omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER



Rapportage Gemeenten

Juni 2022

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

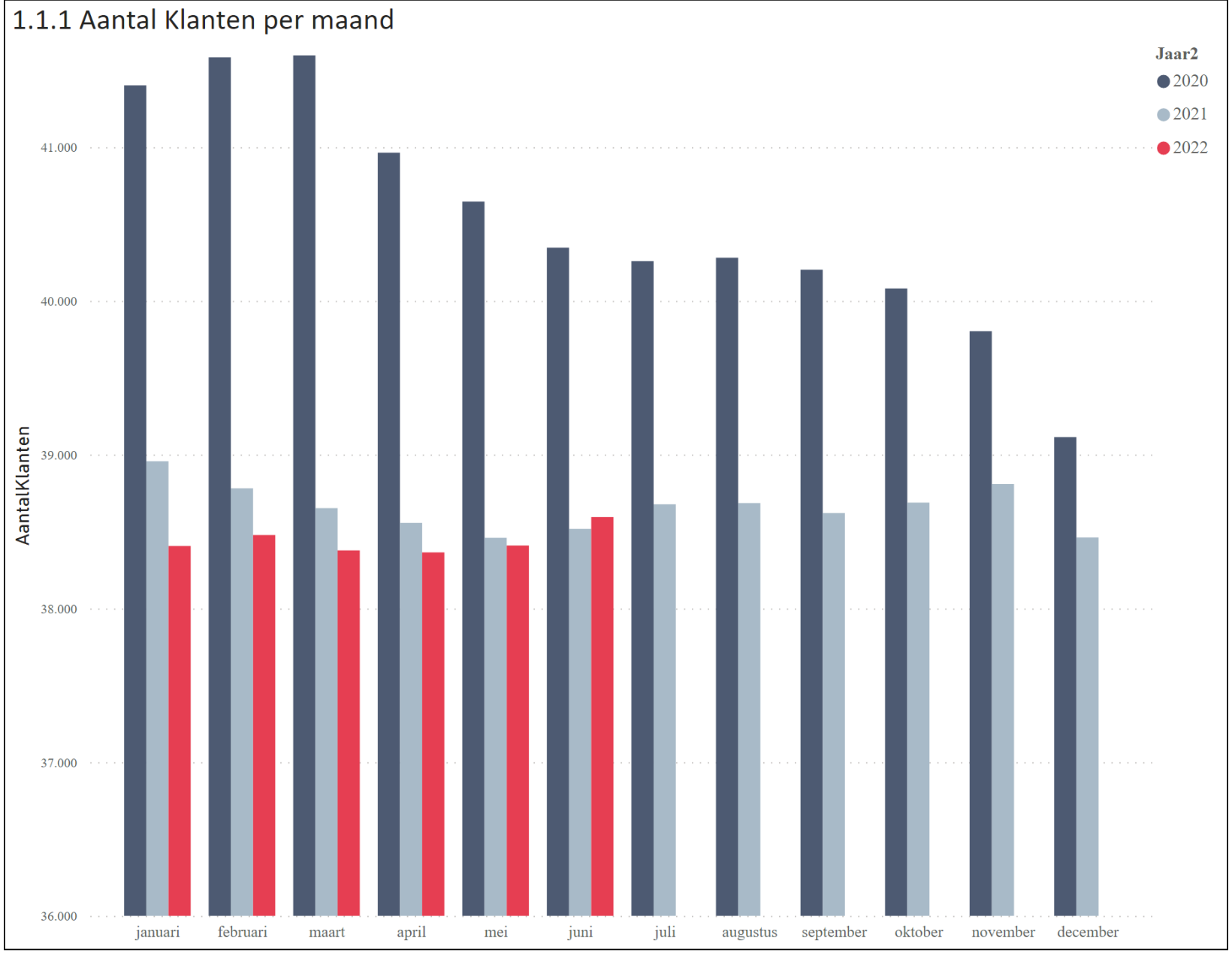
Jaar2	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	547	546	547	544	547	554	544	544	538	534	536	526
Beekdaelen	1.140	1.128	1.128	1.127	1.132	1.133	1.138	1.147	1.149	1.154	1.140	1.156
Beesel	397	395	383	390	400	397	395	396	396	390	394	398
Bergen	315	315	310	306	310	312	315	318	322	320	323	329
Brunssum	1.085	1.087	1.082	1.081	1.078	1.076	1.062	1.061	1.056	1.056	1.062	1.059
Echt-Susteren	1.080	1.082	1.084	1.084	1.084	1.082	1.075	1.086	1.071	1.068	1.067	1.071
Eijsden-Margraten	942	951	987	980	979	969	971	988	990	990	994	998
Gennep	660	657	658	669	664	666	660	661	664	660	654	658
Gulpen-Wittem	603	598	586	590	589	592	588	600	598	602	616	622
Heerlen	3.217	3.230	3.211	3.229	3.266	3.261	3.275	3.276	3.285	3.277	3.283	3.311
Horst ad Maas	869	884	886	889	900	895	892	882	880	891	895	899
Kerkrade	2.450	2.472	2.464	2.456	2.458	2.468	2.476	2.469	2.467	2.445	2.436	2.462
Landgraaf	1.881	1.918	1.959	1.950	1.937	1.941	1.949	1.944	1.956	1.976	1.992	2.004
Leudal	950	950	945	947	957	953	956	957	965	959	948	954
Maasgouw	820	817	825	830	848	860	853	862	859	858	864	876
Maastricht	5.653	5.612	5.575	5.572	5.593	5.561	5.543	5.564	5.492	5.501	5.522	5.533
Meerssen	927	923	918	917	923	921	928	926	926	920	932	933
Nederweert	425	422	418	417	412	405	402	399	402	400	399	403
Peel en Maas	851	847	856	866	880	866	869	870	870	861	866	872
Roerdalen	418	422	412	417	418	416	411	407	411	409	409	411
Roermond	1.927	1.914	1.909	1.915	1.888	1.873	1.856	1.846	1.835	1.827	1.824	1.828
Simpelveld	315	321	314	314	314	313	321	319	321	320	324	324
Sittard-Geleen	3.526	3.573	3.602	3.636	3.681	3.665	3.684	3.706	3.705	3.705	3.736	3.755
Stein	623	623	611	612	607	596	586	589	595	609	604	608
Vaals	447	444	447	445	450	441	437	435	443	445	446	446
Valkenburg ad Geul	614	603	589	603	607	598	603	605	610	611	618	638
Venlo	3.611	3.594	3.560	3.540	3.525	3.493	3.468	3.455	3.428	3.413	3.391	3.364
Venray	692	694	693	695	697	695	702	712	708	714	713	709
Voerendaal	343	344	350	347	347	342	339	346	349	351	350	355
Weert	1.349	1.319	1.311	1.320	1.318	1.117	1.108	1.107	1.086	1.098	1.071	1.092
Totaal	**38.677**	**38.685**	**38.620**	**38.688**	**38.809**	**38.461**	**38.406**	**38.477**	**38.377**	**38.364**	**38.409**	**38.594**

