omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER



Rapportage Gemeenten

2023

Inhoudsopgave

1. Klanten
2. Ritten
3. Zones
4. Reizigers
5. Telefonie (Ritreservering)
6. Telefonie (Klantenservice)
7. Klachten

1. Klanten

1.1 Aantal klanten per maand
1.1.1 Grafiek aantal klanten per maand
1.2 Instroom aantal klanten per maand
1.3 Uitstroom aantal klanten per maand
1.3.1 Kritieke succesfactoren webportal aanvragen
1.4 Aantal VEP klanten en VEP Begeleiders (VEPB) per maand
1.5 Percentages VEP
1.5.1 Kritieke succesfactoren VEP
1.6 Klantopbouw Leeftijd
1.7 Reisopties klanten

1.1 Aantal Klanten per maand

Jaar2	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	530	528	524	515	512	510	516	512	510	492	424	420
Beekdaelen	1.179	1.176	1.185	1.171	1.167	1.205	1.165	1.163	1.168	1.166	1.180	1.192
Beesel	374	370	377	372	376	328	336	331	266	219	212	216
Bergen	319	326	333	334	339	340	342	344	345	342	341	341
Brunssum	1.089	1.098	1.094	1.095	1.083	1.078	1.082	1.091	1.091	1.082	1.097	1.097
Echt-Susteren	1.081	1.094	1.117	1.130	1.138	1.162	1.174	1.177	1.171	1.172	1.184	1.173
Eijsden-Margraten	1.004	1.013	1.025	1.029	1.042	1.043	1.046	1.047	1.059	1.055	1.057	1.057
Gennep	656	660	665	660	638	637	645	645	645	645	649	647
Gulpen-Wittem	632	632	631	633	631	619	613	614	613	612	618	618
Heerlen	3.446	3.471	3.520	3.550	3.573	3.570	3.647	3.659	3.706	3.734	3.749	3.738
Horst ad Maas	915	930	937	924	936	933	926	935	929	925	939	945
Kerkrade	2.489	2.490	2.498	2.495	2.508	2.523	2.531	2.544	2.540	2.534	2.538	2.526
Landgraaf	2.044	2.068	2.099	2.089	2.095	2.081	2.071	2.066	2.085	2.092	2.096	2.113
Leudal	951	946	933	933	942	945	942	946	955	963	963	969
Maasgouw	877	881	884	884	885	889	882	887	887	895	901	896
Maastricht	5.648	5.623	5.626	5.658	5.668	5.636	5.690	5.734	5.721	5.783	5.803	5.811
Meerssen	941	945	944	947	943	947	943	949	949	937	929	939
Nederweert	378	375	374	361	350	348	348	347	341	334	334	326
Peel en Maas	902	907	921	933	948	950	965	962	960	964	979	978
Roerdalen	420	426	430	433	432	438	445	449	448	454	461	459
Roermond	1.786	1.789	1.731	1.703	1.693	1.662	1.649	1.561	1.517	1.456	1.392	1.369
Simpelveld	332	336	336	331	327	323	315	317	328	334	337	342
Sittard-Geleen	3.899	3.906	3.942	3.958	3.978	4.007	4.023	4.047	4.078	4.112	4.133	4.145
Stein	610	605	616	621	608	612	622	628	636	647	665	676
Vaals	446	439	433	438	427	418	424	424	422	421	422	429
Valkenburg ad Geul	703	709	715	722	734	734	763	768	771	781	779	775
Venlo	3.246	3.230	3.220	3.222	3.175	3.165	3.125	3.107	3.093	3.088	3.084	3.064
Venray	721	708	606	607	604	614	623	634	647	657	662	665
Voerendaal	363	364	366	368	369	370	376	385	387	391	395	402
Weert	1.115	1.113	1.116	1.124	1.123	1.124	1.132	1.124	1.124	1.110	1.112	1.104
Totaal	**39.096**	**39.158**	**39.198**	**39.240**	**39.244**	**39.211**	**39.361**	**39.397**	**39.392**	**39.397**	**39.435**	**39.432**

Deze tabel toont het aantal klanten per maand per gemeente.
Tabel rechts toont de procentuele groei t.o.v. januari.

Groei tov Januari

Gemeente	% Groei
Beek	-20,75
Beekdaelen	1,10
Beesel	-42,25
Bergen	6,90
Brunssum	0,73
Echt-Susteren	8,51
Eijsden-Margraten	5,28
Gennep	-1,37
Gulpen-Wittem	-2,22
Heerlen	8,47
Horst ad Maas	3,28
Kerkrade	1,49
Landgraaf	3,38
Leudal	1,89
Maasgouw	2,17
Maastricht	2,89
Meerssen	-0,21
Nederweert	-13,76
Peel en Maas	8,43
Roerdalen	9,29
Roermond	-23,35
Simpelveld	3,01
Sittard-Geleen	6,31
Stein	10,82
Vaals	-3,81
Valkenburg ad Geul	10,24
Venlo	-5,61
Venray	-7,77
Voerendaal	10,74
Weert	-0,99
Totaal	**0,86**

1.1.1 Aantal Klanten per maand



Deze grafiek toont het aantal klanten per maand per gemeente.

1.2 Instroom aantal klanten per maand

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	5	4	1	1	3	8	7	7	6	5	8	0
Beekdaelen	26	18	17	13	10	59	21	18	11	10	18	17
Beesel	2	5	7	0	10	7	8	3	6	4	3	6
Bergen	7	7	8	5	8	2	7	5	4	8	10	3
Brunssum	9	17	12	20	14	6	12	14	9	8	20	17
Echt-Susteren	12	22	24	15	18	26	26	20	15	20	23	12
Eijsden-Margraten	11	22	17	11	19	13	14	19	26	8	16	17
Gennep	5	5	15	10	2	8	12	2	4	4	11	4
Gulpen-Wittem	5	7	11	4	8	6	9	11	3	12	8	5
Heerlen	82	43	76	48	59	45	54	49	78	64	69	52
Horst ad Maas	15	17	18	13	23	14	12	12	6	6	23	14
Kerkrade	36	22	44	25	36	34	28	25	23	20	27	20
Landgraaf	24	35	30	6	19	7	15	10	21	26	19	27
Leudal	11	5	11	7	15	13	14	15	19	21	12	8
Maasgouw	9	8	4	11	7	7	9	7	8	14	8	6
Maastricht	69	66	77	75	61	63	87	68	73	93	82	68
Meerssen	11	14	19	10	13	13	11	10	6	6	11	13
Nederweert	2	3	3	2	1	5	3	2	0	2	4	3
Peel en Maas	13	16	14	19	15	10	15	11	11	10	15	10
Roerdalen	4	4	8	2	4	9	8	9	2	7	6	9
Roermond	17	21	15	17	10	7	18	14	15	15	12	11
Simpelveld	4	7	6	1	4	1	1	5	13	6	11	9
Sittard-Geleen	42	49	72	42	54	59	49	56	55	59	51	37
Stein	6	7	18	10	6	5	15	10	12	17	19	12
Vaals	4	3	4	8	4	6	12	2	7	5	6	7
Valkenburg ad Geul	7	9	16	13	12	5	21	5	13	12	3	6
Venlo	30	30	31	20	8	22	18	24	20	33	26	26
Venray	14	8	5	4	4	9	13	15	15	9	15	10
Voerendaal	11	6	5	6	5	6	8	13	6	8	12	8
Weert	5	10	16	12	15	19	20	7	5	7	19	18
	498	**490**	**604**	**430**	**467**	**494**	**547**	**468**	**492**	**519**	**567**	**455**

Deze tabel toont instroom aantal klanten per maand per gemeente.

1.3 Uitstroom aantal klanten per maand

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	6	9	6	11	9	11	6	11	9	28	59	4
Beekdaelen	19	24	10	25	15	32	21	20	10	14	7	10
Beesel	13	10	5	6	8	55	6	11	73	59	13	8
Bergen	3	0	2	4	4	2	4	2	3	11	12	3
Brunssum	15	17	20	23	28	16	13	12	12	25	11	17
Echt-Susteren	11	13	6	5	12	10	20	21	20	21	15	24
Eijsden-Margraten	18	16	11	9	8	15	13	19	17	14	17	21
Gennep	7	2	10	17	24	11	7	3	4	6	8	7
Gulpen-Wittem	11	8	15	3	10	19	16	11	4	15	6	11
Heerlen	62	30	42	33	46	63	44	46	48	47	62	68
Horst ad Maas	27	12	17	30	18	27	27	16	16	20	25	16
Kerkrade	35	34	44	32	34	35	34	20	31	26	30	35
Landgraaf	24	21	19	24	19	15	29	22	8	25	23	19
Leudal	21	16	30	11	11	15	21	14	13	15	19	4
Maasgouw	5	9	5	14	8	6	17	6	8	9	5	12
Maastricht	65	92	75	43	56	93	33	18	94	37	66	65
Meerssen	16	12	22	12	20	10	16	9	7	18	18	12
Nederweert	7	7	6	16	13	8	7	5	6	8	4	11
Peel en Maas	10	16	8	16	9	11	8	15	15	12	7	13
Roerdalen	8	3	5	4	7	5	4	6	4	8	4	10
Roermond	40	21	77	48	23	42	32	106	54	80	82	41
Simpelveld	5	4	6	5	8	6	9	5	3	2	6	6
Sittard-Geleen	76	50	55	42	49	39	51	45	31	38	52	43
Stein	9	12	9	6	18	4	10	7	8	10	3	1
Vaals	3	11	10	4	15	14	6	4	9	7	6	2
Valkenburg ad Geul	7	5	14	7	6	15	5	4	12	7	12	8
Venlo	73	58	56	40	62	44	83	52	48	49	46	61
Venray	24	30	116	10	14	10	13	13	13	13	20	18
Voerendaal	8	5	8	5	5	6	5	5	6	5	9	4
Weert	13	18	17	8	21	25	14	18	8	24	22	30
Totaal	**641**	**565**	**726**	**513**	**580**	**664**	**574**	**546**	**594**	**653**	**669**	**584**

Deze tabel toont uitstroom aantal klanten per maand per gemeente.

1.3.1 Kritieke succesfactoren webportal aanvragen

Jaar	MaandLabel	WebPortal-Aanvragen	Aanvragen met te lange verwerkingstijd	KPI-Webportal-aanvragen
2023	januari	1707	4	99,77%
2023	februari	1497	2	99,87%
2023	maart	1885	3	99,84%
2023	april	1339	0	100,00%
2023	mei	1485	2	99,87%
2023	juni	1670	0	100,00%
2023	juli	1651	1	99,94%
2023	augustus	1537	1	99,93%
2023	september	1551	0	100,00%
2023	oktober	1769	0	100,00%
2023	november	1818	1	99,94%
2023	december	1449	2	99,86%
Totaal		**19358**	**16**	**99,92%**

Deze tabel toont de kritische succesfactoren met betrekking tot de aanvragen die de gemeente indient in de webportal.
Aanvragen die via de Webportal bij Omnibuzz binnen komen betreffen nieuwe klanten, pasblokkeringen en mutaties van klant- en budgetgegevens.

- 90% van de aanvragen/mutaties wordt binnen 2 werkdagen verwerkt.

Langste verwerkingstijd Webportal aanvragen

Langste verwerkingstijd in dagen

5

1.4 Aantal VEP klanten en VEP Begeleiders (VEP B) per maand

Jaar	2023																							
MaandLabel	januari		februari		maart		april		mei		juni		juli		augustus		september		oktober		november		december	
Gemeente	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB	VEP	VEPB
Beek	126	110	128	113	129	114	128	113	127	112	128	113	128	112	127	111	125	109	128	112	129	113	130	114
Beekdaelen	216	183	216	183	214	182	213	181	215	183	217	186	217	186	212	183	213	185	214	185	213	184	214	186
Beesel	92	85	93	86	95	88	94	87	93	86	94	87	94	87	95	87	80	73	59	52	56	50	53	47
Bergen	63	57	62	56	63	57	65	59	67	61	68	62	70	64	68	63	66	61	65	60	65	60	66	61
Brunssum	168	148	166	146	164	145	165	146	164	145	162	143	163	144	165	145	167	147	162	144	161	143	159	141
Echt-Susteren	176	168	176	168	179	171	184	176	188	177	188	177	188	177	192	180	192	180	192	181	191	181	191	181
Eijsden-Margraten	273	231	272	231	275	235	279	238	279	238	282	242	280	241	283	244	282	243	285	246	284	245	280	240
Gennep	96	86	95	86	95	85	93	83	95	84	93	82	93	82	95	84	93	82	93	82	92	81	93	81
Gulpen-Wittem	170	149	170	150	169	150	167	148	169	148	168	147	171	149	177	155	175	153	170	148	169	148	169	148
Heerlen	758	669	763	672	769	677	769	679	779	690	797	706	815	718	828	728	836	735	855	752	852	748	852	749
Horst ad Maas	170	133	170	133	171	134	172	136	171	135	170	134	169	133	169	134	169	135	166	134	163	132	165	134
Kerkrade	564	487	563	486	562	482	563	483	567	488	567	488	573	495	577	499	571	492	569	493	570	494	569	492
Landgraaf	432	377	450	389	450	391	455	394	455	394	465	403	460	396	457	392	463	398	457	393	457	394	460	398
Leudal	259	210	258	209	255	206	258	208	257	207	256	208	254	206	253	206	255	209	256	210	256	209	255	209
Maasgouw	205	178	206	179	206	179	203	177	204	177	204	176	201	174	202	175	201	173	205	176	206	178	205	177
Maastricht	1.548	1.356	1.542	1.346	1.552	1.355	1.573	1.372	1.593	1.385	1.606	1.391	1.625	1.409	1.647	1.431	1.657	1.434	1.665	1.439	1.667	1.441	1.677	1.446
Meerssen	220	195	223	197	221	197	220	195	217	192	221	196	224	200	227	203	226	202	222	199	220	197	222	200
Nederweert	90	72	90	72	89	71	88	70	86	69	86	69	86	69	85	68	85	68	83	67	82	66	81	64
Peel en Maas	254	222	253	223	256	226	255	226	261	229	261	229	261	229	258	226	257	225	256	225	256	226	257	227
Roerdalen	107	93	107	93	106	92	107	93	106	92	107	93	107	93	109	95	111	97	111	97	110	96	110	96
Roermond	450	366	449	366	440	361	435	355	437	357	432	353	432	353	417	341	401	330	384	313	369	306	361	300
Simpelveld	88	68	87	67	86	66	86	66	85	65	85	65	84	65	83	64	84	65	85	66	83	63	83	62
Sittard-Geleen	851	717	853	719	850	717	856	723	866	732	868	731	876	742	888	754	897	757	906	760	919	774	925	776
Stein	119	102	119	102	119	101	119	101	117	99	118	100	119	102	121	104	120	103	122	105	126	107	131	111
Vaals	109	91	111	93	107	90	108	91	111	94	116	98	115	98	115	98	112	96	111	97	113	99	115	101
Valkenburg ad Geul	183	156	185	158	185	158	185	158	186	159	192	162	198	167	198	166	197	166	201	169	199	165	198	163
Venlo	1.004	801	990	787	985	783	973	777	968	773	969	775	961	769	953	764	950	763	934	751	930	751	921	744
Venray	123	103	118	97	107	87	107	87	105	85	103	83	106	85	104	84	105	85	105	85	107	87	111	91
Voerendaal	62	55	64	56	65	58	64	58	64	58	64	58	66	59	66	58	67	60	66	59	65	58	66	60
Weert	189	157	190	156	190	156	188	154	191	157	194	159	195	161	196	162	195	162	190	157	191	159	189	157
Totaal	**9.165**	**7.825**	**9.169**	**7.819**	**9.154**	**7.814**	**9.172**	**7.834**	**9.223**	**7.871**	**9.281**	**7.916**	**9.331**	**7.965**	**9.367**	**8.004**	**9.352**	**7.988**	**9.317**	**7.957**	**9.301**	**7.955**	**9.308**	**7.956**

1.5 Percentages VEP

MaandLabel	december				
Gemeente	AantalKlanten	VEP	% van Klanten	VEPB	% van VEP
Beek	420	130	31,0%	114	87,7%
Beekdaelen	1.192	214	18,0%	186	86,9%
Beesel	216	53	24,5%	47	88,7%
Bergen	341	66	19,4%	61	92,4%
Brunssum	1.097	159	14,5%	141	88,7%
Echt-Susteren	1.173	191	16,3%	181	94,8%
Eijsden-Margraten	1.057	280	26,5%	240	85,7%
Gennep	647	93	14,4%	81	87,1%
Gulpen-Wittem	618	169	27,3%	148	87,6%
Heerlen	3.738	852	22,8%	749	87,9%
Horst ad Maas	945	165	17,5%	134	81,2%
Kerkrade	2.526	569	22,5%	492	86,5%
Landgraaf	2.113	460	21,8%	398	86,5%
Leudal	969	255	26,3%	209	82,0%
Maasgouw	896	205	22,9%	177	86,3%
Maastricht	5.811	1.677	28,9%	1.446	86,2%
Meerssen	939	222	23,6%	200	90,1%
Nederweert	326	81	24,8%	64	79,0%
Peel en Maas	978	257	26,3%	227	88,3%
Roerdalen	459	110	24,0%	96	87,3%
Roermond	1.369	361	26,4%	300	83,1%
Simpelveld	342	83	24,3%	62	74,7%
Sittard-Geleen	4.145	925	22,3%	776	83,9%
Stein	676	131	19,4%	111	84,7%
Vaals	429	115	26,8%	101	87,8%
Valkenburg ad Geul	775	198	25,5%	163	82,3%
Venlo	3.064	921	30,1%	744	80,8%
Venray	665	111	16,7%	91	82,0%
Voerendaal	402	66	16,4%	60	90,9%
Weert	1.104	189	17,1%	157	83,1%
Totaal	**39.432**	**9.308**	**23,6%**	**7.956**	**85,5%**

Deze tabel toont het aantal klanten, aantal klanten met VEP-pas, het % van de klanten, aantal klanten met een VEP Begeleiderspas en % van VEP, per gemeente.

