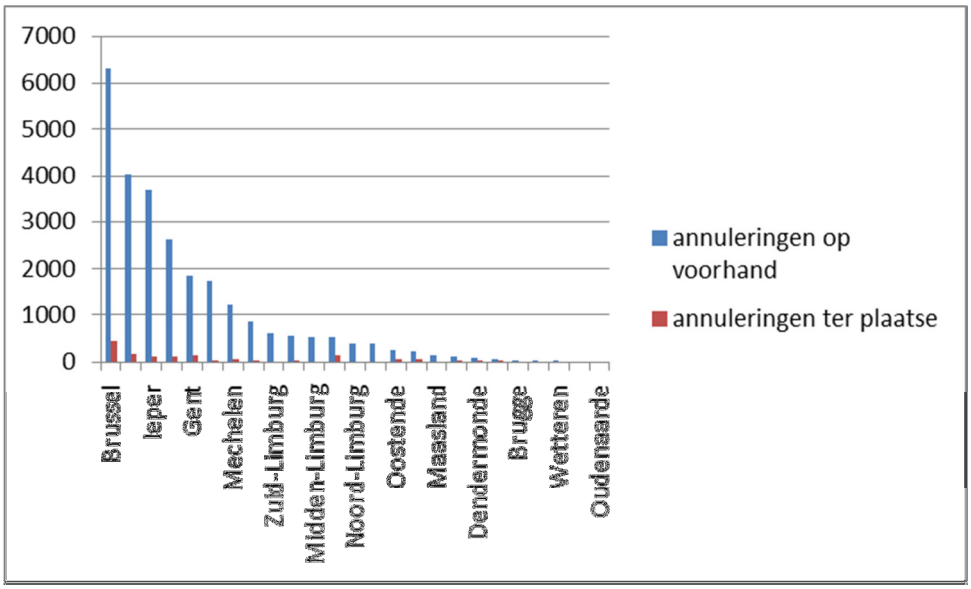


2.2.1. Annuleringen door klanten

	annuleringen	
	op voorhand	ter plaatse
totaal	26264	1432
gemiddeld	1251	95

Totaal :

Vervoersgebied	annuleringen		Vervoersgebied	annuleringen	
	op voorhand	ter plaatse		op voorhand	ter plaatse
Brussel	6328	439	West-Limburg	383	0
Antwerpen	4029	182	Oostende	264	60
Ieper	3699	113	Roeselare-Tielt	218	50
Leuven	2630	120	Maasland	139	0
Gent	1838	152	Kortrijk	123	4
Brasschaat-Zoersel	1731	30	Dendermonde	95	4
Mechelen	1210	66	Meetjesland	70	23
Kempen	872	41	Brugge	25	0
Zuid-Limburg	620	0	Waasland	8	0
Lokeren	545	18	Wetteren	5	0
Midden-Limburg	526	0	Aalst	0	0
Halle-Vilvoorde	523	130	Oudenaarde	0	0
Noord-Limburg	383	0			



2.2.2. Redenen en frequenties van de annuleringen

Om de redenen en de frequenties van annuleringen door de klanten beter te duiden worden een aantal plausibele redenen voorgelegd waarop de 24 vervoerders gevoelsmatig de frequentie van het fenomeen kunnen aangeven wat het best bij hen past.

2.2.2.1 Verkeerd aangeduid

Dit gaat over verkeerde aanduidingen door de klant in zijn agenda

Maasland	vaak (2)
Midden-Limburg	
Mechelen	af en toe (5)
Noord-Limburg	
Oostende	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	
Antwerpen	uitzon-derlijk (16)
Brasschaat-Zoersel	
Brugge	
Brussel	
Dendermonde	
Gent	
Halle-Vilvoorde	
Ieper	
Kempen	
Kortrijk	
Leuven	
Lokeren	
Meetjesland	
Roeselare-Tielt	
Waasland	
Wetteren	
Aalst	nooit (2)
Oudenaarde	

2.2.2.2. Weersomstandigheden

Antwerpen	af en toe (6)
Brussel	
Gent	
Halle-Vilvoorde	
Ieper	
Kempen	
Brasschaat-Zoersel	uitzon-derlijk (14)
Dendermonde	
Leuven	
Lokeren	
Maasland	
Mechelen	
Meetjesland	
Midden-Limburg	
Noord-Limburg	
Oostende	
Roeselare-Tielt	
Waasland	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	
Aalst	nooit (5)
Brugge	
Kortrijk	
Oudenaarde	
Wetteren	