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	-3,31
Beekdaelen	1,58
Beesel	0,76
Bergen	4,44
Brunssum	-0,28
Echt-Susteren	-0,37
Eijsden-Margraten	2,78
Gennep	-0,30
Gulpen-Wittem	5,78
Heerlen	1,10
Horst ad Maas	0,78
Kerkrade	-0,57
Landgraaf	2,82
Leudal	-0,21
Maasgouw	2,70
Maastricht	-0,18
Meerssen	0,54
Nederweert	0,25
Peel en Maas	0,35
Roerdalen	0,00
Roermond	-1,51
Simpelveld	0,93
Sittard-Geleen	1,93
Stein	3,75
Vaals	2,06
Valkenburg ad Geul	5,80
Venlo	-3,00
Venray	1,00
Voerendaal	4,72
Weert	-1,44
Totaal	**0,49**

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	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	12	1	4	3	6	8	4	3	1	6	4	3
Beekdaelen	12	9	16	13	18	26	16	24	16	11	3	17
Beesel	4	3	1	5	8	3	6	5	2	2	4	4
Bergen	2	1	1	1	9	8	9	6	7	4	3	8
Brunssum	8	5	11	13	13	10	1	8	8	9	16	9
Echt-Susteren	15	12	13	13	13	15	9	14	7	10	10	17
Eijsden-Margraten	10	13	10	17	12	15	11	24	16	5	17	16
Gennep	3	2	3	11	4	4	2	2	5	0	3	7
Gulpen-Wittem	4	3	6	9	4	10	10	12	4	11	15	16
Heerlen	36	38	25	44	41	47	39	41	45	33	38	50
Horst ad Maas	9	18	11	14	15	16	15	7	8	17	16	14
Kerkrade	23	29	15	22	32	29	27	16	25	15	18	32
Landgraaf	11	45	44	9	25	28	22	10	27	16	30	27
Leudal	8	10	13	8	18	16	12	13	21	11	5	16
Maasgouw	11	10	11	5	21	15	7	13	5	6	10	10
Maastricht	52	48	58	61	53	58	57	59	51	66	70	75
Meerssen	7	8	8	11	13	11	12	7	9	5	12	11
Nederweert	5	4	4	9	4	4	3	4	5	3	4	5
Peel en Maas	18	4	12	16	17	5	11	12	7	1	10	11
Roerdalen	5	6	1	6	8	4	4	2	7	5	3	6
Roermond	14	18	13	21	14	15	9	13	16	6	9	21
Simpelveld	4	8	3	3	5	4	19	5	3	4	7	4
Sittard-Geleen	51	70	54	43	65	26	39	42	39	23	59	40
Stein	11	3	1	4	7	4	3	5	9	7	12	8
Vaals	4	3	8	1	6	2	6	4	10	9	4	7
Valkenburg ad Geul	7	5	8	11	8	8	11	12	11	4	7	18
Venlo	30	18	17	22	21	15	16	16	11	17	21	20
Venray	13	9	10	7	14	12	9	15	13	6	11	7
Voerendaal	5	5	5	2	7	4	3	9	7	4	3	7
Weert	21	9	20	21	14	15	5	17	16	17	15	29
	415	**417**	**406**	**425**	**495**	**437**	**397**	**420**	**411**	**333**	**439**	**515**

Deze tabel toont instroom aantal klanten per maand per gemeente.

1.3 Uitstroom aantal klanten per maand

Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	4	6	3	8	7	5	14	4	9	11	5	13
Beekdaelen	9	24	19	13	15	28	17	10	13	6	22	6
Beesel	3	6	16	9	5	12	8	8	7	11	4	8
Bergen	2	1	6	5	5	6	5	3	4	7	0	2
Brunssum	10	10	18	15	17	13	18	14	19	14	15	14
Echt-Susteren	5	13	12	22	13	19	15	7	21	15	13	16
Eijsden-Margraten	10	18	5	13	15	26	11	8	16	5	15	16
Gennep	6	5	2	3	10	5	8	2	4	4	9	4
Gulpen-Wittem	7	10	17	8	7	8	17	2	8	10	7	12
Heerlen	24	43	48	45	31	61	37	50	45	47	48	39
Horst ad Maas	7	7	14	13	12	25	20	17	23	16	18	16
Kerkrade	30	21	31	35	37	33	31	31	35	41	36	24
Landgraaf	26	26	15	25	40	34	19	19	19	9	18	19
Leudal	9	14	19	8	13	20	21	17	18	15	19	9
Maasgouw	9	14	7	12	10	11	15	11	14	11	9	7
Maastricht	36	100	99	62	41	100	85	40	123	59	52	70
Meerssen	7	12	16	12	8	13	5	14	11	15	7	10
Nederweert	5	9	7	12	9	13	6	7	2	5	5	3
Peel en Maas	8	9	7	6	10	17	12	11	9	13	7	7
Roerdalen	5	4	12	4	9	7	9	5	4	8	4	7
Roermond	27	32	20	19	42	30	28	25	33	17	17	22
Simpelveld	1	1	10	3	4	4	12	6	2	4	3	4
Sittard-Geleen	41	44	42	31	37	53	38	33	51	34	42	34
Stein	4	3	14	8	13	15	13	5	7	5	18	7
Vaals	5	7	6	5	3	11	11	5	3	6	6	7
Valkenburg ad Geul	8	18	20	10	5	14	10	14	12	7	2	5
Venlo	51	47	64	52	54	55	50	42	48	41	51	61
Venray	16	14	16	14	20	17	9	14	23	6	14	22
Voerendaal	7	5	4	5	7	9	7	5	5	6	8	4
Weert	12	41	30	16	17	217	14	20	41	11	47	13
Totaal	**394**	**564**	**599**	**493**	**516**	**881**	**565**	**449**	**629**	**459**	**521**	**481**