1.5.1 Kritische succesfactoren VEP aanvragen

Jaar	MaandLabel	VEPaanvragen	VEP-aanvragen met te lange verwerkingstijd	KPI-VEPaanvragen
2023	januari	100	0	100,00%
2023	februari	110	0	100,00%
2023	maart	126	1	99,21%
2023	april	116	0	100,00%
2023	mei	142	0	100,00%
2023	juni	141	0	100,00%
2023	juli	130	0	100,00%
2023	augustus	129	1	99,22%
2023	september	120	4	96,67%
2023	oktober	129	0	100,00%
2023	november	119	0	100,00%
2023	december	113	0	100,00%
Totaal		**1473**	**6**	**99,59%**

Langste verwerkingstijd VEP aanvraag in dagen
102

Deze tabel toont de kritische succesfactor met betrekking tot het verwerken/versturen van de Voor Elkaar pas;

- 90% van de VEP aanvragen wordt binnen 3 weken verwerkt en verstuurd.

1.6 Klantenopbouw Leeftijd

MaandLabel	december		
Gemeente	18-	18-65	65+
Beek	1	65	354
Beekdaelen	1	167	1.024
Beesel	1	45	170
Bergen		68	273
Brunssum		242	855
Echt-Susteren		229	944
Eijsden-Margraten	2	118	937
Gennep	2	226	419
Gulpen-Wittem		88	530
Heerlen	2	752	2.984
Horst ad Maas	1	219	725
Kerkrade	3	528	1.995
Landgraaf	6	456	1.651
Leudal	6	174	789
Maasgouw	3	312	581
Maastricht	7	933	4.871
Meerssen		123	816
Nederweert		99	227
Peel en Maas	3	257	718
Roerdalen		93	366
Roermond		276	1.093
Simpelveld		44	298
Sittard-Geleen	3	942	3.200
Stein	1	99	576
Vaals		50	379
Valkenburg ad Geul		109	666
Venlo	1	527	2.536
Venray	1	148	516
Voerendaal		40	362
Weert	1	247	856
Totaal	**45**	**7.676**	**31.711**

Deze tabel toont de klanten opbouw op leeftijd per gemeente.

De grafiek toont het percentage klanten opbouw op leeftijd ten opzicht van het totale klantenbestand.



1.7 Reisopties Klanten

Gemeente	Bus	%Bus	Direct	%Direct	Individueel	%Individueel	Kamer Kamer	%Kamer Kamer	Taxi	%Taxi	Voorin	%Voorin	Extra Zorg	%Extra Zorg	Persoonlijke Overdracht	%Persoonlijke Overdracht	Verplichte Begeleiding	%Verplichte Begeleiding	% Pashouders per Inwoners	Pashouders	AantalInwoners
Beek	18	4,27	4	0,95	12	2,84	1	0,24	17	4,03	8	1,90	0	0,00	0	0,00	7	1,66	2,65%	422	15.945
Beekdaelen	50	4,20	10	0,84	14	1,18	6	0,50	50	4,20	16	1,34	0	0,00	0	0,00	10	0,84	3,23%	1191	36.858
Beesel	12	5,41	0	0,00	3	1,35	2	0,90	9	4,05	3	1,35	0	0,00	0	0,00	1	0,45	1,66%	222	13.407
Bergen	9	2,64	0	0,00	2	0,59	0	0,00	12	3,52	2	0,59	0	0,00	0	0,00	2	0,59	2,60%	341	13.095
Brunssum	21	1,92	17	1,55	20	1,82	3	0,27	45	4,11	24	2,19	1	0,09	0	0,00	5	0,46	3,86%	1096	28.373
Echt-Susteren	50	4,25	15	1,28	23	1,96	5	0,43	33	2,81	15	1,28	0	0,00	1	0,09	28	2,38	3,70%	1176	31.826
Eijsden-Margraten	49	4,65	10	0,95	8	0,76	10	0,95	34	3,23	12	1,14	1	0,09	4	0,38	3	0,28	4,16%	1053	25.297
Gennep	32	4,95	1	0,15	5	0,77	16	2,48	19	2,94	6	0,93	0	0,00	0	0,00	7	1,08	3,77%	646	17.129
Gulpen-Wittem	22	3,57	4	0,65	15	2,44	4	0,65	30	4,87	13	2,11	0	0,00	0	0,00	9	1,46	4,30%	616	14.329
Heerlen	82	2,19	17	0,45	31	0,83	34	0,91	121	3,24	50	1,34	1	0,03	1	0,03	9	0,24	4,29%	3740	87.202
Horst ad Maas	10	1,06	11	1,16	8	0,84	9	0,95	41	4,33	19	2,01	4	0,42	3	0,32	8	0,84	2,25%	947	42.135
Kerkrade	44	1,75	6	0,24	45	1,79	31	1,23	83	3,29	43	1,71	0	0,00	1	0,04	2	0,08	5,49%	2521	45.954
Landgraaf	54	2,55	20	0,94	24	1,13	29	1,37	91	4,29	35	1,65	0	0,00	3	0,14	16	0,76	5,65%	2119	37.479
Leudal	20	2,06	5	0,52	8	0,82	2	0,21	36	3,71	16	1,65	1	0,10	2	0,21	3	0,31	2,70%	970	35.907
Maasgouw	38	4,25	5	0,56	9	1,01	6	0,67	23	2,57	10	1,12	0	0,00	0	0,00	11	1,23	3,76%	894	23.773
Maastricht	203	3,51	72	1,24	104	1,80	83	1,43	301	5,20	144	2,49	0	0,00	3	0,05	60	1,04	4,72%	5791	122.798
Meerssen	26	2,76	9	0,96	21	2,23	10	1,06	43	4,56	12	1,27	0	0,00	2	0,21	19	2,02	4,94%	942	19.068
Nederweert	7	2,17	1	0,31	1	0,31	2	0,62	14	4,33	3	0,93	0	0,00	0	0,00	5	1,55	1,92%	323	16.857
Peel en Maas	14	1,43	10	1,02	15	1,54	10	1,02	27	2,76	15	1,54	1	0,10	0	0,00	5	0,51	2,25%	977	43.354
Roerdalen	22	4,75	2	0,43	4	0,86	5	1,08	13	2,81	3	0,65	0	0,00	1	0,22	2	0,43	2,24%	463	20.692
Roermond	66	4,84	10	0,73	9	0,66	1	0,07	42	3,08	23	1,69	0	0,00	2	0,15	3	0,22	2,38%	1364	57.419
Simpelveld	12	3,51	6	1,75	4	1,17	0	0,00	5	1,46	4	1,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3,24%	342	10.569
Sittard-Geleen	34	0,94	95	2,61	83	2,28	23	0,63	246	6,77	67	1,84	2	0,06	0	0,00	25	0,69	3,90%	3635	93.315
Stein	24	3,55	11	1,63	13	1,92	4	0,59	35	5,18	18	2,66	1	0,15	0	0,00	7	1,04	2,70%	676	25.065
Vaals	20	4,66	10	2,33	2	0,47	3	0,70	15	3,50	4	0,93	0	0,00	0	0,00	7	1,63	4,42%	429	9.703
Valkenburg ad Geul	31	4,03	8	1,04	15	1,95	6	0,78	40	5,20	18	2,34	1	0,13	1	0,13	4	0,52	4,68%	769	16.440
Venlo	46	1,50	7	0,23	39	1,27	35	1,14	107	3,49	59	1,93	0	0,00	0	0,00	67	2,19	3,03%	3064	101.023
Venray	9	1,35	5	0,75	6	0,90	5	0,75	43	6,47	13	1,95	0	0,00	3	0,45	3	0,45	1,53%	665	43.566
Voerendaal	4	1,00	6	1,50	2	0,50	3	0,75	19	4,74	6	1,50	1	0,25	0	0,00	0	0,00	3,22%	401	12.464
Weert	31	2,80	7	0,63	4	0,36	16	1,44	58	5,23	19	1,71	0	0,00	4	0,36	5	0,45	2,23%	1108	49.576
Totaal	**1.060**	**2,72**	**384**	**0,99**	**549**	**1,41**	**364**	**0,94**	**1.652**	**4,25**	**680**	**1,75**	**14**	**0,04**	**31**	**0,08**	**333**	**0,86**	**3,50%**	**38903**	**1.110.618**

2. Ritten (1)

2.1 Totaal aantal ritten

2.1.1 Totaal aantal ritten per jaar

2.1.2 Gemiddeld aantal ritten per dag

2.2 Totaal aantal ritten met begeleiders

2.2.1 Relatief aantal ritten met begeleiders

2.2.2 Grafiek totaal aantal ritten met begeleiders

2. Ritten (2)

2.3 Totaal aantal ritten met meereizenden

2.3.1 Grafiek totaal aantal ritten met meereizenden

2.4 Totaal aantal ritten ‘no show’

2.5 % ritverdeling per dag per gemeente

2.5.1 % ritverdeling per dag Omnibuzz totaal

2.6 % ritverdeling per uur per gemeente

2.7 % ritverdeling per uur Omnibuzz Totaal

2.8 Kritieke succesfactoren Taxipoints

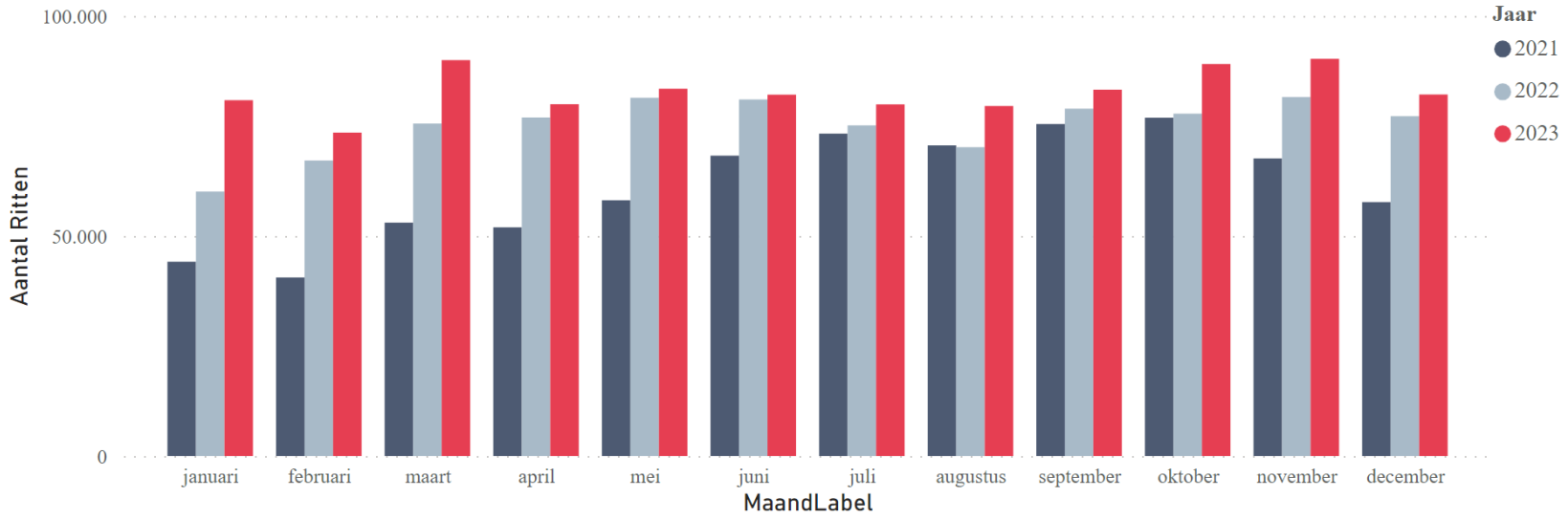
2.1 Totaal aantal ritten

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	786	722	885	758	830	776	805	891	876	948	862	787
Beekdaelen	2.140	2.031	2.552	2.375	2.465	2.530	2.576	2.504	2.681	2.695	2.846	2.554
Beesel	585	479	544	458	516	520	520	578	585	625	566	538
Bergen	409	315	412	354	356	381	312	305	357	419	451	460
Brunssum	2.960	2.699	3.201	2.969	3.264	3.183	2.763	2.699	2.808	3.077	3.172	2.810
Echt-Susteren	1.994	1.801	2.185	1.922	2.094	2.100	2.076	2.069	2.082	2.307	2.430	2.258
Eijsden-Margraten	1.845	1.805	2.195	2.071	2.215	2.147	2.107	2.107	2.162	2.353	2.547	2.180
Gennep	1.101	896	1.261	1.113	1.069	1.058	869	781	1.057	1.185	1.189	1.104
Gulpen-Wittem	1.120	1.009	1.232	1.060	1.108	1.058	1.075	1.000	1.133	1.167	1.129	1.091
Heerlen	8.143	7.820	9.522	8.351	8.684	9.097	9.149	9.152	9.355	9.745	9.921	9.044
Horst ad Maas	1.570	1.336	1.749	1.644	1.736	1.643	1.629	1.455	1.523	1.737	1.703	1.504
Kerkrade	6.203	5.840	6.950	6.180	6.383	6.425	6.280	6.134	6.494	6.718	6.882	6.462
Landgraaf	4.285	4.059	4.895	4.585	4.707	4.736	4.402	4.530	4.790	5.136	5.127	4.551
Leudal	1.415	1.164	1.433	1.297	1.366	1.362	1.321	1.265	1.309	1.554	1.619	1.453
Maasgouw	1.329	1.242	1.676	1.444	1.411	1.421	1.280	1.306	1.476	1.527	1.478	1.384
Maastricht	14.021	12.949	15.804	14.066	14.445	14.368	13.642	13.785	14.136	15.323	15.203	14.176
Meerssen	1.894	1.582	2.052	1.906	1.971	1.808	1.834	1.882	1.913	2.022	1.887	1.640
Nederweert	687	599	711	535	576	521	483	548	529	593	613	509
Peel en Maas	1.329	1.183	1.434	1.308	1.416	1.301	1.258	1.181	1.275	1.376	1.427	1.257
Roerdalen	714	670	776	713	748	631	668	693	805	832	919	937
Roermond	3.227	2.914	3.372	2.757	3.012	3.045	2.964	3.065	2.939	3.168	3.293	3.211
Simpelveld	549	507	554	452	493	530	561	514	542	528	526	514
Sittard-Geleen	8.948	7.779	9.942	8.540	9.169	8.364	8.386	8.314	8.932	9.672	9.979	8.936
Stein	1.182	1.039	1.132	1.106	1.101	976	946	1.013	1.192	1.173	1.041	959
Vaals	716	623	688	653	780	823	805	886	802	741	837	729
Valkenburg ad Geul	1.613	1.513	1.926	1.771	1.839	1.968	1.834	1.944	2.171	2.175	2.114	1.902
Venlo	5.495	4.871	5.776	5.098	5.150	5.032	5.066	4.867	4.983	5.606	5.769	4.907
Venray	2.002	1.704	2.026	1.838	1.718	1.725	1.810	1.675	1.796	1.976	2.013	1.852
Voerendaal	633	577	766	665	779	649	656	598	589	650	636	556
Weert	1.956	1.762	2.307	1.950	2.064	1.933	1.822	1.793	1.954	2.043	2.079	1.885
Totaal	**80.851**	**73.490**	**89.958**	**79.939**	**83.465**	**82.111**	**79.899**	**79.534**	**83.246**	**89.071**	**90.258**	**82.150**

Jaar
2023

De tabel toont het aantal uitgevoerde ritten per maand en per gemeente.

2.1.1 Totaal aantal ritten per jaar





De grafiek toont het totaal aantal uitgevoerde ritten per maand.

Jaar	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal
2023	80.851	73.490	89.958	79.939	83.465	82.111	79.899	79.534	83.246	89.071	90.258	82.150	**993.972**
2022	60.090	67.148	75.547	76.923	81.404	81.020	75.126	70.175	78.928	77.795	81.574	77.222	**902.952**
2021	44.153	40.568	53.031	51.966	58.115	68.251	73.261	70.583	75.439	76.877	67.621	57.701	**737.566**

De tabel toont het totaal aantal uitgevoerde ritten per jaar.