2.2.2.3. Ziekte

Brugge	heel vaak (6)
Gent	
Lokeren	
Mechelen	
Roeselare-Tielt	
Wetteren	
Brasschaat-Zoersel	vaak (9)
Brussel	
Dendermonde	
Halle-Vilvoorde	
Ieper	
Kempen	
Leuven	
Oostende	
Waasland	
Antwerpen	af en toe (7)
Kortrijk	
Maasland	
Midden-Limburg	
Noord-Limburg	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	
Meetjesland	uitzond-
Aalst	nooit (2)
Oudenaarde	

2.2.2.4. Klant niet of te laat aanwezig

Antwerpen	af en toe (7)
Brussel	
Gent	
Halle-Vilvoorde	
Leuven	
Oostende	
Roeselare-Tielt	
Brasschaat-Zoersel	uitzon-derlijk (9)
Brugge	
Dendermonde	
Ieper	
Kempen	
Kortrijk	
Lokeren	
Mechelen	
Meetjesland	
Aalst	nooit (9)
Maasland	
Midden-Limburg	
Noord-Limburg	
Oudenaarde	
Waasland	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	
Wetteren	

Aanvullingen via open vragen

2.2.2.5.

Bestelling vergeten	
Mechelen	heel vaak
stopzetting van de vaste ritten	
Brasschaat-Zoersel	heel vaak
van mening veranderd	
Brussel	vaak

rit niet meer nodig	
Maasland	vaak (6)
Mechelen	
Noord-Limburg	
Oostende	
Wetteren	
West-Limburg	
Klant overleden	
Dendermonde	af en toe
Gent	
Mechelen	
Waasland	uitzond-

2.2.3. Aantal niet aangenomen, geweigerde ritten

totaal	12.715
gemiddeld	706

Totaal beeld:

Vervoersgebied		Vervoersgebied		Vervoersgebied	
Brussel	8.663	Ieper	66	Kortrijk	0
Halle-Vilvoorde	1.566	Roeselare-Tielt	50	Maasland	0
Kempen	955	Brasschaat-Zoersel	38	Midden-Limburg	0
Mechelen	676	Oostende	35	Noord-Limburg	0
Leuven	215	Waasland	35	Oudenaarde	0
Gent	110	Meetjesland	25	West-Limburg	0
Lokeren	97	Brugge	15	Zuid-Limburg	0
Antwerpen	79	Aalst	6		
Dendermonde	78	Wetteren	6		

Redenen/motivatie voor de weigering

2.2.4 Aantal niet aangenomen, geweigerde ritten:

Om de redenen en de motivatie voor weigering van de klanten beter te duiden worden een aantal plausibele redenen voorgelegd waarop de vervoerders gevoelsmatig de frequentie van het fenomeen kunnen aangeven wat het best bij hen past.

2.2.4.1.Weersomstandigheden

Antwerpen	uitzon-derlijk (8)
Brasschaat-Zoersel	
Brussel	
Kortrijk	
Lokeren	
Meetjesland	
Oostende	
Roeselare-Tielt	
Aalst	nooit (17)
Brugge	
Dendermonde	
Gent	
Halle-Vilvoorde	
Ieper	
Kempen	
Leuven	
Maasland	
Mechelen	
Midden-Limburg	
Noord-Limburg	
Oudenaarde	
Waasland	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	
Wetteren	

2.2.4.3.Te veel vraag (werk)

Antwerpen	heel vaak (4)
Halle-Vilvoorde	
Kempen	
Mechelen	
Antwerpen	vaak (6)
Brasschaat-Zoersel	
Brussel	
Lokeren	
Oostende	
Waasland	
Dendermonde	af en toe (3)
Ieper	
Roeselare-Tielt	
Aalst	uitzon-derlijk (6)
Brugge	
Gent	
Leuven	
Meetjesland	
Wetteren	
Kortrijk	nooit (7)
Maasland	
Midden-Limburg	
Noord-Limburg	
Oudenaarde	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	

2.2.4.4.Ziekte van of te weinig personeel

Brasschaat-Zoersel	vaak (3)
Dendermonde	
Waasland	
Antwerpen	af en toe (5)
Brussel	
Kortrijk	
Leuven	
Lokeren	
Gent	zelden (6)
Halle-Vilvoorde	
Kempen	
Meetjesland	
Oostende	
Roeselare-Tielt	
Aalst	nooit (11)
Brugge	
Ieper	
Maasland	
Mechelen	
Midden-Limburg	
Noord-Limburg	
Oudenaarde	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	
Wetteren	

2.2.4.5.Logistieke problemen (busje in panne, in garage, ...)