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
2021	juli	1309	1	99,92%
2021	augustus	1546	1	99,94%
2021	september	1447	2	99,86%
2021	oktober	1441	13	99,10%
2021	november	1475	3	99,80%
2021	december	1724	0	100,00%
2022	januari	1368	2	99,85%
2022	februari	1334	0	100,00%
2022	maart	1751	0	100,00%
2022	april	1126	3	99,73%
2022	mei	1392	24	98,28%
2022	juni	1504	6	99,60%
Totaal		**17417**	**55**	**99,68%**

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

24

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

Jaar	2021												2022											
MaandLabel	juli		augustus		september		oktober		november		december		januari		februari		maart		april		mei		juni	
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	133	118	133	118	135	119	133	117	133	117	134	118	132	116	132	116	134	119	133	118	134	118	131	116
Beekdaelen	218	181	214	177	214	178	214	177	216	179	208	173	205	170	206	172	206	174	206	175	209	177	210	178
Beesel	102	93	102	93	98	91	95	88	95	88	94	87	95	87	96	88	95	87	94	86	94	87	93	86
Bergen	62	55	62	55	62	55	61	54	61	54	62	56	63	57	61	55	60	54	61	55	60	56	61	57
Brunssum	190	158	188	156	188	156	184	153	181	151	179	151	175	148	174	147	172	146	169	144	166	142	165	142
Echt-Susteren	178	168	181	171	180	170	178	168	175	165	172	164	171	163	174	166	172	164	170	162	171	163	169	162
Eijsden-Margraten	247	201	248	201	249	203	249	204	249	203	248	202	248	202	247	201	247	203	250	206	254	209	255	210
Gennep	89	78	87	77	87	77	88	78	86	76	87	77	86	77	87	78	87	78	88	79	89	80	89	80
Gulpen-Wittem	173	149	171	146	172	147	170	145	169	144	170	145	169	145	169	145	168	144	168	144	169	145	169	145
Heerlen	764	661	769	665	761	660	763	661	756	654	755	655	759	656	751	650	751	650	738	642	740	642	734	636
Horst ad Maas	192	153	190	153	189	152	187	150	185	147	183	146	179	143	178	143	176	141	173	138	174	139	173	138
Kerkrade	608	518	607	517	613	523	605	516	602	516	599	513	598	512	592	508	591	507	584	502	579	499	573	492
Landgraaf	400	341	397	339	410	350	410	350	414	354	414	354	416	357	414	353	414	352	418	356	423	361	420	360
Leudal	287	227	284	225	285	225	286	226	285	226	280	223	278	223	274	221	271	218	268	216	268	216	266	215
Maasgouw	213	185	211	184	209	182	205	181	207	182	207	182	207	183	208	184	208	184	208	183	208	182	209	182
Maastricht	1.450	1.273	1.447	1.267	1.446	1.269	1.445	1.267	1.444	1.266	1.433	1.257	1.458	1.282	1.471	1.294	1.460	1.285	1.467	1.287	1.475	1.298	1.470	1.290
Meerssen	231	202	229	199	227	196	225	195	227	198	228	198	230	200	230	200	229	198	227	196	227	197	225	195
Nederweert	98	84	96	81	96	81	93	78	92	77	92	77	93	78	93	78	93	78	92	77	94	79	94	79
Peel en Maas	245	214	247	216	248	217	248	217	248	218	248	218	245	216	246	217	246	216	245	216	244	215	243	215
Roerdalen	105	91	105	90	105	90	105	90	104	89	105	90	104	89	104	89	102	87	103	88	104	90	103	90
Roermond	475	386	471	381	469	380	474	386	470	384	470	384	466	381	464	381	465	383	463	381	465	383	462	380
Simpelveld	96	76	97	76	94	73	93	72	91	70	91	70	89	68	89	68	89	67	89	66	89	66	89	66
Sittard-Geleen	801	669	796	669	798	673	798	671	799	672	792	667	792	665	799	671	802	672	801	670	805	675	801	671
Stein	130	110	130	110	126	108	125	107	123	106	124	107	122	105	122	105	121	104	124	107	123	106	121	105
Vaals	106	89	106	89	107	90	110	92	109	91	108	90	107	89	106	88	106	88	106	88	106	88	106	88
Valkenburg ad Geul	161	145	152	136	153	137	151	135	148	132	146	131	149	133	150	135	153	138	152	135	154	137	152	136
Venlo	1.146	919	1.140	915	1.128	905	1.119	899	1.100	880	1.088	871	1.076	860	1.068	854	1.060	845	1.051	839	1.048	838	1.044	833
Venray	131	113	131	113	132	113	131	111	130	110	129	109	131	111	130	110	127	108	130	111	128	109	128	109
Voerendaal	56	50	56	50	56	50	56	50	57	51	56	50	56	50	55	49	53	47	53	47	55	49	55	49
Weert	243	199	245	201	244	200	239	196	239	196	210	172	209	171	209	173	200	166	198	165	190	156	187	153
Totaal	**9.330**	**7.906**	**9.292**	**7.870**	**9.281**	**7.870**	**9.240**	**7.834**	**9.195**	**7.796**	**9.112**	**7.737**	**9.108**	**7.737**	**9.099**	**7.739**	**9.058**	**7.703**	**9.029**	**7.679**	**9.045**	**7.702**	**8.997**	**7.658**

1.5 Percentages VEP

MaandLabel	juni				
Gemeente	AantalKlanten	VEP	% van Klanten	VEPB	% van VEP
Beek	526	131	25%	116	89%
Beekdaelen	1.156	210	18%	178	85%
Beesel	398	93	23%	86	92%
Bergen	329	61	19%	57	93%
Brunssum	1.059	165	16%	142	86%
Echt-Susteren	1.071	169	16%	162	96%
Eijsden-Margraten	998	255	26%	210	82%
Gennep	658	89	14%	80	90%
Gulpen-Wittem	622	169	27%	145	86%
Heerlen	3.311	734	22%	636	87%
Horst ad Maas	899	173	19%	138	80%
Kerkrade	2.462	573	23%	492	86%
Landgraaf	2.004	420	21%	360	86%
Leudal	954	266	28%	215	81%
Maasgouw	876	209	24%	182	87%
Maastricht	5.533	1.470	27%	1.290	88%
Meerssen	933	225	24%	195	87%
Nederweert	403	94	23%	79	84%
Peel en Maas	872	243	28%	215	88%
Roerdalen	411	103	25%	90	87%
Roermond	1.828	462	25%	380	82%
Simpelveld	324	89	27%	66	74%
Sittard-Geleen	3.755	801	21%	671	84%
Stein	608	121	20%	105	87%
Vaals	446	106	24%	88	83%
Valkenburg ad Geul	638	152	24%	136	89%
Venlo	3.364	1.044	31%	833	80%
Venray	709	128	18%	109	85%
Voerendaal	355	55	15%	49	89%
Weert	1.092	187	17%	153	82%
Totaal	**38.594**	**8.997**	**23%**	**7.658**	**85%**

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
2021	juli	74	0	100,00%
2021	augustus	81	0	100,00%
2021	september	90	13	85,56%
2021	oktober	81	0	100,00%
2021	november	75	0	100,00%
2021	december	67	0	100,00%
2022	januari	72	0	100,00%
2022	februari	78	0	100,00%
2022	maart	70	0	100,00%
2022	april	55	6	89,09%
2022	mei	104	30	71,15%
2022	juni	29	0	100,00%
Totaal		**874**	**49**	**94,41%**

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.