2.2 Aantal ritten per boekingsmethoden

Jaar	2023											
InvoerMethode	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
CallCenter	63.054	60.063	69.960	63.237	66.385	64.157	63.820	63.299	64.363	67.865	67.375	64.662
Portaal	3.128	2.755	3.637	3.174	3.112	3.189	3.148	2.974	3.097	3.862	4.219	4.379
Taxipoint	1.146	965	1.186	1.057	1.075	974	1.329	1.682	1.888	1.913	2.421	2.170
Vastwerk	13.523	9.707	15.175	12.471	12.893	13.791	11.602	11.579	13.898	15.431	16.243	10.939
Totaal	**80.851**	**73.490**	**89.958**	**79.939**	**83.465**	**82.111**	**79.899**	**79.534**	**83.246**	**89.071**	**90.258**	**82.150**

De tabel toont het aantal uitgevoerde ritten per maand per invoermethode.

Jaar
- [ ] 2023

2.2.1 Aantal actieve pashouders per boekingsmethoden

Jaar	2023											
InvoerMethode	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
CallCenter	12.302	12.148	12.891	12.695	13.051	12.714	12.726	12.689	13.034	13.558	13.492	13.544
Portaal	534	506	573	588	569	587	615	578	603	685	725	801
Taxipoint	785	681	821	772	752	720	969	1.205	1.306	1.318	1.659	1.545
Vastwerk	1.408	1.396	1.446	1.446	1.442	1.465	1.241	1.183	1.490	1.602	1.618	1.532
Totaal	**13.155**	**12.843**	**13.828**	**13.636**	**13.868**	**13.665**	**13.661**	**13.583**	**13.965**	**14.593**	**14.639**	**14.543**

2.2.2 Aantal cum. actieve pashouders per boekingsmethoden

Jaar	2023											
InvoerMethode	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
CallCenter	12.317	15.858	18.341	19.994	21.382	22.566	23.603	24.469	25.365	26.281	27.112	27.840
Portaal	534	655	787	897	956	1.033	1.134	1.206	1.284	1.373	1.459	1.558
Taxipoint	785	1.193	1.600	1.926	2.172	2.368	2.816	3.308	3.771	4.175	4.726	5.196
Vastwerk	1.415	1.515	1.617	1.687	1.748	1.841	1.897	1.962	2.037	2.156	2.258	2.307
Totaal	**13.177**	**16.467**	**18.907**	**20.547**	**21.899**	**23.047**	**24.066**	**24.909**	**25.798**	**26.712**	**27.543**	**28.266**

2.1.2 Gemiddeld aantal ritten per dag

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	25	26	29	25	27	26	26	29	29	31	29	25
Beekdaelen	69	73	82	79	80	84	83	81	89	87	95	82
Beesel	19	17	18	15	17	17	17	19	20	20	19	17
Bergen	13	11	13	12	11	13	10	10	12	14	15	15
Brunssum	95	96	103	99	105	103	89	87	94	99	106	91
Echt-Susteren	64	64	70	64	68	70	67	67	69	74	81	73
Eijsden-Margraten	60	64	71	69	71	72	68	68	72	76	85	70
Gennep	36	32	41	37	34	35	28	25	35	38	40	36
Gulpen-Wittem	36	36	40	35	36	35	35	32	38	38	38	35
Heerlen	263	279	307	278	280	303	295	295	312	314	331	292
Horst ad Maas	51	48	56	55	56	55	53	47	51	56	57	49
Kerkrade	200	209	224	206	206	214	203	198	216	217	229	208
Landgraaf	138	145	158	153	152	158	142	146	160	166	171	147
Leudal	46	42	46	43	44	45	43	41	44	50	54	47
Maasgouw	43	44	54	48	46	47	41	42	49	49	49	45
Maastricht	452	462	510	469	466	479	440	445	471	494	507	457
Meerssen	61	57	66	64	64	60	59	61	64	65	63	53
Nederweert	22	21	23	18	19	17	16	18	18	19	20	16
Peel en Maas	43	42	46	44	46	43	41	38	43	44	48	41
Roerdalen	23	24	25	24	24	21	22	22	27	27	31	30
Roermond	104	104	109	92	97	102	96	99	98	102	110	104
Simpelveld	18	18	18	15	16	18	18	17	18	17	18	17
Sittard-Geleen	289	278	321	285	296	279	271	268	298	312	333	288
Stein	38	37	35	37	36	33	31	33	40	38	35	31
Vaals	23	22	22	22	25	27	26	29	27	24	28	24
Valkenburg ad Geul	52	54	62	59	59	66	59	63	72	70	70	61
Venlo	177	174	181	170	166	168	163	157	166	181	192	158
Venray	65	61	65	61	55	58	58	52	60	64	67	60
Voerendaal	20	21	25	22	25	22	21	19	20	21	21	18
Weert	63	63	74	65	67	64	59	58	65	66	69	61
Totaal	**2.608**	**2.625**	**2.811**	**2.665**	**2.692**	**2.649**	**2.577**	**2.485**	**2.775**	**2.873**	**3.009**	**2.650**

Jaar
2023

De tabel toont het gemiddeld aantal uitgevoerde ritten per dag. Dit cijfer geeft een goed inzicht in de feitelijke ritontwikkeling.

2.2 Totaal aantal ritten met begeleiders

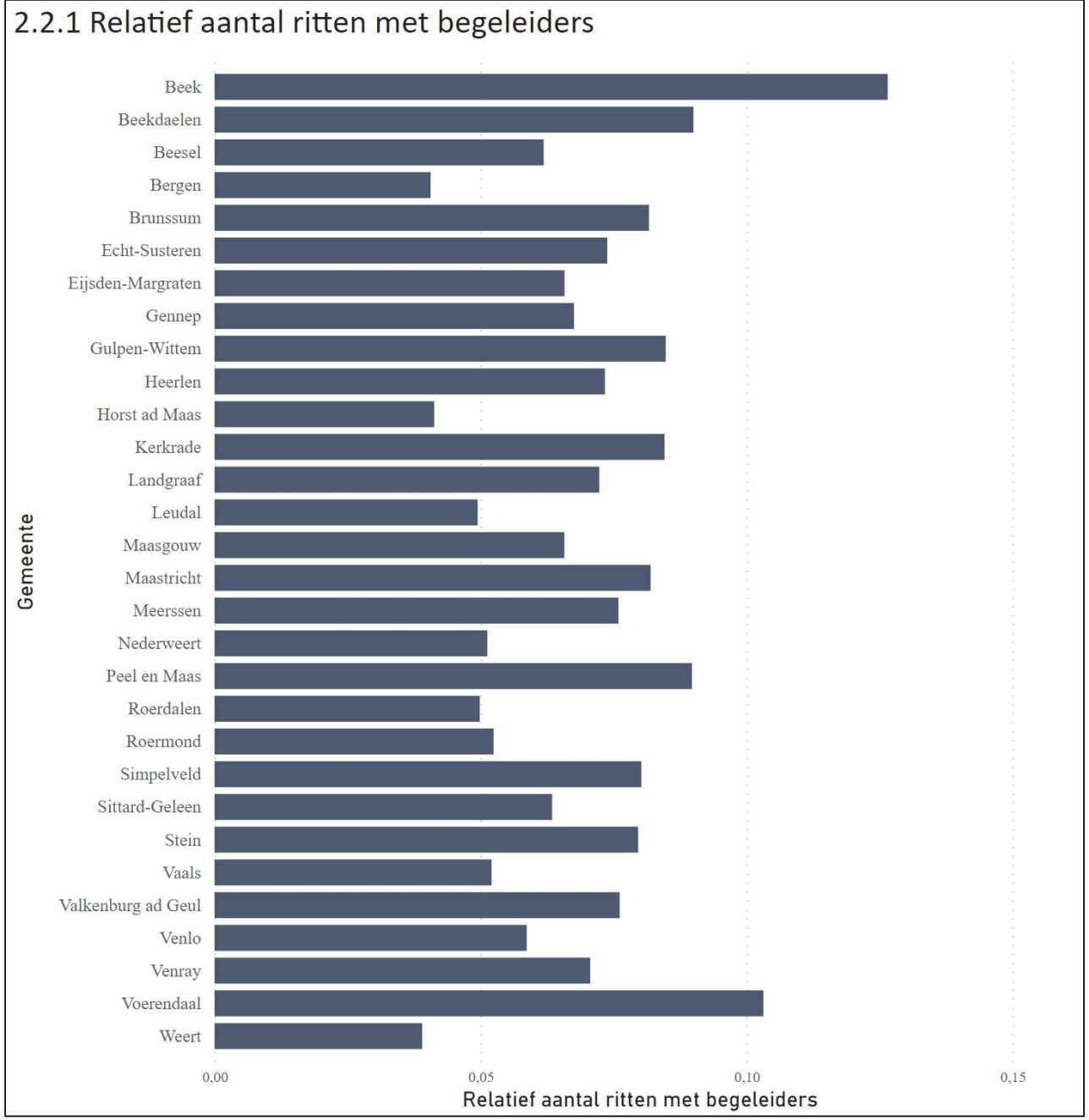
Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	74	94	113	94	98	98	88	117	132	136	108	104
Beekdaelen	194	148	196	187	188	264	227	226	283	274	262	247
Beesel	34	25	28	35	29	27	33	26	26	53	42	45
Bergen	16	9	15	20	12	19	19	15	7	16	16	20
Brunssum	215	208	200	227	232	250	205	242	268	295	275	291
Echt-Susteren	117	107	152	154	153	133	141	139	179	184	216	194
Eijsden-Margraten	112	127	138	137	162	152	169	113	132	160	167	124
Gennep	60	56	67	63	76	70	61	58	72	77	92	105
Gulpen-Wittem	90	89	105	99	101	77	92	69	102	106	97	91
Heerlen	550	509	674	617	719	713	682	678	656	740	707	679
Horst ad Maas	43	61	47	49	67	58	82	78	54	83	97	75
Kerkrade	446	501	573	513	531	482	529	565	565	601	605	598
Landgraaf	281	295	314	322	368	299	292	360	338	413	405	349
Leudal	83	65	44	69	74	79	54	42	58	98	80	73
Maasgouw	82	85	95	88	79	100	90	65	84	120	132	96
Maastricht	1.106	1.040	1.165	1.076	1.139	1.096	1.102	1.139	1.216	1.382	1.295	1.336
Meerssen	118	104	123	130	143	109	140	157	158	170	195	153
Nederweert	25	19	49	25	25	25	17	37	41	45	27	19
Peel en Maas	122	86	139	113	138	110	117	120	118	144	118	88
Roerdalen	40	46	36	28	25	14	55	44	36	43	46	41
Roermond	189	131	139	146	157	171	188	148	128	195	182	165
Simpelveld	39	59	61	43	35	58	39	21	29	39	48	32
Sittard-Geleen	548	425	617	588	572	546	576	592	580	537	608	598
Stein	71	55	78	70	100	87	79	77	113	120	101	73
Vaals	26	31	36	33	36	60	46	26	34	50	43	52
Valkenburg ad Geul	89	89	131	137	112	127	131	175	200	209	169	165
Venlo	325	296	295	286	282	207	237	309	309	394	381	354
Venray	152	106	118	115	120	124	143	114	146	165	133	127
Voerendaal	28	46	57	63	97	95	115	67	61	72	52	47
Weert	97	75	84	88	74	62	75	72	69	56	73	94
Totaal	**5.372**	**4.987**	**5.889**	**5.615**	**5.944**	**5.712**	**5.824**	**5.891**	**6.194**	**6.977**	**6.772**	**6.435**

Jaar
2023

Tabel toont het totaal aantal ritten met Begeleiders per maand per gemeente

Een begeleider (Verplichte begeleiding, OV begeleiding) is iemand die gratis reist.

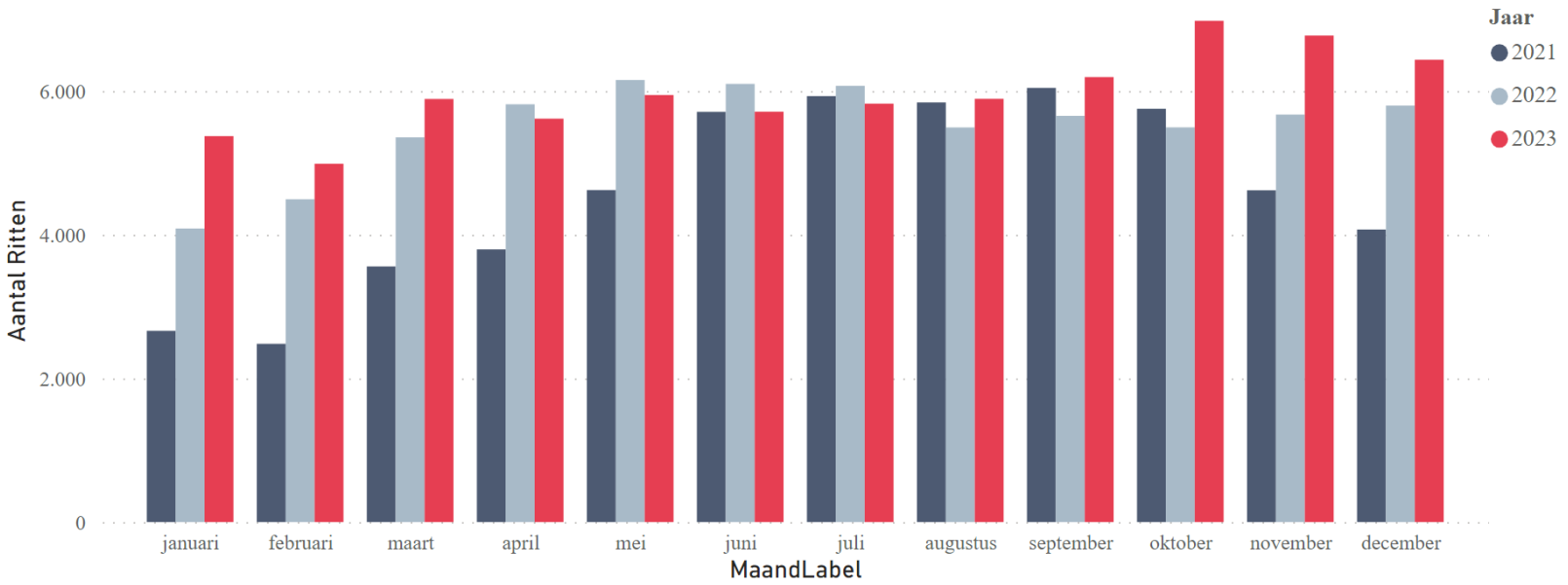
2.2.1 Relatief aantal ritten met begeleiders



Tabel toont het relatief aantal ritten met Begeleiders ten opzichte van het totaal aantal ritten

Een begeleider (Verplichte begeleiding, OV begeleiding) is iemand die gratis reist.

2.2.2 Grafiek totaal aantal ritten met begeleiders





Grafiek toont het aantal uitgevoerde ritten met Begeleiders per maand.

Een begeleider (Verplichte begeleiding, OV begeleiding) is iemand die gratis reist.

Jaar	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal
2023	5.372	4.987	5.889	5.615	5.944	5.712	5.824	5.891	6.194	6.977	6.772	6.435	**71.612**
2022	4.086	4.493	5.355	5.815	6.153	6.099	6.072	5.493	5.654	5.494	5.672	5.797	**66.183**
2021	2.662	2.481	3.558	3.795	4.621	5.710	5.929	5.841	6.043	5.753	4.618	4.072	**55.083**

Tabel toont het aantal uitgevoerde ritten met begeleiders per jaar.