Dendermonde	vaak (2)
Waasland	
Antwerpen	af en toe (5)
Brussel	
Kempen	
Leuven	
Oostende	
Brasschaat-Zoersel	Uitzon-derlijk (9)
Gent	
Halle-Vilvoorde	
Ieper	
Kortrijk	
Lokeren	
Mechelen	
Meetjesland	
Roeselare-Tielt	
Aalst	nooit (9)
Brugge	
Maasland	
Midden-Limburg	
Noord-Limburg	
Oudenaarde	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	
Wetteren	

2.2.4.6.Klant komt niet in aanmerking voor gecompenseerd vervoer

Aalst	af en toe (10)
Antwerpen	
Brussel	
Gent	
Ieper	
Kortrijk	
Leuven	
Oostende	
Roeselare-Tielt	
Wetteren	
Brasschaat-Zoersel	Uitzon-derlijk (6)
Dendermonde	
Halle-Vilvoorde	
Kempen	
Mechelen	
Meetjesland	
Brugge	nooit (9)
Lokeren	
Maasland	
Midden-Limburg	
Noord-Limburg	
Oudenaarde	
Waasland	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	

2.2.4.7.Agressieve/dronken/onmogelijke klanten

Aalst	af en toe
Brussel	uitzon-derlijk (3)
Kempen	
Oostende	
Antwerpen	nooit (21)
Brasschaat-Zoersel	
Brugge	
Dendermonde	
Gent	
Halle-Vilvoorde	
Ieper	
Kortrijk	
Leuven	
Lokeren	
Maasland	
Mechelen	
Meetjesland	
Midden-Limburg	
Noord-Limburg	
Oudenaarde	
Roeselare-Tielt	
Waasland	
West-Limburg	
Zuid-Limburg	
Wetteren	

2.2.4.4. Aanvullingen via open vragen

2.2.4.4.1. aanvraag gedaan buiten de uren

Kempen	vaak
Aalst	af entoe
Brugge	
Gent	
Mechelen	
Wetteren	
Halle-Vilvoorde	zelden

2.2.4.4.2. Diversen

Antwerpen	zeer vaak	geen heen of terugrit
Brussel	af en toe	verkeerstoestand in Brussel
Mechelen	zelden	opleiding chauffeurs
Gent	zelden	kostendekkingsgraad rit
Roeselare-Tielt		
Mechelen	zelden	vervoer naar buitenland

2.3.1. Aantal afgelegde kilometers met een klant

	km		km / rit	
totaal	2.030.454		hoogste	20,4
gemiddeld	81.218		laagste	3,2
			gemiddelde	10,9

Vervoersgebied	km	uitge-voerde ritten	km/rit
Gent	296.297	41.371	7,2
Halle-Vilvoorde	245.297	23.126	10,6
Antwerpen	203.318	21.087	9,6
Leuven	158.000	15.682	10,1
Brasschaat-Zoersel	142.832	10.521	13,6
Mechelen	134.475	9.656	13,9
Midden-Limburg	128.460	8.512	15,1
Roeselare-Tielt	93.652	14.572	6,4
Kortrijk	83.522	8.184	10,2
Brussel	79.973	18.193	4,4
Kempen	73.526	7.314	10,1
Meetjesland	61.996	6.692	9,3
Noord-Limburg	60.556	4.231	14,3
Zuid-Limburg	44.318	4.608	9,6
Ieper	43.393	13.406	3,2
West-Limburg	39.316	2.816	14,0
Waasland	34.850	2.708	12,9
Dendermonde	34.150	3.467	9,9
Maasland	27.610	1.571	17,6
Lokeren	20.302	2.887	7,0
Oostende	15.077	1.888	8,0
Wetteren	4.116	371	11,1
Brugge	2.910	368	7,9
Aalst	2.324	199	11,7
Oudenaarde	184	9	20,4

2.3.2.Aantal uitgevoerde ritten, opgesplitst per categorie van gebruiker

Klanten met een rolstoel :

gemiddeld	met	zonder
Rolstoel	67%	33%

Details :

	Rolstoel	zonder
Gent	15721	25650
Antwerpen	15103	5984
Halle-Vilvoorde	12095	11031
Leuven	9880	5740
Brasschaat-Zoersel	9776	745
Mechelen	8221	1489
Midden-Limburg	8086	426
Kempen	6720	2051
Ieper	5803	7603
Brussel	5458	12735
Kortrijk	5189	2995
Roeselare-Tielt	5100	9472
Zuid-Limburg	4566	230
Noord-Limburg	4019	212
Lokeren	2844	43
West-Limburg	2675	141
Dendermonde	2096	1371
Oostende	1624	264
Waasland	1530	1178
Maasland	1492	79
Meetjesland	1163	4450
Wetteren	108	263
Brugge	107	261
Aalst	105	94
Oudenaarde	8	0