Langste verwerkingstijd VEP aanvraag in dagen
73

1.6 Klantenopbouw Leeftijd

MaandLabel	juni		
Gemeente	18-	18-65	65+
Beek		83	443
Beekdaelen	2	157	997
Beesel	1	78	319
Bergen		64	265
Brunssum		234	825
Echt-Susteren	4	214	853
Eijsden-Margraten	1	107	890
Gennep	1	236	421
Gulpen-Wittem		79	543
Heerlen	1	681	2.629
Horst ad Maas	2	219	678
Kerkrade	6	534	1.922
Landgraaf	8	439	1.557
Leudal	1	175	778
Maasgouw		288	588
Maastricht	8	937	4.588
Meerssen		132	801
Nederweert	1	101	301
Peel en Maas	2	261	609
Roerdalen		89	322
Roermond	2	353	1.473
Simpelveld		37	287
Sittard-Geleen	3	927	2.825
Stein		100	508
Vaals		48	398
Valkenburg ad Geul	3	107	528
Venlo	2	543	2.819
Venray	2	150	557
Voerendaal		36	319
Weert	3	250	839
Totaal	**53**	**7.659**	**30.882**

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	15	2,86	5	0,95	14	2,67	0	0,00	20	3,81	8	1,52	0	0,00	0	0,00	10	1,90	3,29%	525	15.945
Beekdaelen	71	6,13	11	0,95	20	1,73	8	0,69	45	3,88	15	1,29	0	0,00	0	0,00	16	1,38	3,14%	1159	36.858
Beesel	14	3,47	1	0,25	7	1,73	6	1,49	17	4,21	6	1,49	0	0,00	0	0,00	2	0,50	3,01%	404	13.407
Bergen	9	2,71	0	0,00	2	0,60	1	0,30	7	2,11	0	0,00	1	0,30	0	0,00	0	0,00	2,54%	332	13.095
Brunssum	20	1,88	17	1,60	19	1,79	5	0,47	37	3,48	19	1,79	1	0,09	0	0,00	4	0,38	3,75%	1063	28.373
Echt-Susteren	70	6,54	7	0,65	23	2,15	4	0,37	25	2,33	13	1,21	0	0,00	0	0,00	26	2,43	3,37%	1071	31.826
Eijsden-Margraten	45	4,50	10	1,00	9	0,90	7	0,70	31	3,10	11	1,10	1	0,10	4	0,40	6	0,60	3,95%	999	25.297
Gennep	47	7,16	1	0,15	6	0,91	15	2,29	26	3,96	4	0,61	0	0,00	0	0,00	3	0,46	3,83%	656	17.129
Gulpen-Wittem	33	5,31	2	0,32	15	2,42	7	1,13	32	5,15	14	2,25	0	0,00	0	0,00	11	1,77	4,33%	621	14.329
Heerlen	85	2,56	10	0,30	27	0,81	23	0,69	67	2,02	27	0,81	1	0,03	0	0,00	5	0,15	3,80%	3316	87.202
Horst ad Maas	11	1,22	7	0,78	6	0,67	10	1,11	40	4,44	22	2,44	1	0,11	2	0,22	8	0,89	2,14%	900	42.135
Kerkrade	39	1,59	5	0,20	50	2,03	31	1,26	75	3,05	41	1,67	0	0,00	1	0,04	3	0,12	5,35%	2459	45.954
Landgraaf	48	2,40	12	0,60	25	1,25	24	1,20	62	3,10	25	1,25	0	0,00	2	0,10	12	0,60	5,34%	2003	37.479
Leudal	20	2,09	2	0,21	8	0,84	1	0,10	37	3,87	17	1,78	0	0,00	2	0,21	1	0,10	2,66%	955	35.907
Maasgouw	55	6,27	5	0,57	6	0,68	4	0,46	19	2,17	7	0,80	0	0,00	1	0,11	7	0,80	3,69%	877	23.773
Maastricht	203	3,66	61	1,10	111	2,00	84	1,52	287	5,18	133	2,40	0	0,00	2	0,04	71	1,28	4,51%	5541	122.798
Meerssen	30	3,20	9	0,96	21	2,24	6	0,64	43	4,59	14	1,49	0	0,00	5	0,53	17	1,81	4,91%	937	19.068
Nederweert	5	1,24	1	0,25	2	0,50	1	0,25	11	2,72	3	0,74	0	0,00	0	0,00	3	0,74	2,40%	404	16.857
Peel en Maas	20	2,29	9	1,03	14	1,60	10	1,15	29	3,32	18	2,06	1	0,11	0	0,00	2	0,23	2,01%	873	43.354
Roerdalen	26	6,33	3	0,73	4	0,97	5	1,22	14	3,41	5	1,22	0	0,00	1	0,24	2	0,49	1,99%	411	20.692
Roermond	27	1,48	11	0,60	9	0,49	3	0,16	45	2,47	26	1,43	0	0,00	0	0,00	4	0,22	3,17%	1821	57.419
Simpelveld	12	3,72	3	0,93	4	1,24	1	0,31	7	2,17	5	1,55	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3,06%	323	10.569
Sittard-Geleen	46	1,23	89	2,37	97	2,59	31	0,83	243	6,48	62	1,65	1	0,03	0	0,00	35	0,93	4,02%	3751	93.315
Stein	26	4,28	9	1,48	16	2,63	4	0,66	32	5,26	17	2,80	1	0,16	0	0,00	8	1,32	2,43%	608	25.065
Vaals	15	3,36	6	1,34	5	1,12	1	0,22	16	3,58	4	0,89	0	0,00	0	0,00	6	1,34	4,61%	447	9.703
Valkenburg ad Geul	25	3,92	8	1,26	11	1,73	3	0,47	36	5,65	17	2,67	0	0,00	1	0,16	5	0,78	3,87%	637	16.440
Venlo	59	1,75	10	0,30	41	1,22	33	0,98	115	3,41	59	1,75	0	0,00	0	0,00	55	1,63	3,34%	3370	101.023
Venray	27	3,79	4	0,56	13	1,83	1	0,14	40	5,62	13	1,83	0	0,00	3	0,42	3	0,42	1,63%	712	43.566
Voerendaal	5	1,39	3	0,84	1	0,28	4	1,11	20	5,57	8	2,23	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2,88%	359	12.464
Weert	31	2,83	6	0,55	5	0,46	13	1,19	43	3,92	20	1,82	0	0,00	3	0,27	6	0,55	2,21%	1096	49.576
Totaal	**1.139**	**2,95**	**327**	**0,85**	**591**	**1,53**	**346**	**0,90**	**1.521**	**3,94**	**633**	**1,64**	**8**	**0,02**	**27**	**0,07**	**331**	**0,86**	**3,48%**	**38630**	**1.110.618**