2.3 Totaal aantal ritten met meereizenden

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	14	6	4	11	14	8	16	4	17	11	17	6
Beekdaelen	49	33	40	38	39	23	30	19	21	34	25	37
Beesel	13	13	17	8	12	2	5	12	15	9	9	6
Bergen		4	4	2	2	4	5	2	11	6	3	8
Brunssum	30	29	33	41	43	47	26	36	41	46	35	31
Echt-Susteren	43	25	30	18	23	23	28	51	14	34	41	42
Eijsden-Margraten	26	21	25	23	24	25	26	19	20	18	25	22
Gennep	19	18	29	16	23	20	8	12	25	11	13	19
Gulpen-Wittem	25	24	30	23	17	33	17	21	25	13	22	12
Heerlen	162	141	174	105	124	203	151	148	123	167	146	134
Horst ad Maas	9	12	13	7	26	16	9	10	6	3	14	21
Kerkrade	73	85	99	88	114	92	130	136	135	103	141	119
Landgraaf	48	28	47	40	69	58	61	47	60	75	67	59
Leudal	8	21	9	6	21	26	11	9	11	10	9	18
Maasgouw	18	14	21	27	32	16	15	39	27	20	15	20
Maastricht	194	196	249	181	180	199	183	264	194	186	199	306
Meerssen	21	26	34	42	32	25	22	29	25	32	22	22
Nederweert	1	6	1	4	4	9	16	22	2	10	7	6
Peel en Maas	13	17	17	20	25	15	31	14	15	10	8	22
Roerdalen	11	6	7	11	24	11	15	12	6	10	29	25
Roermond	43	54	54	27	42	28	41	57	54	81	37	51
Simpelveld	6	10	9	12	7	22	17	18	13	6	6	12
Sittard-Geleen	141	154	160	132	128	119	140	127	110	147	147	110
Stein	11	15	3	22	21	18	21	23	18	2	3	10
Vaals	4	18	2	4	17	5	5	13	12	8	3	13
Valkenburg ad Geul	17	19	21	6	12	32	28	28	13	12	22	16
Venlo	85	104	126	83	79	73	83	87	92	135	107	74
Venray	23	17	24	26	30	15	15	19	28	20	12	29
Voerendaal	12	9	9	2	11	7	3	4	4	9	16	14
Weert	22	11	16	16	18	14	23	33	30	36	18	41
Totaal	**1.141**	**1.136**	**1.307**	**1.041**	**1.213**	**1.188**	**1.181**	**1.315**	**1.167**	**1.264**	**1.218**	**1.305**

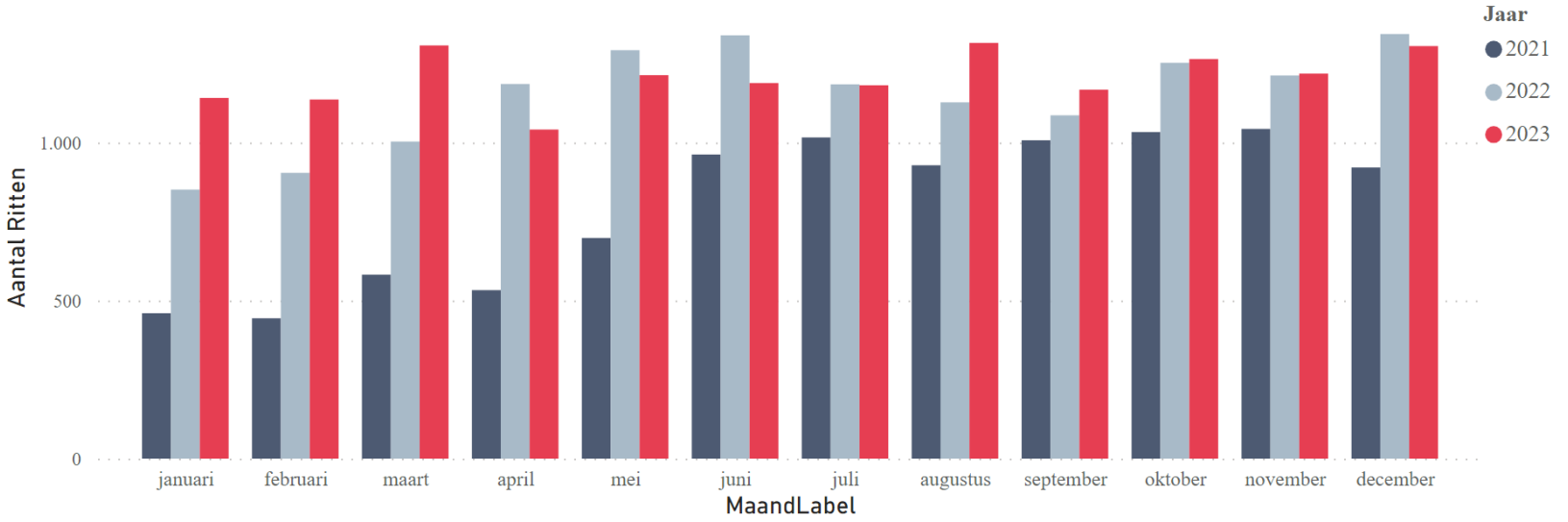
Jaar

2023

De tabel toont het aantal uitgevoerde ritten met meereizenden per maand en per gemeente.

Een meereizende reisgenoot is iemand zonder vervoerspas, die tegen aangepast tarief reist.

2.3.1 Grafiek totaal aantal ritten met meereizenden





De grafiek toont het aantal uitgevoerde ritten met meereizenden per maand

Jaar	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal
2023	1.141	1.136	1.307	1.041	1.213	1.188	1.181	1.315	1.167	1.264	1.218	1.305	**14.476**
2022	851	904	1.003	1.185	1.292	1.339	1.184	1.127	1.086	1.252	1.212	1.343	**13.778**
2021	460	444	582	533	698	962	1.016	928	1.007	1.033	1.043	921	**9.627**

De tabel toont het aantal uitgevoerde ritten met meereizenden per jaar

2.4 Totaal aantal ritten 'no show'

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	6	5	11	6	11	14	20	8	16	20	12	12
Beekdaelen	35	33	34	40	47	37	44	45	70	66	50	45
Beesel	12	10	20	4	11	11	7	16	10	2	13	6
Bergen	10	3	6	8	14	2	8	28	8	13	5	8
Brunssum	59	67	74	51	83	77	79	66	58	65	58	97
Echt-Susteren	40	39	62	46	57	54	38	54	57	60	61	71
Eijsden-Margraten	35	34	38	28	47	59	29	49	38	42	57	44
Gennep	40	17	42	41	32	40	36	27	46	26	47	24
Gulpen-Wittem	23	17	16	16	26	13	21	14	19	21	17	22
Heerlen	209	197	207	181	204	253	228	226	249	271	216	236
Horst ad Maas	41	36	32	25	28	40	32	31	53	38	29	32
Kerkrade	139	124	148	127	158	154	164	130	162	159	172	204
Landgraaf	115	103	115	95	113	87	132	98	98	132	117	123
Leudal	22	20	20	20	27	30	26	22	23	38	26	30
Maasgouw	40	22	38	38	36	43	38	28	56	38	37	51
Maastricht	308	300	340	315	297	318	278	308	330	363	353	329
Meerssen	44	29	24	31	41	49	59	34	30	61	33	53
Nederweert	8	13	13	10	14	16	15	16	14	16	13	8
Peel en Maas	39	23	30	33	24	37	24	17	38	26	15	33
Roerdalen	18	15	14	25	30	18	28	18	20	17	29	20
Roermond	51	54	63	98	110	71	60	62	94	84	81	98
Simpelveld	13	7	13	4	4	7	8	7	10	4	11	8
Sittard-Geleen	235	151	218	202	204	198	212	188	235	241	237	264
Stein	20	20	23	14	21	18	21	12	29	28	26	21
Vaals	8	7	14	12	12	18	15	17	20	18	15	20
Valkenburg ad Geul	22	41	46	36	37	24	32	19	53	57	34	55
Venlo	119	88	104	113	146	145	112	129	190	130	128	144
Venray	40	39	42	36	42	34	53	53	40	67	71	40
Voerendaal	12	5	18	12	17	14	9	5	7	11	12	10
Weert	44	33	30	36	40	45	44	56	33	26	33	50
Totaal	**1.807**	**1.552**	**1.855**	**1.703**	**1.933**	**1.926**	**1.872**	**1.783**	**2.106**	**2.140**	**2.008**	**2.158**

Jaar
2023

Grafiek toont het aantal no-show ritten per maand en per gemeente.

Een no-show rit is een rit, waarbij de chauffeur de klant niet heeft kunnen vinden.

Deze ritten worden niet in rekening gebracht bij de Gemeente. Omnibuzz stuurt op een zo laag mogelijk aantal no-show ritten.

2.5 % ritverdeling per dag per gemeente

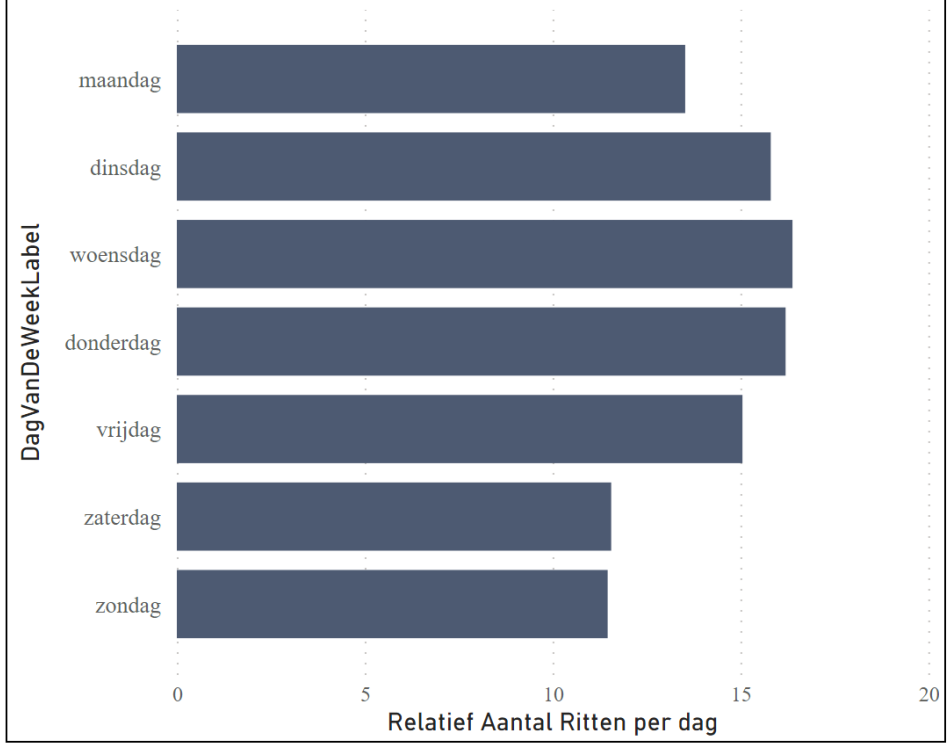
Gemeente	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
Beek	11	16	17	14	15	14	14
Beekdaelen	14	17	15	17	15	12	11
Beesel	14	14	18	20	12	10	11
Bergen	16	15	16	21	7	13	12
Brunssum	13	16	18	14	15	12	12
Echt-Susteren	16	16	14	17	18	10	10
Eijsden-Margraten	11	17	17	20	13	10	12
Gennep	15	22	11	11	13	15	12
Gulpen-Wittem	13	16	16	15	14	13	14
Heerlen	14	15	18	16	15	11	11
Horst ad Maas	15	15	14	16	16	11	13
Kerkrade	13	15	17	16	15	12	12
Landgraaf	14	15	16	14	16	13	12
Leudal	15	15	14	18	14	11	12
Maasgouw	11	13	15	18	15	14	14
Maastricht	13	16	16	17	16	11	12
Meerssen	14	17	14	15	13	14	13
Nederweert	13	13	20	13	19	12	10
Peel en Maas	12	16	17	15	14	14	13
Roerdalen	14	16	15	19	10	14	12
Roermond	15	17	15	18	13	12	10
Simpelveld	13	17	15	15	14	11	15
Sittard-Geleen	14	16	17	15	15	12	11
Stein	13	15	17	14	14	15	12
Vaals	14	13	17	17	15	13	10
Valkenburg ad Geul	13	15	16	16	19	12	9
Venlo	13	17	18	17	16	9	9
Venray	14	18	15	18	14	11	10
Voerendaal	15	16	17	15	12	11	15
Weert	17	16	15	15	15	11	11
Totaal	**14**	**16**	**16**	**16**	**15**	**12**	**11**

Tabel toont de procentuele ritverdeling per dag per gemeente.

De Grafiek toont de totale procentuele ritverdeling per dag voor Ominbuzz Totaal.