	% rolstoel	% zonder
Zuid-Limburg	99%	5%
Lokeren	99%	1%
Midden-Limburg	95%	5%
West-Limburg	95%	5%
Noord-Limburg	95%	5%
Maasland	95%	5%
Brasschaat-Zoersel	93%	7%
Kempen	92%	28%
Oudenaarde	89%	0%
Oostende	86%	14%
Mechelen	85%	15%
Antwerpen	72%	28%
Kortrijk	63%	37%
Leuven	63%	37%
Dendermonde	60%	40%
Waasland	56%	44%
Aalst	53%	47%
Halle-Vilvoorde	52%	48%
Ieper	43%	57%
Gent	38%	62%
Roeselare-Tielt	35%	65%
Brussel	30%	70%
Wetteren	29%	71%
Brugge	29%	71%
Meetjesland	17%	66%

2.4.1. Aantal klachten

Rapportage over officiële klachten, klachtenbehandeling en het betreffende overlegorgaan .

1)Afgehandeld door de vervoerder : 48

2)Behandeld in het overlegorgaan (BVR art 31): 0

Vervoersgebied	1)	2)
Gent	13	0
Leuven	10	0
Ieper	8	0
Roeselare-Tielt	3	0
Antwerpen	2	0
Halle-Vilvoorde	2	0
Kempen	2	0
Kortrijk	2	0
Lokeren	2	0

Vervoersgebied	1)	2)
Mechelen	2	0
Dendermonde	1	0
Zuid-Limburg	1	0
Aalst	0	0
Brasschaat-Zoersel	0	0
Brugge	0	0
Brussel	0	0
Maasland	0	0
Meetjesland	0	0

Vervoersgebied	1)	2)
Midden-Limburg	0	0
Noord-Limburg	0	0
Oostende	0	0
Oudenaarde	0	0
Waasland	0	0
West-Limburg	0	0
Wetteren	0	0

2.4.2. Aantal doorverwezen ritten :

1)Naar een ander vervoersgebied : 413

2) Naar een ander soort vervoer: 443

Vervoersgebied	1)	2)
Antwerpen	300	180
Brasschaat-Zoersel	53	25
Leuven	36	42
Kempen	7	0
Lokeren	6	3
Kortrijk	5	9
Ieper	2	64
West-Limburg	2	2
Zuid-Limburg	2	1

Vervoersgebied	1)	2)
Dendermonde	0	7
Gent	0	20
Maasland	0	6
Midden-Limburg	0	2
Noord-Limburg	0	3
Oostende	0	12
Roeselare-Tielt	0	20
Waasland	0	35
Wetteren	0	3

2.5.1. Software voor de facturatie

19 vervoerders gebruiken software voor facturatie

4 vervoerders geen software voor facturatie

MOBIRES (8)	HARAS (2)	GEEN (4)
Aalst	Antwerpen	Brussel
Brugge	Brasschaat-Zoersel	Dendermonde
Gent	SCHAUBROEK/ ALFA (1)	Meetjesland
Kortrijk	Ieper	Waasland
Leuven	NEW - HORIZON (1)	
Oudenaarde	Lokeren	
Roeselare-Tielt	PROSTEPS (1)	
Wetteren	Halle-Vilvoorde	
OLYMPUS (6)	PYA(1)	
Kempen	Mechelen	
Maasland	CM-APPLICATIE (1)	
Midden-Limburg	Oostende	
Noord-Limburg		
West-Limburg		
Zuid-Limburg		

2.5.2. Routeplanner gebruikt voor de berekening van de gereden kilometers

GOOGLE MAPS (20)		VIA MICHELIN (2)
Aalst	Maasland	Dendermonde
Antwerpen	Mechelen	Waasland
Brasschaat-Zoersel	Midden-Limburg	OPEN STREET (2)
Brugge	Noord-Limburg	Kortrijk
Brussel	Oostende	Leuven
Gent	Oudenaarde	VAB (1)
Halle-Vilvoorde	Roeselare-Tielt	Meetjesland
Ieper	West-Limburg	
Kempen	Zuid-Limburg	
Lokeren	Wetteren	

2.5.3. Software om voertuigen te traceren

Gebruik software :

ja	nee
10	13

In gebruik :

GREENCAT (4)	GEEN (13)
Brugge	Aalst
Gent	Brasschaat-Zoersel
Roeselare-Tielt	Brussel
Wetteren	Dendermonde
TELEFLEET (2)	Kortrijk
Antwerpen	Maasland
Kempen	Midden-Limburg
SUIVO TRACK & TRACE (2)	Noord-Limburg
Halle-Vilvoorde	Oostende
Lokeren	Oudenaarde
TRAXGO (1)	Waasland
Ieper	West-Limburg
ALL-CONNECTS (1)	Zuid-Limburg
Mechelen	
GEOTRACER (1)	
Meetjesland	
GLOBESPOT (1)	
Leuven	