2. Ritten (1)

2.1 Totaal aantal ritten

2.1.1 Totaal aantal ritten per jaar

2.2 Gemiddeld aantal ritten per dag

2.3 Totaal aantal ritten met begeleiders

2.3.1 Relatief aantal ritten met begeleiders

2.3.2 Totaal aantal ritten met begeleiders

2. Ritten (2)

2.4 Totaal aantal ritten met meereizenden

2.4.1 Grafiek aantal ritten met meereizenden

2.5 Totaal aantal ritten ‘no show’

2.6 % ritverdeling per dag per gemeente

2.6.1 % ritverdeling per dag Omnibuzz totaal

2.7 % ritverdeling per uur per gemeente

2.7.1 % ritverdeling per uur Omnibuzz Totaal

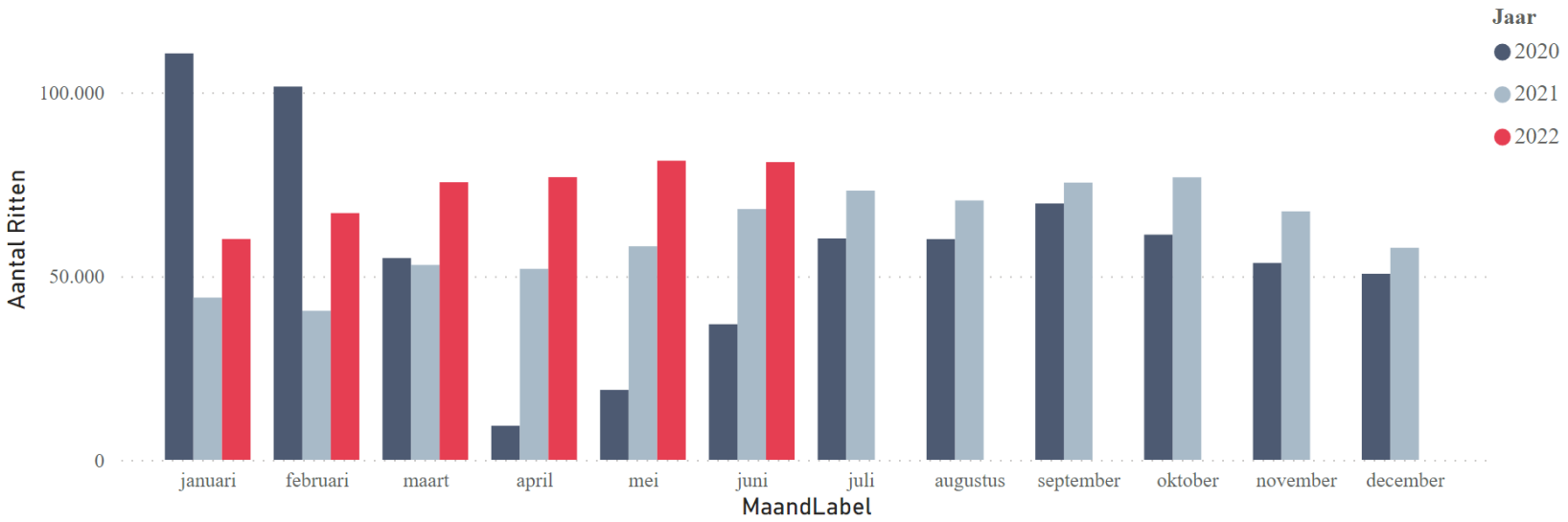
2.1 Totaal aantal ritten

Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	779	729	805	830	714	634	668	760	776	858	844	750
Beekdaelen	1.895	1.815	1.839	1.842	1.625	1.351	1.377	1.484	1.798	1.830	1.916	2.050
Beesel	574	498	489	566	489	442	470	480	554	579	585	584
Bergen	409	335	340	438	290	308	277	298	323	335	344	334
Brunssum	2.669	2.696	2.844	2.754	2.661	2.304	2.343	2.489	3.008	2.955	3.211	3.384
Echt-Susteren	1.908	1.857	1.862	1.898	1.638	1.403	1.422	1.581	1.715	1.836	1.998	1.958
Eijsden-Margraten	1.769	1.873	1.902	1.879	1.414	1.198	1.259	1.525	1.930	1.871	2.088	1.918
Gennep	812	751	939	1.073	883	649	689	785	984	1.051	1.230	1.084
Gulpen-Wittem	880	851	887	926	828	747	693	839	875	801	964	989
Heerlen	8.028	8.053	8.452	7.997	7.483	6.199	6.289	6.965	8.286	8.118	8.604	8.666
Horst ad Maas	1.416	1.299	1.377	1.420	1.174	1.099	1.166	1.264	1.402	1.691	1.839	1.785
Kerkrade	5.640	5.424	5.524	5.900	5.255	4.507	4.749	5.270	5.836	5.734	6.009	6.421
Landgraaf	3.835	3.735	4.049	4.104	3.733	3.056	3.171	3.509	3.976	4.166	4.515	4.285
Leudal	1.182	1.041	1.239	1.259	980	856	954	1.210	1.427	1.345	1.305	1.369
Maasgouw	1.253	1.004	1.363	1.256	1.161	976	992	1.132	1.092	1.347	1.336	1.347
Maastricht	13.219	12.736	13.438	13.370	11.478	9.942	10.303	11.659	12.844	13.273	13.814	14.377
Meerssen	1.541	1.698	1.716	1.642	1.323	1.065	1.138	1.342	1.630	1.622	1.838	1.733
Nederweert	644	629	661	677	579	403	448	544	624	597	702	704
Peel en Maas	1.218	1.183	1.250	1.496	1.130	1.006	977	1.213	1.296	1.284	1.380	1.243
Roerdalen	593	651	742	732	647	582	574	540	698	707	797	741
Roermond	3.024	2.903	3.136	3.090	2.760	2.404	2.483	2.728	3.178	3.171	3.270	3.187
Simpelveld	495	439	501	508	430	329	409	462	574	567	579	553
Sittard-Geleen	7.645	6.985	7.604	7.893	7.117	6.332	6.900	7.750	8.380	8.112	8.581	8.290
Stein	1.133	1.086	1.168	1.105	1.023	852	854	960	1.156	1.172	1.234	1.146
Vaals	498	521	590	657	606	518	545	521	572	647	864	703
Valkenburg ad Geul	1.118	1.228	1.338	1.502	1.264	1.037	1.042	1.192	1.280	1.596	1.612	1.767
Venlo	5.132	4.856	5.193	5.606	5.078	4.300	4.412	4.940	5.241	5.301	5.435	5.401
Venray	1.508	1.452	1.673	1.691	1.457	1.258	1.412	1.519	1.725	1.730	1.942	1.849
Voerendaal	750	719	762	763	584	415	507	554	577	652	660	648
Weert	1.694	1.536	1.756	2.003	1.817	1.529	1.567	1.633	1.790	1.975	1.908	1.754
Totaal	**73.261**	**70.583**	**75.439**	**76.877**	**67.621**	**57.701**	**60.090**	**67.148**	**75.547**	**76.923**	**81.404**	**81.020**