Jaar
- 2023

2.5.1 % ritverdeling per dag Omnibuzz totaal

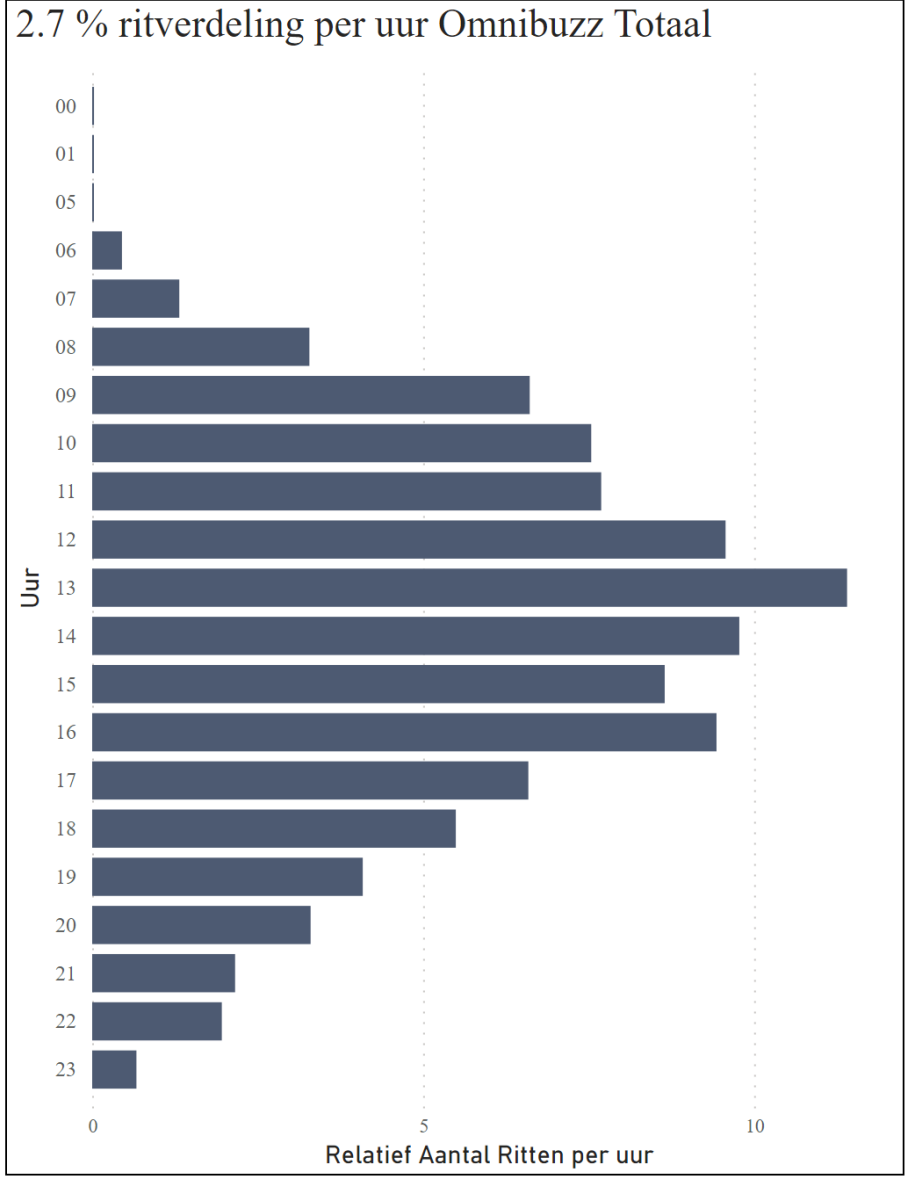


2.6 % ritverdeling per uur per gemeente

Gemeente	00	01	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Beek	0,04		0,01	0,10	0,91	3,70	8,27	8,04	6,78	10,37	10,50	11,69	8,60	7,61	5,83	5,16	5,08	2,38	2,18	2,11	0,66
Beekdaelen	0,03		0,01	0,12	0,93	4,14	6,66	7,52	7,82	8,94	12,23	10,72	9,04	9,78	5,38	4,79	4,06	3,27	1,69	2,26	0,62
Beesel				0,25	1,20	3,32	8,34	8,66	7,51	8,80	11,77	8,11	9,75	14,00	5,60	5,08	3,07	2,01	1,34	1,03	0,18
Bergen	0,02		0,02	0,20	0,93	3,71	5,50	6,55	8,59	10,33	15,18	10,33	7,64	7,55	4,08	7,72	4,04	6,47	0,66	0,31	0,18
Brunssum	0,06		0,01	1,15	2,27	3,61	5,67	7,44	7,36	9,04	10,02	9,94	8,06	8,18	6,50	6,64	4,65	3,25	2,39	2,26	1,53
Echt-Susteren	0,03		0,00	0,12	0,98	3,07	12,58	6,81	7,08	8,21	9,12	8,21	13,01	9,62	6,00	6,02	3,38	2,02	1,55	1,75	0,43
Eijsden-Margraten	0,02		0,00	0,10	1,01	3,11	6,57	6,63	7,21	10,97	13,96	11,70	8,19	12,06	6,03	3,92	2,90	2,44	1,46	1,14	0,57
Gennep	0,02			0,05	0,22	2,22	7,08	5,50	5,31	5,95	7,39	7,68	8,26	5,86	4,90	14,95	9,30	9,36	5,05	0,69	0,20
Gulpen-Wittem	0,02			0,11	1,02	3,73	5,83	7,64	8,05	11,30	14,08	9,24	10,10	9,78	6,06	3,98	3,10	2,54	1,67	1,36	0,40
Heerlen	0,02		0,00	0,75	1,36	3,29	6,70	7,71	8,14	10,28	10,66	9,91	8,72	8,54	6,91	4,92	3,99	2,73	2,17	2,34	0,84
Horst ad Maas	0,02		0,01	0,09	1,07	3,21	8,74	7,17	6,69	8,62	9,86	11,15	8,51	11,87	6,14	5,03	3,23	3,95	2,21	1,97	0,45
Kerkrade	0,02		0,00	1,32	1,03	2,84	6,75	8,25	8,42	9,42	10,01	9,50	8,21	9,34	7,09	5,36	3,87	3,26	2,46	2,12	0,70
Landgraaf	0,01			0,70	1,22	3,56	6,28	8,10	8,97	9,26	11,07	9,38	7,21	8,89	5,82	6,26	4,59	3,29	2,49	2,42	0,46
Leudal	0,01		0,02	0,21	1,63	3,49	7,05	7,22	6,93	9,32	12,40	10,18	7,54	9,84	6,91	6,14	3,70	3,65	2,29	1,11	0,34
Maasgouw	0,02		0,01	0,12	0,65	2,86	6,45	7,62	6,19	8,48	10,02	8,05	8,44	8,65	5,47	9,58	6,40	5,60	3,03	1,80	0,57
Maastricht	0,03		0,00	0,14	0,81	2,98	6,00	7,73	7,76	10,48	12,79	9,94	8,06	9,75	7,23	4,63	3,93	3,21	1,89	1,96	0,68
Meerssen	0,01	0,00		0,04	0,91	3,13	6,28	6,85	7,27	9,86	12,14	9,34	6,76	9,37	7,41	5,78	4,47	4,84	2,53	2,30	0,72
Nederweert	0,04			0,20	1,39	7,58	7,17	7,26	4,03	6,43	8,56	6,55	8,37	7,68	5,06	9,39	7,37	3,69	6,63	2,06	0,55
Peel en Maas	0,02			0,18	0,87	3,25	9,03	6,40	5,74	10,31	10,86	9,57	8,34	10,19	6,49	5,84	4,39	4,05	2,52	1,33	0,64
Roerdalen				0,12	1,14	3,72	8,43	6,18	7,02	9,80	11,29	8,42	8,72	11,08	5,88	5,15	5,01	3,74	2,27	1,70	0,32
Roermond	0,04			0,09	0,71	2,73	5,59	7,45	8,44	9,58	12,35	9,35	7,24	11,10	7,88	5,87	3,32	2,73	1,85	2,84	0,82
Simpelveld				0,10	0,83	2,62	7,30	6,84	8,18	9,30	14,04	12,93	9,43	8,93	5,73	4,53	2,52	2,98	2,26	0,78	0,70
Sittard-Geleen	0,03		0,00	0,35	1,67	3,50	6,15	7,55	7,47	9,18	10,99	9,51	8,74	8,34	6,68	6,22	4,89	3,33	2,17	2,43	0,81
Stein	0,04		0,01	0,08	0,71	3,31	5,54	8,52	8,83	10,21	11,36	10,82	9,61	9,66	7,48	4,34	3,09	2,48	2,12	1,37	0,42
Vaals	0,03			0,35	2,16	2,83	6,77	7,64	9,67	11,93	11,34	11,35	7,82	9,75	6,47	3,43	3,13	2,23	1,62	1,03	0,43
Valkenburg ad Geul	0,00			0,46	1,03	4,01	7,15	9,32	8,28	10,58	11,81	9,79	8,85	7,72	6,13	5,13	3,21	3,85	1,29	1,12	0,26
Venlo	0,05		0,01	1,00	4,04	2,95	5,51	7,02	7,54	8,00	10,98	10,01	11,08	10,82	6,77	4,16	2,84	3,09	2,03	1,36	0,73
Venray	0,04			0,13	0,71	4,13	7,82	7,42	7,31	8,99	12,06	9,19	9,74	10,30	4,88	5,61	4,17	3,60	2,14	1,33	0,45
Voerendaal	0,03		0,01	0,06	0,54	2,98	5,98	8,00	7,52	10,39	12,45	12,60	10,15	9,36	6,23	5,08	3,84	2,12	0,97	1,23	0,46
Weert	0,03	0,01		0,40	1,23	3,75	6,48	6,17	6,61	8,96	12,63	9,61	9,24	9,78	5,77	6,12	4,50	3,60	2,71	1,96	0,43
Totaal	**0,03**	**0,00**	**0,00**	**0,45**	**1,32**	**3,28**	**6,61**	**7,54**	**7,69**	**9,57**	**11,40**	**9,78**	**8,65**	**9,43**	**6,59**	**5,49**	**4,09**	**3,30**	**2,16**	**1,96**	**0,67**

De tabel toont cumulatief de procentuele ritverdeling per uur per gemeente.

De waarde leeg betekent dat er geen ritten zijn geweest.
De waarde 0,00 betekent dat er ritten zijn geweest.



De grafiek toont de procentuele ritverdeling per uur voor Omnibuzz Totaal

2.8. Kritieke succesfactoren Taxipoints

Jaar	MaandLabel	Ritten meer dan 30 min wachttijd	Aantal ritten	KPI-Taxipoint
2023	januari	28	1157	97,58%
2023	februari	9	984	99,09%
2023	maart	25	1195	97,91%
2023	april	26	1064	97,56%
2023	mei	31	1084	97,14%
2023	juni	23	983	97,66%
2023	juli	21	1352	98,45%
2023	augustus	31	1705	98,18%
2023	september	60	1915	96,87%
2023	oktober	33	1954	98,31%
2023	november	35	2465	98,58%
2023	december	39	2206	98,23%
Totaal		**361**	**18064**	**98,00%**

De tabel toont de onderstaande kritische succesfactoren:

- 95% van de klanten wordt in taxipoints binnen 30 minuten opgehaald.

3. Kilometers

3.1 Totaal aantal declarabele kilometers

3.1.1 Grafiek totaal aantal declarabele kilometers

3.2 Gemiddelde ritlengte

3.3 Gemeente begroting versus gebruik kilometers

3.1 Totaal aantal declarabele kilometers

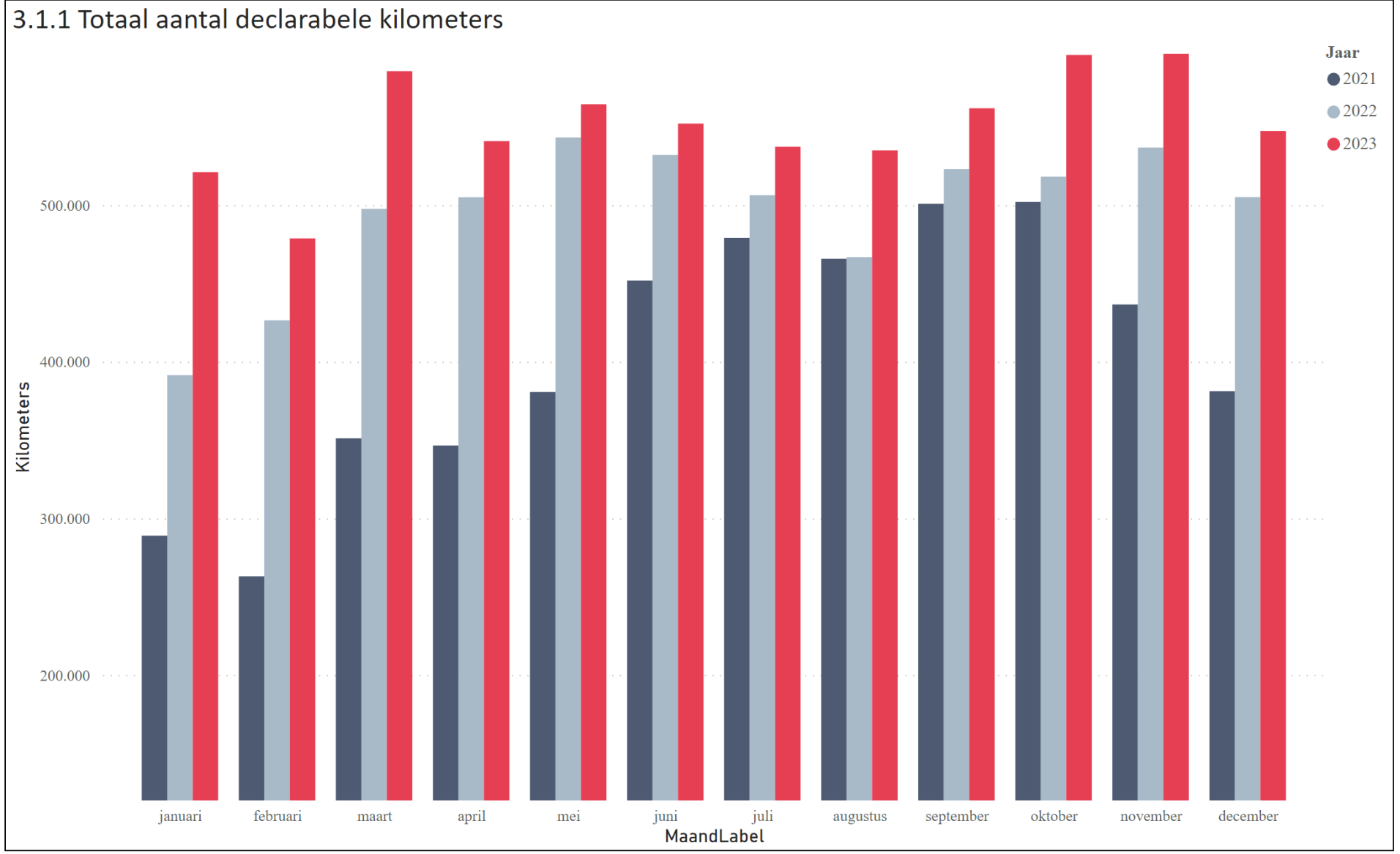
Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	6.009	5.420	6.583	6.129	6.707	6.291	6.495	7.429	7.418	7.980	6.650	6.139
Beekdaelen	17.026	15.839	20.047	18.954	19.998	20.301	20.682	20.008	21.772	21.050	22.137	19.511
Beesel	5.071	4.263	4.636	4.154	4.676	4.601	4.724	4.907	5.263	5.494	4.745	4.481
Bergen	4.362	3.810	4.688	4.081	4.435	4.848	4.063	3.924	4.334	5.513	5.671	5.285
Brunssum	19.904	18.130	22.230	20.511	23.175	22.462	19.324	19.427	20.743	22.874	22.516	19.463
Echt-Susteren	15.987	14.242	17.725	16.857	18.351	18.315	17.428	17.585	17.170	19.519	20.565	18.326
Eijsden-Margraten	13.673	13.397	16.587	16.456	17.157	15.962	15.470	15.830	15.953	17.628	19.223	16.323
Gennep	7.237	6.162	8.539	7.745	6.806	7.203	6.474	5.212	7.614	7.489	7.636	7.829
Gulpen-Wittem	9.172	8.463	10.544	8.909	9.759	8.693	9.175	8.244	10.507	10.535	9.963	9.321
Heerlen	45.480	44.031	57.066	50.563	51.850	56.370	55.042	56.480	55.731	58.945	59.579	54.347
Horst ad Maas	14.204	12.077	15.306	15.320	16.573	15.239	14.663	13.628	14.411	15.936	15.374	13.337
Kerkrade	35.086	34.118	40.368	38.294	39.062	38.685	37.159	36.401	38.429	38.907	38.748	35.691
Landgraaf	25.112	24.084	29.488	27.973	29.332	29.535	29.072	28.242	29.307	30.976	31.343	27.207
Leudal	14.326	11.992	14.326	13.091	13.911	14.116	13.028	12.290	13.218	15.661	15.184	13.999
Maasgouw	11.596	11.412	15.431	13.703	13.758	13.172	12.057	12.388	14.195	14.177	13.878	14.445
Maastricht	67.962	62.765	75.309	70.851	73.836	72.115	70.163	70.490	69.404	76.151	75.681	70.671
Meerssen	14.330	12.190	14.973	14.452	14.617	13.214	13.210	14.188	14.397	14.593	13.930	12.498
Nederweert	5.333	4.791	5.438	4.376	4.766	4.312	3.970	4.261	4.288	5.025	4.906	4.030
Peel en Maas	12.589	11.701	14.446	13.149	14.123	13.543	12.989	11.440	12.691	14.163	13.974	12.568
Roerdalen	5.835	5.705	6.248	6.032	6.140	5.347	5.504	5.927	7.088	7.183	7.808	8.676
Roermond	16.351	15.333	17.546	15.174	16.532	16.391	15.398	16.107	16.064	16.680	16.706	15.471
Simpelveld	3.591	3.599	4.287	3.568	3.815	4.036	3.987	3.827	4.324	4.317	4.268	4.538
Sittard-Geleen	56.811	49.225	62.424	55.939	59.622	54.066	55.893	55.728	59.101	63.826	64.771	61.897
Stein	9.250	7.810	7.851	7.799	7.834	7.431	6.953	7.884	8.987	9.032	8.338	6.761
Vaals	6.617	6.261	6.869	5.651	6.751	7.572	7.462	8.572	7.908	6.891	8.293	6.572
Valkenburg ad Geul	12.568	12.103	15.538	14.551	14.430	15.508	14.006	15.062	17.176	16.706	16.934	14.886
Venlo	28.034	24.986	29.775	27.713	27.119	25.706	25.669	23.149	25.085	29.048	28.897	24.455
Venray	13.035	12.598	13.730	14.062	12.530	12.013	11.381	10.765	12.080	12.391	12.152	12.288
Voerendaal	4.705	4.372	5.672	4.987	5.132	4.812	5.109	5.003	4.694	4.791	5.292	4.355
Weert	9.215	8.727	11.057	9.683	10.099	9.135	9.312	9.504	9.802	9.570	9.192	8.740
Totaal	**510.473**	**469.607**	**574.725**	**530.727**	**552.895**	**540.991**	**525.861**	**523.903**	**549.154**	**583.047**	**584.353**	**534.110**

Jaar
2023

De tabel toont het totale aantal declarabele kilometers per maand en per gemeente.

De kilometers worden alleen voor de pashouder meegeteld, niet voor begeleiders en andere meereizenden.

3.1.1 Totaal aantal declarabele kilometers



Jaar
- 2023
- 2022
- 2021

3.2 Gemiddelde ritlengte

Jaar												2023
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	7,6	7,5	7,4	8,1	8,1	8,1	8,1	8,3	8,5	8,4	7,7	7,8
Beekdaelen	8,0	7,8	7,9	8,0	8,1	8,0	8,0	8,0	8,1	7,8	7,8	7,6
Beesel	8,7	8,9	8,5	9,1	9,1	8,8	9,1	8,5	9,0	8,8	8,4	8,3
Bergen	10,7	12,1	11,4	11,5	12,5	12,7	13,0	12,9	12,1	13,2	12,6	11,5
Brunssum	6,7	6,7	6,9	6,9	7,1	7,1	7,0	7,2	7,4	7,4	7,1	6,9
Echt-Susteren	8,0	7,9	8,1	8,8	8,8	8,7	8,4	8,5	8,2	8,5	8,5	8,1
Eijsden-Margraten	7,4	7,4	7,6	7,9	7,7	7,4	7,3	7,5	7,4	7,5	7,5	7,5
Gennep	6,6	6,9	6,8	7,0	6,4	6,8	7,4	6,7	7,2	6,3	6,4	7,1
Gulpen-Wittem	8,2	8,4	8,6	8,4	8,8	8,2	8,5	8,2	9,3	9,0	8,8	8,5
Heerlen	5,6	5,6	6,0	6,1	6,0	6,2	6,0	6,2	6,0	6,0	6,0	6,0
Horst ad Maas	9,0	9,0	8,8	9,3	9,5	9,3	9,0	9,4	9,5	9,2	9,0	8,9
Kerkrade	5,7	5,8	5,8	6,2	6,1	6,0	5,9	5,9	5,9	5,8	5,6	5,5
Landgraaf	5,9	5,9	6,0	6,1	6,2	6,2	6,6	6,2	6,1	6,0	6,1	6,0
Leudal	10,1	10,3	10,0	10,1	10,2	10,4	9,9	9,7	10,1	10,1	9,4	9,6
Maasgouw	8,7	9,2	9,2	9,5	9,8	9,3	9,4	9,5	9,6	9,3	9,4	10,4
Maastricht	4,8	4,8	4,8	5,0	5,1	5,0	5,1	5,1	4,9	5,0	5,0	5,0
Meerssen	7,6	7,7	7,3	7,6	7,4	7,3	7,2	7,5	7,5	7,2	7,4	7,6
Nederweert	7,8	8,0	7,6	8,2	8,3	8,3	8,2	7,8	8,1	8,5	8,0	7,9
Peel en Maas	9,5	9,9	10,1	10,1	10,0	10,4	10,3	9,7	10,0	10,3	9,8	10,0
Roerdalen	8,2	8,5	8,1	8,5	8,2	8,5	8,2	8,6	8,8	8,6	8,5	9,3
Roermond	5,1	5,3	5,2	5,5	5,5	5,4	5,2	5,3	5,5	5,3	5,1	4,8
Simpelveld	6,5	7,1	7,7	7,9	7,7	7,6	7,1	7,4	8,0	8,2	8,1	8,8
Sittard-Geleen	6,3	6,3	6,3	6,6	6,5	6,5	6,7	6,7	6,6	6,6	6,5	6,9
Stein	7,8	7,5	6,9	7,1	7,1	7,6	7,3	7,8	7,5	7,7	8,0	7,0
Vaals	9,2	10,0	10,0	8,7	8,7	9,2	9,3	9,7	9,9	9,3	9,9	9,0
Valkenburg ad Geul	7,8	8,0	8,1	8,2	7,8	7,9	7,6	7,7	7,9	7,7	8,0	7,8
Venlo	5,1	5,1	5,2	5,4	5,3	5,1	5,1	4,8	5,0	5,2	5,0	5,0
Venray	6,5	7,4	6,8	7,7	7,3	7,0	6,3	6,4	6,7	6,3	6,0	6,6
Voerendaal	7,4	7,6	7,4	7,5	6,6	7,4	7,8	8,4	8,0	7,4	8,3	7,8
Weert	4,7	5,0	4,8	5,0	4,9	4,7	5,1	5,3	5,0	4,7	4,4	4,6
Totaal	**6,3**	**6,4**	**6,4**	**6,6**	**6,6**	**6,6**	**6,6**	**6,6**	**6,6**	**6,5**	**6,5**	**6,5**

Jaar
2023

Tabel toont de gemiddelde ritlengte in kilometers per maand en per gemeente.