Jaar
- 2022
- 2021

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
2022	60.090	67.148	75.547	76.923	81.404	81.020							**442.132**
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**
2020	110.598	101.571	54.906	9.274	19.038	36.904	60.244	60.065	69.762	61.282	53.569	50.634	**687.847**

De tabel toont het totaal aantal uitgevoerde ritten per jaar.

2.2 Gemiddeld aantal ritten per dag

Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	25	24	27	27	24	20	22	27	25	29	27	25
Beekdaelen	61	59	61	59	54	44	44	53	58	59	62	68
Beesel	19	16	16	18	16	14	15	17	18	19	19	19
Bergen	13	11	11	14	10	10	9	11	10	11	11	11
Brunssum	86	87	95	89	89	74	76	89	97	99	104	113
Echt-Susteren	62	60	62	61	55	45	46	56	55	61	64	65
Eijsden-Margraten	57	60	63	59	47	39	41	54	62	60	67	64
Gennep	25	24	31	35	29	21	22	28	32	35	40	36
Gulpen-Wittem	28	27	30	30	28	24	22	30	28	27	31	33
Heerlen	259	260	282	250	249	200	203	240	267	262	278	289
Horst ad Maas	46	42	46	46	39	35	38	45	45	56	59	60
Kerkrade	182	175	184	190	175	145	153	188	188	185	194	214
Landgraaf	124	120	135	132	124	99	102	125	128	139	146	143
Leudal	38	34	41	41	33	28	31	43	46	45	42	46
Maasgouw	40	32	45	41	39	31	32	40	35	45	43	45
Maastricht	426	411	448	431	383	321	332	402	414	442	446	479
Meerssen	50	55	57	53	44	34	37	48	53	54	59	58
Nederweert	21	20	22	22	19	13	14	19	20	20	23	23
Peel en Maas	39	38	42	48	38	32	32	43	42	41	45	41
Roerdalen	19	21	25	23	22	19	19	19	23	24	26	25
Roermond	98	94	105	100	92	78	80	97	103	102	105	106
Simpelveld	16	14	17	16	14	11	13	17	19	18	19	18
Sittard-Geleen	247	218	253	255	237	204	223	277	270	262	277	276
Stein	37	35	39	36	34	27	28	34	37	38	40	38
Vaals	16	17	20	21	20	17	18	19	18	22	28	23
Valkenburg ad Geul	36	40	45	48	42	33	34	43	41	53	52	59
Venlo	166	157	173	181	169	139	142	176	169	171	175	180
Venray	49	47	56	55	49	41	46	54	56	58	63	62
Voerendaal	24	23	25	25	19	13	16	20	19	22	21	22
Weert	55	50	59	65	61	49	51	58	58	66	62	58
Totaal	**2.289**	**2.206**	**2.515**	**2.330**	**2.254**	**1.861**	**1.938**	**2.315**	**2.437**	**2.481**	**2.626**	**2.701**