3.3 Gemeente Begroting versus Verbruik in Reiszones

Gemeente	Begroting Opstart ritten Cumulatief	Begroting Kilometers Cumulatief	Verbruik Opstart ritten	Verbruik Opstart ritten %	Verbruik Kilometers	Verbruik Kilometers %
Beek	13.506	96.405	9.926	73,49%	79.251	82,21%
Beekdaelen	31.398	231.121	29.949	95,39%	237.324	102,68%
Beesel	8.330	60.239	6.514	78,20%	57.016	94,65%
Bergen	5.507	66.124	4.531	82,28%	55.012	83,20%
Brunssum	41.760	245.172	35.605	85,26%	250.758	102,28%
Echt-Susteren	30.009	247.899	25.318	84,37%	212.070	85,55%
Eijsden-Margraten	21.449	175.359	25.734	119,98%	193.659	110,44%
Gennep	19.336	117.372	12.683	65,59%	85.945	73,22%
Gulpen-Wittem	13.343	124.282	13.182	98,79%	113.286	91,15%
Heerlen	134.788	771.105	107.983	80,11%	645.482	83,71%
Horst ad Maas	22.532	204.874	19.229	85,34%	176.069	85,94%
Kerkrade	88.950	497.852	76.951	86,51%	450.948	90,58%
Landgraaf	63.533	377.211	55.803	87,83%	341.670	90,58%
Leudal	21.940	223.954	16.558	75,47%	165.142	73,74%
Maasgouw	22.382	193.250	16.974	75,84%	160.213	82,90%
Maastricht	223.380	1.083.143	171.918	76,96%	855.397	78,97%
Meerssen	28.080	212.943	22.391	79,74%	166.592	78,23%
Nederweert	9.515	79.464	6.904	72,56%	55.495	69,84%
Peel en Maas	21.824	202.288	15.745	72,15%	157.377	77,80%
Roerdalen	12.846	103.941	9.106	70,89%	77.492	74,55%
Roermond	54.577	275.082	36.967	67,73%	193.752	70,43%
Simpelveld	7.946	63.800	6.270	78,91%	48.156	75,48%
Sittard-Geleen	122.967	744.425	106.961	86,98%	699.304	93,94%
Stein	16.063	126.569	12.860	80,06%	95.930	75,79%
Vaals	9.935	83.225	9.083	91,42%	85.418	102,63%
Valkenburg ad Geul	20.721	166.949	22.770	109,89%	179.468	107,50%
Venlo	92.727	470.663	62.620	67,53%	319.635	67,91%
Venray	26.951	149.721	22.135	82,13%	149.024	99,53%
Voerendaal	11.251	71.094	7.754	68,92%	58.925	82,88%
Weert	30.519	141.850	23.548	77,16%	114.037	80,39%
Totaal	**1.228.065**	**7.607.376**	**993.972**	**80,94%**	**6.479.847**	**85,18%**

Datum Overzicht

1-1-2023

31-12-2023

4. Reizigers

4.1 Totaal aantal reizigers

4.2 Cumulatief aantal actieve pashouders

4.2.1 Cumulatief aantal actieve pashouders per jaar

4.3 Gemiddeld aantal ritten per actieve pashouder per gemeente

4.4 Gemiddeld KM-gebruik per actieve pashouder per gemeente

4.5 Aantal actieve pashouders per maand

4.1 Totaal aantal reizigers

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	880	825	1.006	869	945	883	911	1.018	1.025	1.094	991	897
Beekdaelen	2.393	2.216	2.802	2.616	2.715	2.848	2.861	2.764	3.022	3.022	3.148	2.843
Beesel	640	525	605	508	566	558	571	632	634	688	617	589
Bergen	425	328	431	376	370	404	336	322	375	441	470	488
Brunssum	3.207	2.933	3.434	3.237	3.540	3.481	2.995	2.977	3.121	3.424	3.485	3.134
Echt-Susteren	2.154	1.933	2.370	2.095	2.281	2.257	2.253	2.270	2.279	2.525	2.690	2.498
Eijsden-Margraten	1.987	1.965	2.366	2.235	2.406	2.332	2.307	2.245	2.316	2.531	2.739	2.326
Gennep	1.180	968	1.354	1.189	1.167	1.144	936	849	1.152	1.271	1.290	1.224
Gulpen-Wittem	1.233	1.122	1.367	1.182	1.226	1.171	1.186	1.090	1.261	1.286	1.251	1.194
Heerlen	8.881	8.478	10.423	9.106	9.554	10.040	9.996	9.970	10.141	10.663	10.780	9.859
Horst ad Maas	1.628	1.410	1.821	1.703	1.838	1.721	1.722	1.543	1.585	1.823	1.814	1.600
Kerkrade	6.744	6.457	7.666	6.820	7.074	7.043	6.982	6.871	7.200	7.432	7.635	7.194
Landgraaf	4.616	4.382	5.264	4.952	5.154	5.103	4.759	4.936	5.198	5.630	5.609	4.966
Leudal	1.510	1.247	1.487	1.372	1.469	1.472	1.386	1.316	1.378	1.662	1.708	1.546
Maasgouw	1.433	1.343	1.798	1.564	1.524	1.539	1.387	1.410	1.586	1.667	1.625	1.500
Maastricht	15.364	14.211	17.243	15.361	15.798	15.695	14.939	15.196	15.545	16.891	16.694	15.823
Meerssen	2.034	1.712	2.209	2.084	2.146	1.942	1.996	2.072	2.096	2.224	2.104	1.815
Nederweert	713	624	761	564	605	555	516	607	572	648	647	534
Peel en Maas	1.472	1.295	1.599	1.448	1.582	1.426	1.408	1.315	1.408	1.530	1.555	1.369
Roerdalen	769	734	831	752	797	658	742	749	847	885	994	1.003
Roermond	3.469	3.106	3.578	2.941	3.219	3.259	3.200	3.274	3.123	3.448	3.512	3.427
Simpelveld	594	576	624	509	537	610	619	553	584	573	580	560
Sittard-Geleen	9.667	8.373	10.763	9.295	9.898	9.087	9.115	9.041	9.627	10.392	10.758	9.664
Stein	1.266	1.108	1.215	1.206	1.225	1.083	1.048	1.130	1.325	1.295	1.153	1.042
Vaals	740	672	728	692	837	888	856	925	848	799	883	794
Valkenburg ad Geul	1.719	1.622	2.080	1.918	1.972	2.127	1.995	2.149	2.384	2.396	2.305	2.083
Venlo	5.912	5.265	6.206	5.486	5.514	5.318	5.385	5.263	5.386	6.135	6.261	5.338
Venray	2.177	1.822	2.170	1.985	1.876	1.874	1.978	1.810	1.970	2.161	2.158	2.017
Voerendaal	678	630	836	733	891	755	774	669	654	733	704	617
Weert	2.079	1.846	2.411	2.060	2.158	2.023	1.922	1.901	2.053	2.139	2.175	2.021
Totaal	**87.564**	**79.728**	**97.448**	**86.858**	**90.884**	**89.296**	**87.081**	**86.867**	**90.695**	**97.408**	**98.335**	**89.965**

Jaar

2023

Tabel toont het totaal aantal reizigers per maand per gemeente.

4.2 Cumulatief aantal actieve pashouders

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	148	192	223	237	248	266	284	291	304	313	318	322
Beekdaelen	321	412	482	549	581	618	651	686	709	728	748	766
Beesel	99	135	165	177	186	195	198	209	215	228	230	236
Bergen	78	99	117	128	144	156	162	169	176	181	189	196
Brunssum	412	522	608	657	690	717	743	770	792	812	835	850
Echt-Susteren	326	410	497	548	591	627	667	696	725	754	796	832
Eijsden-Margraten	312	409	472	529	577	615	640	654	691	709	747	758
Gennep	204	243	273	299	326	342	362	376	389	397	408	418
Gulpen-Wittem	171	222	255	274	294	304	326	336	357	370	381	393
Heerlen	1.279	1.608	1.830	1.981	2.121	2.274	2.373	2.461	2.557	2.655	2.761	2.846
Horst ad Maas	306	385	456	508	547	576	600	619	633	650	671	692
Kerkrade	887	1.116	1.249	1.344	1.431	1.507	1.583	1.637	1.682	1.743	1.783	1.821
Landgraaf	641	799	933	1.030	1.092	1.142	1.178	1.218	1.267	1.317	1.355	1.397
Leudal	285	368	426	467	505	534	559	576	595	622	642	665
Maasgouw	284	359	422	463	487	504	523	546	564	585	598	607
Maastricht	2.180	2.645	2.990	3.200	3.368	3.504	3.622	3.745	3.869	3.999	4.116	4.226
Meerssen	314	390	449	478	513	533	559	581	604	627	642	663
Nederweert	120	154	174	179	188	200	208	219	226	234	239	247
Peel en Maas	305	387	449	490	526	560	590	611	639	666	688	702
Roerdalen	149	189	217	244	259	266	277	288	307	319	332	341
Roermond	548	677	772	830	887	941	985	1.017	1.039	1.072	1.095	1.124
Simpelveld	104	134	152	162	172	181	194	198	209	219	224	239
Sittard-Geleen	1.438	1.782	2.024	2.223	2.377	2.500	2.602	2.692	2.795	2.917	3.005	3.065
Stein	188	242	282	317	340	357	382	401	418	433	450	471
Vaals	97	122	144	163	192	207	219	228	235	247	258	265
Valkenburg ad Geul	270	331	380	407	436	466	494	516	536	556	569	580
Venlo	910	1.138	1.313	1.438	1.522	1.583	1.648	1.693	1.743	1.798	1.847	1.896
Venray	336	418	479	509	526	544	567	584	596	610	633	649
Voerendaal	115	152	178	190	212	228	238	246	255	265	276	280
Weert	350	427	496	526	561	600	632	646	671	686	707	719
Totaal	**13.177**	**16.467**	**18.907**	**20.547**	**21.899**	**23.047**	**24.066**	**24.909**	**25.798**	**26.712**	**27.543**	**28.266**

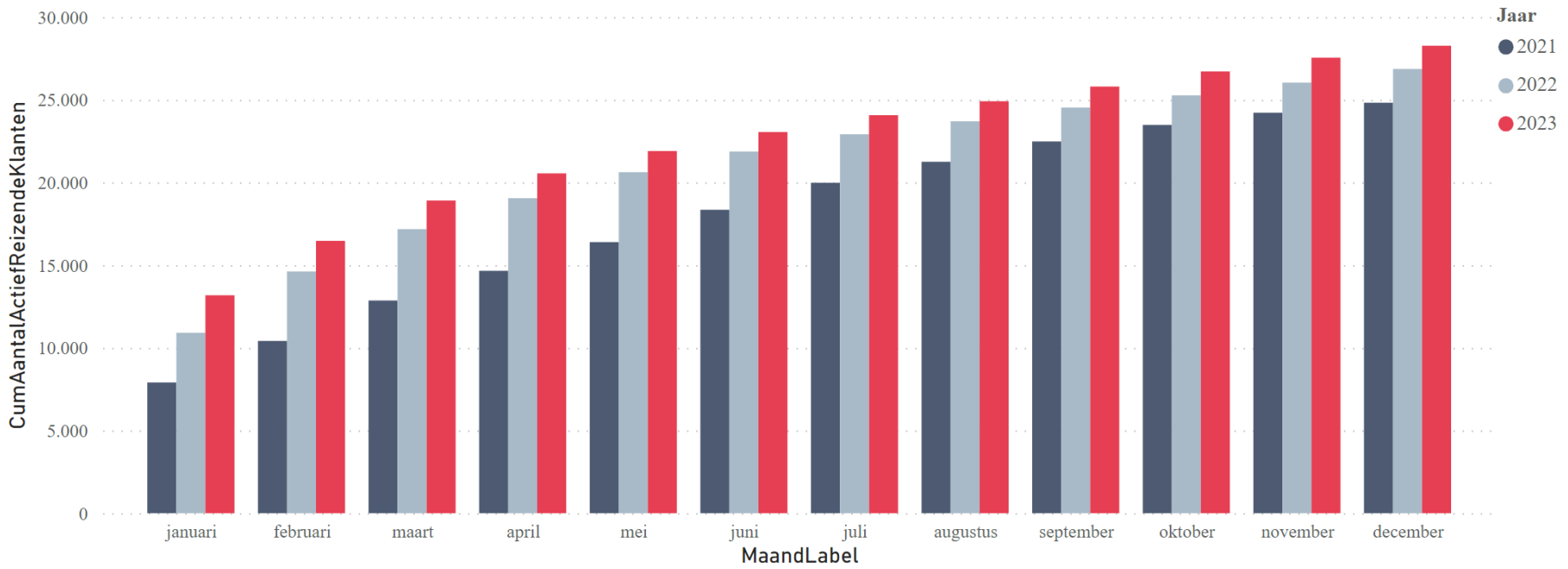
Jaar
- 2021
- 2022
- 2023

Tabel toont het cumulatief aantal actieve pashouders per maand per gemeente. Tabel rechts toont % actieve pashouders van totale actieve klanten.

% van totale klanten

Gemeente	% totaal
Beek	76,67%
Beekdaelen	64,26%
Beesel	109,26%
Bergen	57,48%
Brunssum	77,48%
Echt-Susteren	70,93%
Eijsden-Margraten	71,71%
Gennep	64,61%
Gulpen-Wittem	63,59%
Heerlen	76,14%
Horst ad Maas	73,23%
Kerkrade	72,09%
Landgraaf	66,11%
Leudal	68,63%
Maasgouw	67,75%
Maastricht	72,72%
Meerssen	70,61%
Nederweert	75,77%
Peel en Maas	71,78%
Roerdalen	74,29%
Roermond	82,10%
Simpelveld	69,88%
Sittard-Geleen	73,94%
Stein	69,67%
Vaals	61,77%
Valkenburg ad Geul	74,84%
Venlo	61,88%
Venray	97,59%
Voerendaal	69,65%
Weert	65,13%
Totaal	**71,68%**

4.2.1 Cumulatief aantal actieve pashouders per jaar



Jaar
- 2023
- 2022
- 2021

Grafiek toont het totaal aantal actieve pashouders per maand.

Jaar	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
2023	13.262	16.562	19.019	20.666	22.016	23.170	24.188	25.033	25.934	26.860	27.692	28.427
2022	11.003	14.711	17.284	19.142	20.717	21.970	23.008	23.791	24.625	25.375	26.144	26.978
2021	8.020	10.526	12.972	14.768	16.486	18.446	20.078	21.352	22.596	23.595	24.343	24.948
Totaal	**19.656**	**23.946**	**27.135**	**29.268**	**31.038**	**32.699**	**34.072**	**35.188**	**36.306**	**37.330**	**38.206**	**38.967**

Tabel toont het totaal aantal actieve pashouders per maand per jaar.