Jaar
- 2022
- 2021

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

2.3 Totaal aantal ritten met begeleiders

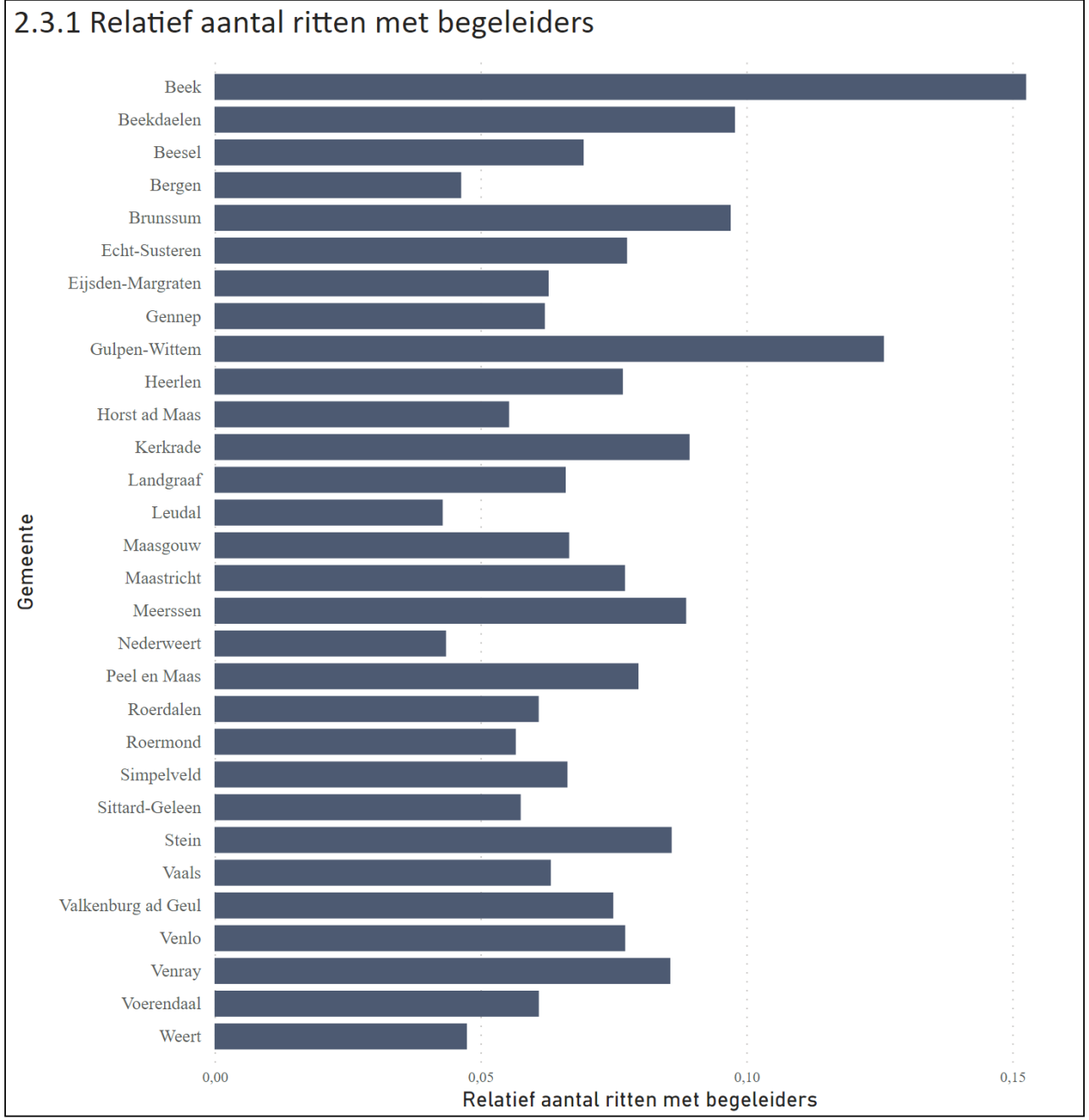
Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	108	121	131	135	83	84	83	88	117	160	164	122
Beekdaelen	194	152	187	165	150	133	149	155	141	176	198	238
Beesel	25	37	32	56	35	30	30	25	27	39	39	63
Bergen	22	18	14	16	15	19	18	10	12	14	14	15
Brunssum	313	299	327	247	226	194	221	225	285	284	293	320
Echt-Susteren	135	171	177	166	117	83	84	137	143	129	158	135
Eijsden-Margraten	98	153	141	119	102	84	89	90	104	99	124	93
Gennep	70	66	68	73	30	39	37	32	49	56	83	76
Gulpen-Wittem	97	130	125	127	104	83	99	85	110	92	108	134
Heerlen	632	683	662	619	527	466	423	481	651	638	701	669
Horst ad Maas	111	89	105	87	74	67	58	58	63	78	77	71
Kerkrade	608	504	500	510	445	335	388	420	543	495	565	607
Landgraaf	329	317	275	278	224	182	151	194	225	281	319	272
Leudal	53	42	68	41	22	20	36	61	75	71	47	72
Maasgouw	106	88	96	57	63	58	63	69	80	83	88	100
Maastricht	1.069	1.022	1.061	1.042	787	756	775	840	944	1.131	1.089	1.098
Meerssen	151	138	180	176	116	107	127	128	114	120	132	133
Nederweert	21	55	22	14	26	21	16	24	28	29	32	26
Peel en Maas	105	110	95	134	69	56	62	80	96	125	137	101
Roerdalen	55	35	54	45	32	23	22	28	43	62	59	30
Roermond	188	227	150	177	147	141	125	133	156	180	197	181
Simpelveld	28	15	26	28	26	25	28	26	43	39	57	47
Sittard-Geleen	488	420	493	471	333	328	338	388	484	520	514	497
Stein	123	106	139	100	101	75	64	76	95	76	78	75
Vaals	42	39	39	53	39	46	31	41	27	28	33	40
Valkenburg ad Geul	90	91	106	123	91	73	69	88	97	113	107	150
Venlo	417	418	448	392	379	366	302	302	369	444	431	435
Venray	116	126	151	155	145	98	106	115	116	141	187	191
Voerendaal	41	64	57	45	33	18	38	23	32	41	30	41
Weert	94	105	114	102	77	62	54	71	86	71	92	67
Totaal	**5.929**	**5.841**	**6.043**	**5.753**	**4.618**	**4.072**	**4.086**	**4.493**	**5.355**	**5.815**	**6.153**	**6.099**

Jaar
- 2022
- 2021

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

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

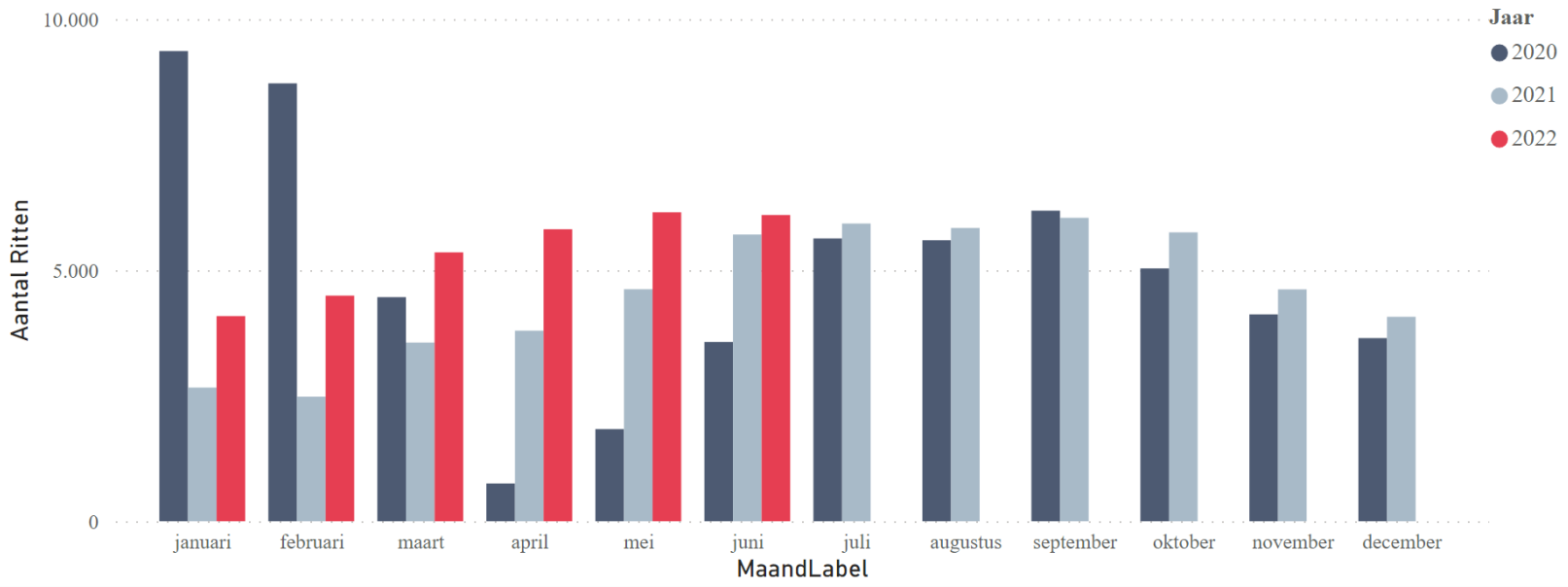
2.3.1 Relatief aantal ritten met begeleiders



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.