4.3 Gemiddeld aantal ritten per actieve pashouder per gemeente

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	5,31	7,85	10,73	13,30	16,05	17,88	19,58	22,18	24,11	26,44	28,74	30,83
Beekdaelen	6,67	10,12	13,95	16,57	19,90	22,80	25,61	27,95	30,82	33,72	36,62	39,10
Beesel	5,91	7,88	9,75	11,67	13,88	15,91	18,29	20,10	22,26	23,73	25,98	27,60
Bergen	5,24	7,31	9,71	11,64	12,82	14,28	15,67	16,83	18,19	20,00	21,54	23,12
Brunssum	7,18	10,84	14,57	18,00	21,87	25,49	28,32	30,83	33,52	36,48	39,28	41,89
Echt-Susteren	6,12	9,26	12,03	14,42	16,91	19,29	21,25	23,33	25,27	27,36	28,97	30,43
Eijsden-Margraten	5,91	8,92	12,38	14,96	17,56	19,96	22,48	25,22	27,00	29,63	31,53	33,95
Gennep	5,40	8,22	11,93	14,62	16,69	19,00	20,35	21,67	23,66	26,17	28,38	30,34
Gulpen-Wittem	6,55	9,59	13,18	16,14	18,81	21,67	23,50	25,78	27,44	29,63	31,73	33,54
Heerlen	6,37	9,93	13,93	17,08	20,05	22,70	25,61	28,41	31,00	33,53	35,83	37,94
Horst ad Maas	5,13	7,55	10,21	12,40	14,69	16,80	18,85	20,62	22,57	24,65	26,42	27,79
Kerkrade	6,99	10,79	15,21	18,73	22,05	25,20	27,96	30,78	33,82	36,49	39,53	42,26
Landgraaf	6,68	10,44	14,19	17,30	20,63	23,88	26,88	29,72	32,35	35,02	37,82	39,94
Leudal	4,96	7,01	9,42	11,37	13,22	15,05	16,74	18,44	20,05	21,68	23,53	24,90
Maasgouw	4,68	7,16	10,06	12,29	14,58	16,91	18,74	20,35	22,31	24,12	26,07	27,96
Maastricht	6,43	10,20	14,31	17,76	21,17	24,44	27,41	30,19	32,88	35,64	38,32	40,68
Meerssen	6,03	8,91	12,31	15,55	18,33	21,04	23,34	25,70	27,88	30,09	32,32	33,77
Nederweert	5,73	8,35	11,48	14,15	16,53	18,15	19,77	21,28	22,96	24,71	26,76	27,95
Peel en Maas	4,36	6,49	8,79	10,72	12,68	14,23	15,64	17,04	18,29	19,61	21,06	22,43
Roerdalen	4,79	7,32	9,95	11,77	13,98	15,98	17,76	19,49	20,91	22,73	24,61	26,70
Roermond	5,89	9,07	12,32	14,78	17,23	19,48	21,62	23,95	26,27	28,42	30,83	32,89
Simpelveld	5,28	7,88	10,59	12,73	14,85	17,04	18,79	21,01	22,50	23,88	25,70	26,23
Sittard-Geleen	6,22	9,39	13,18	15,84	18,67	21,10	23,49	25,80	28,04	30,18	32,62	34,90
Stein	6,29	9,18	11,89	14,07	16,35	18,31	19,59	21,18	23,17	25,08	26,45	27,30
Vaals	7,38	10,98	14,08	16,44	18,02	20,69	23,23	26,20	28,83	30,43	32,38	34,28
Valkenburg ad Geul	5,97	9,44	13,29	16,76	19,87	22,81	25,23	27,92	30,93	33,73	36,67	39,26
Venlo	6,04	9,11	12,29	14,77	17,34	19,85	22,14	24,43	26,59	28,89	31,25	33,03
Venray	5,96	8,87	11,97	14,87	17,66	20,24	22,62	24,83	27,34	29,95	32,04	34,11
Voerendaal	5,50	7,96	11,10	13,90	16,13	17,85	19,85	21,64	23,18	24,76	26,08	27,69
Weert	5,59	8,71	12,15	15,16	17,89	19,95	21,83	24,13	26,14	28,55	30,64	32,75
Totaal	**6,14**	**9,37**	**12,92**	**15,78**	**18,62**	**21,25**	**23,67**	**26,06**	**28,39**	**30,76**	**33,11**	**35,16**

Jaar
2023

Tabel toont het gemiddeld aantal uitgevoerde ritten per actieve pashouder cumulatief per maand per gemeente.

4.4 Gemiddeld KM-gebruik per actieve pashouder per gemeente (cumulatief)

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	41	60	81	102	124	140	154	175	192	212	230	246
Beekdaelen	53	80	110	131	158	181	204	223	246	269	291	310
Beesel	51	69	85	102	123	141	162	177	197	210	228	242
Bergen	56	83	110	132	148	168	187	202	219	243	263	281
Brunssum	48	73	99	123	151	176	196	214	235	257	277	295
Echt-Susteren	49	74	96	118	141	162	178	196	212	230	243	255
Eijsden-Margraten	44	66	92	114	134	152	170	190	203	223	237	255
Gennep	35	55	80	99	112	128	139	147	162	178	191	206
Gulpen-Wittem	54	79	111	135	159	183	199	217	234	254	273	288
Heerlen	36	56	80	100	117	134	152	169	185	200	214	227
Horst ad Maas	46	68	91	112	134	154	172	189	208	227	243	254
Kerkrade	40	62	88	110	131	150	166	183	201	216	233	248
Landgraaf	39	62	84	104	125	145	165	183	199	215	232	245
Leudal	50	72	95	115	134	153	170	186	202	219	235	248
Maasgouw	41	64	91	113	135	157	174	190	209	225	244	264
Maastricht	31	49	69	87	104	121	136	150	164	177	191	202
Meerssen	46	68	92	117	138	157	173	191	208	224	240	251
Nederweert	44	66	89	111	131	145	159	170	184	199	215	225
Peel en Maas	41	63	86	106	125	142	157	170	183	196	210	224
Roerdalen	39	61	82	98	116	133	147	162	175	191	207	227
Roermond	30	47	64	78	91	103	114	127	139	151	163	172
Simpelveld	35	54	76	93	110	126	139	155	168	180	195	201
Sittard-Geleen	40	60	83	101	119	135	151	167	182	196	212	228
Stein	49	70	88	103	119	134	144	157	172	187	198	204
Vaals	68	106	137	156	167	192	215	245	271	286	306	322
Valkenburg ad Geul	47	75	106	135	159	182	200	220	244	266	289	309
Venlo	31	47	63	77	90	103	115	125	136	148	160	169
Venray	39	61	82	105	125	143	158	171	188	204	216	230
Voerendaal	41	60	83	104	117	130	146	162	174	186	198	210
Weert	26	42	58	74	87	97	106	119	129	140	149	159
Totaal	**39**	**60**	**82**	**102**	**120**	**138**	**154**	**170**	**185**	**201**	**216**	**229**

Jaar
2023

Tabel toont het gemiddeld KM-gebruik per actieve pashouder cumulatief per maand per gemeente.

4.5 Aantal actieve pashouders per maand

Jaar												2023
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	148	192	223	237	248	266	284	291	304	313	318	322
Beekdaelen	321	412	482	549	581	618	651	686	709	728	748	766
Beesel	99	135	165	177	186	195	198	209	215	228	230	236
Bergen	78	99	117	128	144	156	162	169	176	181	189	196
Brunssum	412	522	608	657	690	717	743	770	792	812	835	850
Echt-Susteren	326	410	497	548	591	627	667	696	725	754	796	832
Eijsden-Margraten	312	409	472	529	577	615	640	654	691	709	747	758
Gennep	204	243	273	299	326	342	362	376	389	397	408	418
Gulpen-Wittem	171	222	255	274	294	304	326	336	357	370	381	393
Heerlen	1.279	1.608	1.830	1.981	2.121	2.274	2.373	2.461	2.557	2.655	2.761	2.846
Horst ad Maas	306	385	456	508	547	576	600	619	633	650	671	692
Kerkrade	887	1.116	1.249	1.344	1.431	1.507	1.583	1.637	1.682	1.743	1.783	1.821
Landgraaf	641	799	933	1.030	1.092	1.142	1.178	1.218	1.267	1.317	1.355	1.397
Leudal	285	368	426	467	505	534	559	576	595	622	642	665
Maasgouw	284	359	422	463	487	504	523	546	564	585	598	607
Maastricht	2.180	2.645	2.990	3.200	3.368	3.504	3.622	3.745	3.869	3.999	4.116	4.226
Meerssen	314	390	449	478	513	533	559	581	604	627	642	663
Nederweert	120	154	174	179	188	200	208	219	226	234	239	247
Peel en Maas	305	387	449	490	526	560	590	611	639	666	688	702
Roerdalen	149	189	217	244	259	266	277	288	307	319	332	341
Roermond	548	677	772	830	887	941	985	1.017	1.039	1.072	1.095	1.124
Simpelveld	104	134	152	162	172	181	194	198	209	219	224	239
Sittard-Geleen	1.438	1.782	2.024	2.223	2.377	2.500	2.602	2.692	2.795	2.917	3.005	3.065
Stein	188	242	282	317	340	357	382	401	418	433	450	471
Vaals	97	122	144	163	192	207	219	228	235	247	258	265
Valkenburg ad Geul	270	331	380	407	436	466	494	516	536	556	569	580
Venlo	910	1.138	1.313	1.438	1.522	1.583	1.648	1.693	1.743	1.798	1.847	1.896
Venray	336	418	479	509	526	544	567	584	596	610	633	649
Voerendaal	115	152	178	190	212	228	238	246	255	265	276	280
Weert	350	427	496	526	561	600	632	646	671	686	707	719
Totaal	**13.177**	**16.467**	**18.907**	**20.547**	**21.899**	**23.047**	**24.066**	**24.909**	**25.798**	**26.712**	**27.543**	**28.266**

Jaar
2023

Tabel toont het aantal cumulatieve actieve pashouders per maand per gemeente.

5. Telefonie (Ritreservering)

5.1 Aantal binnengekomen ritboeking calls

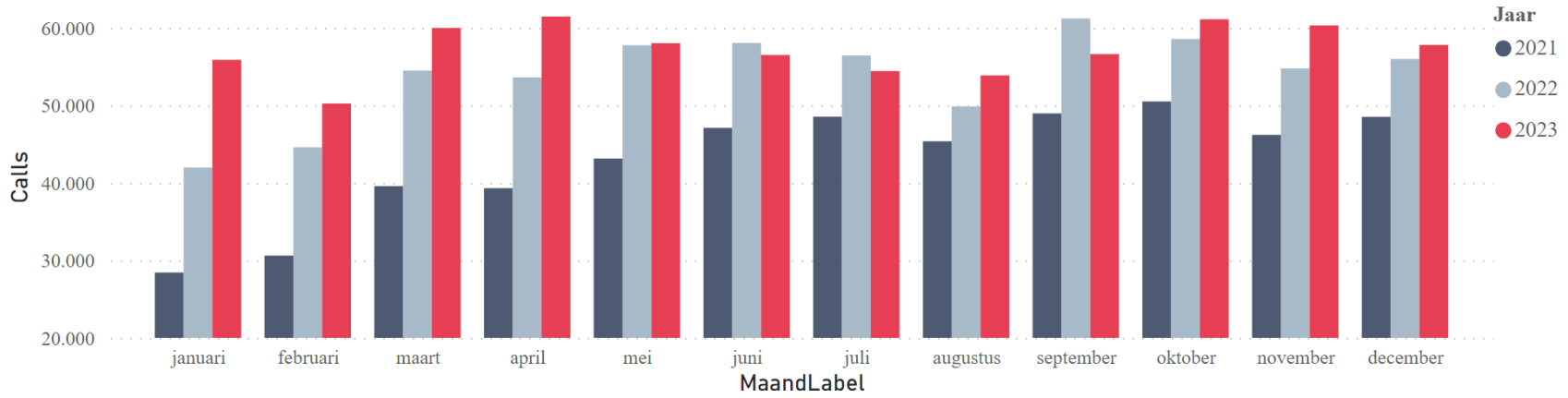
5.2 Gemiddelde wachttijd ritboeking calls

5.3 Gemiddelde gesprekstijd ritboeking calls

5.4 Wachttijd ritboeking calls gestaffeld

5.4.1 Wachttijd ritboeking calls procentueel

5.1 Aantal binnengekomen ritboeking calls



Jaar
2023
2022
2021

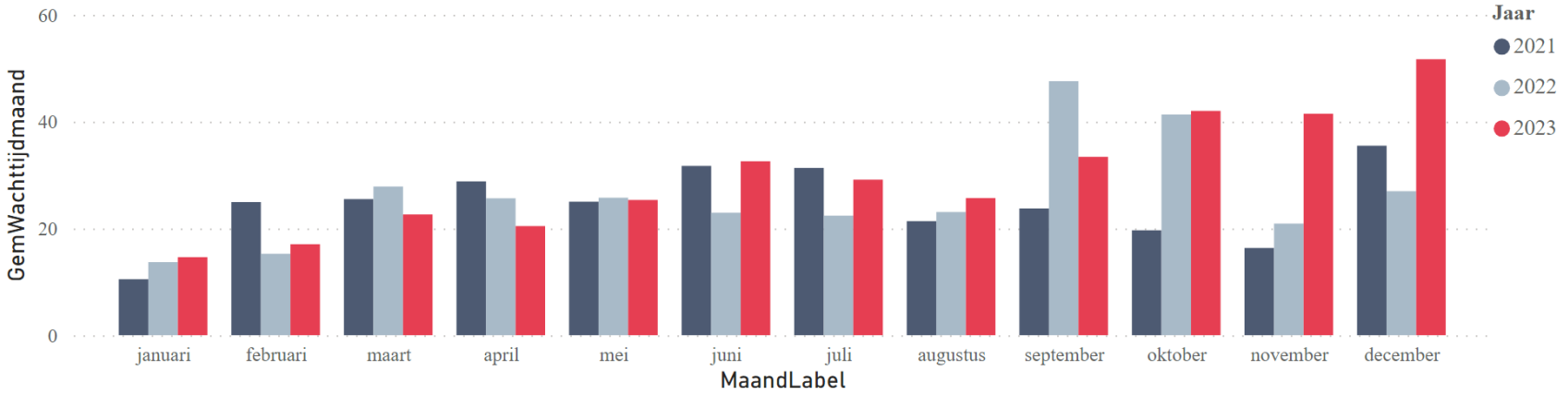
Grafiek toont het totaal aantal, op het ritreserveringsnummer, binnengekomen telefoontjes (calls) per maand.

Jaar	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal
2023	55.873	50.234	59.984	61.462	58.026	56.498	54.423	53.865	56.616	61.109	60.316	57.802	**686.208**
2022	41.972	44.584	54.489	53.610	57.761	58.057	56.429	49.864	61.209	58.566	54.767	55.994	**647.302**
2021	28.431	30.612	39.580	39.313	43.138	47.097	48.539	45.367	48.961	50.500	46.196	48.519	**516.253**

Tabel toont het totaal aantal, op het ritreserveringsnummer, binnengekomen telefoontjes (calls) per jaar.

Jaar
- 2023
- 2022
- 2021

5.2 Gemiddelde wachttijd ritboeking calls

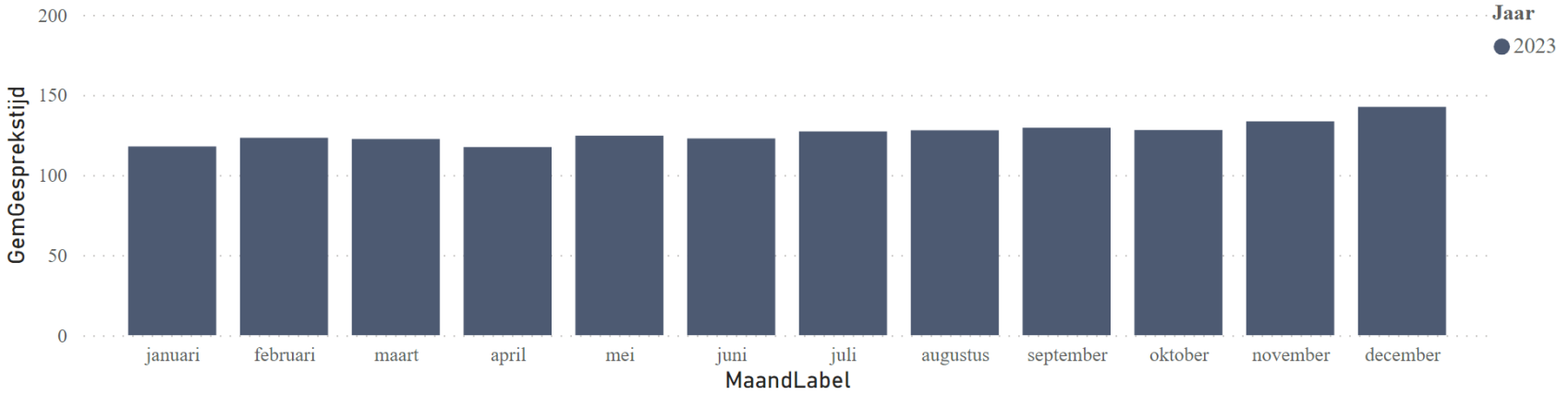


Grafiek toont de gemiddelde wachttijd, in seconden, per telefoontje per maand.

Jaar	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
2023	15	17	23	20	25	33	29	26	33	42	41	52
2022	14	15	28	26	26	23	22	23	48	41	21	27
2021	10	25	25	29	25	32	31	21	24	20	16	35

Tabel toont de gemiddelde wachttijd, in seconden, per telefoontje per jaar.

5.3 Gemiddelde gesprekstijd ritboeking calls





Grafiek toont de gemiddelde gesprekstijd, in seconden, per telefoontje per maand.

Jaar	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
2023	117,81	123,21	122,45	117,40	124,52	122,80	127,19	127,90	129,50	128,06	133,47	142,52

Tabel toont de gemiddelde gesprekstijd, in seconden, per telefoontje per jaar.

Jaar
2023

5.4 Wachttijd ritboeking calls gestaffeld

JaarLabel												2023
WachttijdOmschrijving	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
< 30 sec	48712	42191	46923	49697	43663	39381	39690	40822	39204	36851	37632	31756
> 90 sec	1727	1938	3978	3535	4884	6297	5257	4383	6764	9652	9375	12932
tussen 31 en 89	5015	5671	8240	6988	8396	9289	8235	7685	9005	11944	10497	8899
Totaal	**55454**	**49800**	**59141**	**60220**	**56943**	**54967**	**53182**	**52890**	**54973**	**58447**	**57504**	**53587**

Tabel toont het aantal telefoontjes per WachttijdOmschrijving per maand.

5.4.1 Wachttijd ritboeking calls procentueel

JaarLabel												2023
WachttijdOmschrijving	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
< 30 sec	87,84%	84,72%	79,34%	82,53%	76,68%	71,64%	74,63%	77,18%	71,32%	63,05%	65,44%	59,26%
> 90 sec	3,11%	3,89%	6,73%	5,87%	8,58%	11,46%	9,88%	8,29%	12,30%	16,51%	16,30%	24,13%
tussen 31 en 89	9,04%	11,39%	13,93%	11,60%	14,74%	16,90%	15,48%	14,53%	16,38%	20,44%	18,25%	16,61%

Tabel toont het procentueel aantal telefoontjes per WachtijdOmschrijving per maand.

KPI telefonie Callcenter:

- 65% van het inkomend telefoonverkeer wordt binnen 30 sec opgenomen, gemeten per maand.
- 80% van het inkomend telefoonverkeer wordt binnen 90 sec opgenomen, gemeten per maand.
  (overmacht en telefoonstoring uitgesloten)

6. Telefonie (Klantenservice)

6.1 Wachttijd calls klantenservice gestaffeld

6.1.1 Wachttijd calls klantenservice procentueel

Jaar
2023

6.1 Wachttijd klantenservice calls gestaffeld

JaarLabel												2023
WachttijdOmschrijving	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
< 30 sec	2269	2064	2523	2278	2152	2736	2610	2268	2418	2580	2481	2155
> 90 sec	55	29	21	31	40	104	72	74	39	67	36	52
tussen 31 en 89	72	40	51	54	50	100	83	75	58	89	53	53
Totaal	**2396**	**2133**	**2595**	**2363**	**2242**	**2940**	**2765**	**2417**	**2515**	**2736**	**2570**	**2260**

Tabel toont het aantal telefoontjes per WachtijdOmschrijving per maand.

6.1.1 Wachttijd klantenservice calls procentueel

JaarLabel												2023
WachttijdOmschrijving	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
< 30 sec	94,70%	96,77%	97,23%	96,40%	95,99%	93,06%	94,39%	93,84%	96,14%	94,30%	96,54%	95,35%
> 90 sec	2,30%	1,36%	0,81%	1,31%	1,78%	3,54%	2,60%	3,06%	1,55%	2,45%	1,40%	2,30%
tussen 31 en 89	3,01%	1,88%	1,97%	2,29%	2,23%	3,40%	3,00%	3,10%	2,31%	3,25%	2,06%	2,35%

Tabel toont het procentueel aantal telefoontjes per WachtijdOmschrijving per maand.

KPI telefonie Klantenservice:

- 90% van het inkomend telefoonverkeer wordt binnen 30 sec opgenomen, gemeten per maand.

7. Klachten

7.1 Totaal aantal geregistreerde klachten

7.2 Totaal aantal gegronde klachten per gemeente

7.2.1 Totaal aantal geregistreerde klachten per jaar

7.3 Totaal aantal gegronde klachten per categorie

7.3.1 % gegronde klachten per categorie Omnibuzz Totaal

7.4 Aantal klachten per Status

7.5 Kritieke succesfactoren klachtenafhandeling

7.1 Totaal aantal geregistreerde klachten

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	3	1	3		2		3	3	6	8	3	
Beekdaelen	3	5	6	8	3	5	7	5	8	7	8	8
Beesel	6	1	1	4	2	5	3	3	3	5	1	2
Bergen	3	1	2	2	1		2	2	3	4	2	3
Brunssum	8	6	7	6	12	8	6	4	7	11	3	7
Echt-Susteren	7	7	13	5	9	9	11	8	22	11	4	7
Eijsden-Margraten		2	3	3	3	3	6	4		9	3	6
Gennep	7	4	5	3	6	1	2	3	5	6	5	6
Gulpen-Wittem	2	5	4	3	4	3			2	3	5	3
Heerlen	18	23	23	24	16	21	26	24	15	35	22	21
Horst ad Maas	9	4	15	1	8	6	6	10	25	10	10	5
Kerkrade	9	17	11	18	27	20	15	12	17	19	19	13
Landgraaf	7	9	12	14	11	12	8	8	10	19	12	11
Leudal	6	11	7	8	11	8	6	5	6	7	6	7
Maasgouw	10	5	11	2	4	8	6	5	9	16	7	7
Maastricht	23	30	27	24	31	39	26	19	40	20	45	20
Meerssen	3	1	3	6	3	2	2	1	6	9	7	4
Nederweert	1	1	3		5	1	3	2	3	5	1	2
Peel en Maas	5	1	7	10	8	12	8	3	20	8	5	5
Roerdalen	1	5	2	3	2	2	1	3	4	11	3	3
Roermond	10	18	12	12	18	14	9	13	16	15	10	7
Simpelveld	1	1	5		3	3			4		2	1
Sittard-Geleen	25	24	38	24	27	29	20	36	33	52	27	34
Stein	3	5	3	5	5	1	4	1	4	4	5	3
Vaals	3	1	1	2	4	2	5	3	3	2	3	2
Valkenburg ad Geul		5	1	5	2	4	4	2	10	8	2	2
Venlo	14	8	26	23	18	32	15	27	59	43	17	17
Venray	9	6	7	11	9	8	10	10	16	8	13	3
Voerendaal		2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2
Weert	20	10	13	11	6	6	7	6	6	10	10	6
Totaal	**216**	**219**	**274**	**238**	**262**	**265**	**222**	**223**	**364**	**366**	**261**	**217**

Jaar
2023

Tabel toont het aantal geregistreerde klachten per gemeente en maand.

7.2 Totaal aantal gegronde klachten

Jaar	2023											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	2	1	3		1		1	1	1	5	1	
Beekdaelen	1	1	1	3	1	4	4	2	4	5	4	4
Beesel	5			3	1	3	2	3	3	4	1	
Bergen	2		1	2	1		2	1	3	4	2	1
Brunssum	2	3	1	1	9	5	1	1	5	6	2	2
Echt-Susteren	5	3	12	2	3	4	5	3	12	8	2	4
Eijsden-Margraten			1				3	3		2	2	5
Gennep	4		4		4				5	3	5	5
Gulpen-Wittem		1	3	2	1	1				1	2	
Heerlen	9	9	4	11	12	8	13	8	5	14	7	4
Horst ad Maas	7	2	9	1	5	4	5	7	18	9	6	3
Kerkrade	2	6	3	6	12	11	5	7	14	12	9	2
Landgraaf	3		6	4	6	6	7	3	6	11	4	4
Leudal	5	5	3	4	7	5	6	3	6	5	2	5
Maasgouw	4	3	8	1	4	6	1	4	6	10	3	4
Maastricht	4	10	12	9	13	16	15	4	25	11	17	7
Meerssen	1		1	1	2			1	2	4	3	2
Nederweert	1		3		1	1	3	1	2	3	1	2
Peel en Maas	2	1	6	7	6	11	7		20	5	5	3
Roerdalen	1	1	1		1	1	1	3	4	10	1	1
Roermond	6	10	2	5	9	8	5	8	12	3	4	1
Simpelveld	1	1	1		2	3			2		1	1
Sittard-Geleen	6	6	16	5	13	12	9	19	17	29	8	12
Stein	1		2	1	3		2	1		2	1	
Vaals			1	1	2	1		1	2	1	1	1
Valkenburg ad Geul		1		1	1		2	1	6	2	1	
Venlo	10	5	17	7	11	28	10	16	50	29	9	9
Venray	7	4	5	6	7	5	8	4	10	7	6	3
Voerendaal		2			1	1	1	1			1	1
Weert	15	4	8	5	3	6	5	4	3	7	7	4
Totaal	**106**	**79**	**134**	**88**	**142**	**150**	**123**	**110**	**243**	**212**	**118**	**90**

Jaar
2023

Tabel toont het aantal gegronde klachten per maand per gemeente.

De Klachtregistratie datum wordt gebruikt voor de maand selectie. Hierdoor kunnen totalen in voorgaande maanden wijzigen.

7.2.1 Totaal aantal geregistreerde klachten

JaarLabel	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
2023	216	219	274	238	262	265	222	223	364	366	261	217
2022	172	162	253	218	317	304	336	171	386	319	227	224
2021	111	92	156	123	187	230	174	213	347	215	195	159
Totaal	**499**	**473**	**683**	**579**	**766**	**799**	**732**	**607**	**1097**	**900**	**683**	**600**

Jaar

- 2023
- 2022
- 2021

Tabel toont het aantal geregistreerde klachten per maand per gemeente.

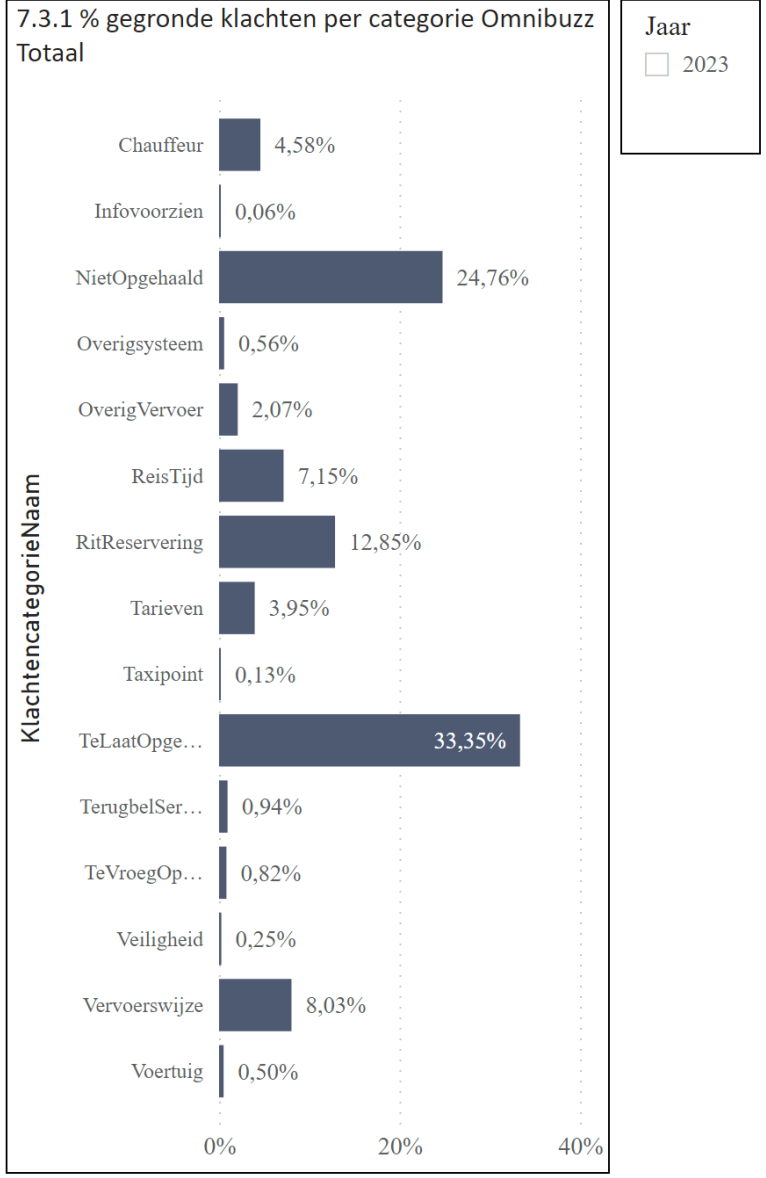
De Klachtregistratie datum wordt gebruikt voor de maand selectie. Hierdoor kunnen totalen in voorgaande maanden wijzigen.

7.3 Totaal aantal gegronde klachten per categorie

Jaar	2023											
KlachtencategorieNaam	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Chauffeur	5	4	10	1	3	9	6	7	6	16	1	5
Infovoorzien			1									
NietOpgehaald	32	21	29	23	37	28	32	25	70	49	22	27
Overigsysteem			2	1	1	4	1					
OverigVervoer	1	2	1	1	2	3	2		7	4	6	4
ReisTijd	7	3	9	6	10	13	14	11	13	10	9	9
RitReservering	15	15	19	14	17	18	15	13	15	30	24	10
Tarieven	7	6	4	2	11	9	4	1	10	5	3	1
Taxipoint									2			
TeLaatOpgehaald	30	23	41	22	48	49	37	38	105	82	33	24
TerugbelService			2		1	1	1	3	3	2	1	1
TeVroegOpgehaald			1		1	2	2			3	1	3
Veiligheid							1	1	1	1		
Vervoerswijze	9	5	14	17	11	14	7	11	11	7	17	5
Voertuig			1	1			1			3	1	1
Totaal	**106**	**79**	**134**	**88**	**142**	**150**	**123**	**110**	**243**	**212**	**118**	**90**

Tabel toont het aantal gegronde klachten per klachtcategorie per maand.

Grafiek toont het procentuele aantal gegronde klachten per klachtcategorie per Omnibuzz totaal.



7.4 Aantal klachten per status

Jaar	2023											
Statusnaam	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
		4	1	3	1	2	1	1	3	3	3	3
deels gegrond	31	29	24	25	28	22	15	16	31	33	35	22
geen oordeel	21	24	27	25	16	19	16	19	21	29	18	24
gegrond	106	79	134	88	142	150	123	110	243	212	118	90
ongegrond	58	83	88	97	75	72	67	77	66	89	87	78
Totaal	**216**	**219**	**274**	**238**	**262**	**265**	**222**	**223**	**364**	**366**	**261**	**217**

Tabel toont het aantal klachten per status per maand.

Klachten met status <blank> zijn in behandeling of niet in behandeling genomen (verworpen/niet ontvankelijk)

Klachten met de status <geen oordeel> hebben betrekking op klachten die corona-gerelateerd zijn.

Jaar

☐ 2023

7.5 Kritieke succesfactoren klachtafhandeling

Jaar	MaandLabel	Aantal Klachten	Verweerschriften met te lange verwerkingstijd	KPI-Klachten	Besluiten met te lange verwerkingstijd	KPI-Klachten via hoorzitting
2023	januari	216	0	100,00%	0	100,00%
2023	februari	219	0	100,00%	0	100,00%
2023	maart	274	0	100,00%	0	100,00%
2023	april	238	0	100,00%	0	100,00%
2023	mei	262	0	100,00%	0	100,00%
2023	juni	265	0	100,00%	0	100,00%
2023	juli	222	0	100,00%	0	100,00%
2023	augustus	223	0	100,00%	0	100,00%
2023	september	364	0	100,00%	0	100,00%
2023	oktober	366	0	100,00%	0	100,00%
2023	november	261	0	100,00%	0	100,00%
2023	december	217	0	100,00%	0	100,00%
Totaal		**3127**	**0**	**100,00%**	**0**	**100,00%**

Jaar

2023

Deze tabel toont de kritieke succesfactoren met betrekking tot de klachtenafhandeling;

- 95% van de klachten wordt binnen 15 werkdagen afgehandeld d.m.v. een verweerschrift.
- 95% van de klachten die in de hoorzitting worden besproken, wordt binnen maximaal 3 maanden afgehandeld.

Langste verwerkingstijd verweerschrift in dagen

14

Langste verwerkingstijd besluit in dagen

omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER



Adresgegevens

Geerweg 3

6135 KB SITTARD

Postbus 99
6160 AB Geleen

e-mail: advies@omnibuzz.nl
internet: www.omnibuzz.nl