2.3.2 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
2022	4.086	4.493	5.355	5.815	6.153	6.099							**32.001**
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**
2020	9.364	8.721	4.463	752	1.835	3.570	5.632	5.596	6.185	5.035	4.120	3.647	**58.920**

Tabel toont het aantal uitgevoerde ritten met begeleiders per jaar.

2.4 Totaal aantal ritten met meereizenden

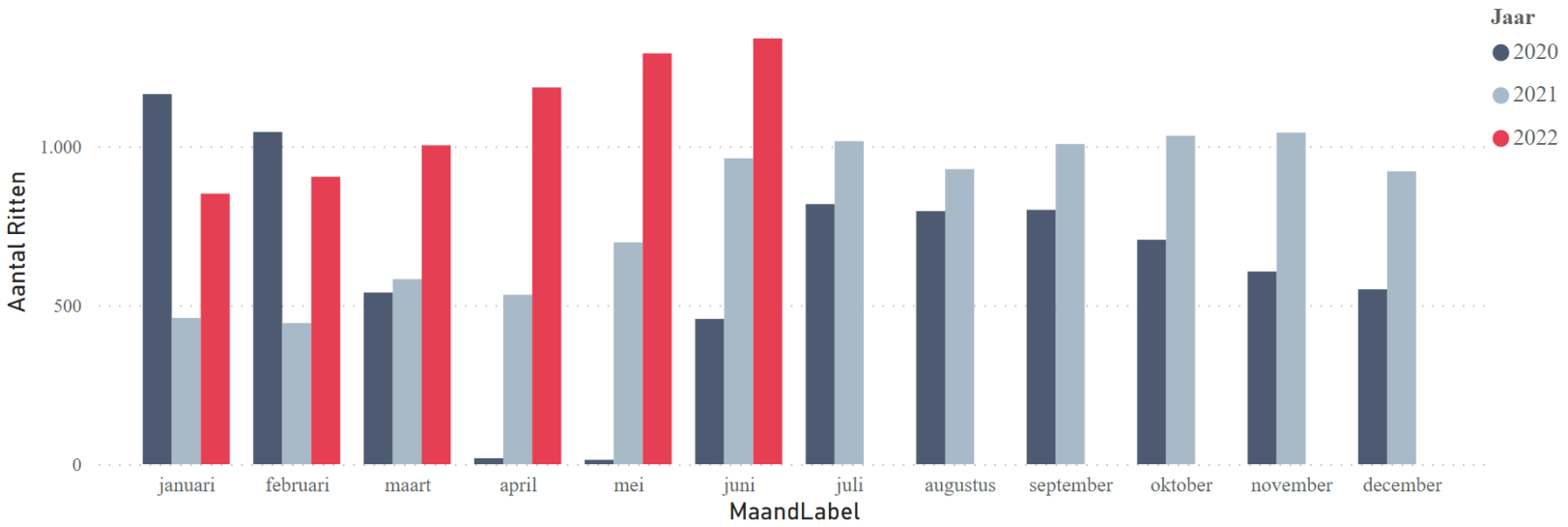
Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	8	3	12	10	10	2	2	15	12	13	10	16
Beekdaelen	23	28	22	18	26	23	23	23	39	36	41	33
Beesel	2	7	2	7		4	6	4	3	5	6	6
Bergen	4	2		2		4	1		2	4		2
Brunssum	24	33	19	36	37	20	19	18	23	38	40	92
Echt-Susteren	17	7	21	14	29	18	21	21	13	22	7	20
Eijsden-Margraten	54	29	19	14	20	24	16	10	10	11	17	28
Gennep	22	23	34	46	37	33	14	5	20	22	34	45
Gulpen-Wittem	12	13	11	10	11	7	7	17	9	12	22	14
Heerlen	147	118	144	114	102	80	109	130	91	153	174	124
Horst ad Maas	17	12	9	16	19	29	12	9	14	17	23	16
Kerkrade	70	80	73	96	84	91	87	69	119	137	145	97
Landgraaf	53	31	32	44	30	29	22	40	52	59	55	63
Leudal	27	17	22	13	13	10	11	22	5	16	9	16
Maasgouw	12	8	28	8	11	10	28	19	28	33	29	38
Maastricht	194	178	202	204	205	161	134	123	155	146	208	279
Meerssen	18	6	17	30	10	30	24	21	37	34	33	25
Nederweert	3	4	3	4		3		4	4	10	6	4
Peel en Maas	17	25	25	27	13	15	14	14	14	28	19	23
Roerdalen	11	8	14	1	4	6	6	5	6	2	10	13
Roermond	48	43	47	19	32	32	30	58	55	35	42	48
Simpelveld	1	7	17	19	10	10	16	22	12	25	19	20
Sittard-Geleen	85	84	106	131	152	128	132	110	119	140	141	111
Stein	8	8	11	13	6	22	3	2	6	13	11	28
Vaals	10	16	4	7	19	7	11	14	16	4	8	5
Valkenburg ad Geul	37	18	26	18	13	22	15	14	16	20	40	26
Venlo	62	71	57	79	101	66	58	82	80	100	84	89
Venray	10	31	18	17	29	11	17	16	27	23	33	27
Voerendaal	3		2	2	3	2	1	2	6	4	6	7
Weert	17	18	10	14	17	22	12	15	10	23	20	24
Totaal	**1.016**	**928**	**1.007**	**1.033**	**1.043**	**921**	**851**	**904**	**1.003**	**1.185**	**1.292**	**1.339**

Jaar
- 2022
- 2021

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.

2.4.1 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
2022	851	904	1.003	1.185	1.292	1.339							**6.574**
2021	460	444	582	533	698	962	1.016	928	1.007	1.033	1.043	921	**9.627**
2020	1.164	1.045	540	19	14	457	818	796	800	706	606	550	**7.515**

De tabel toont het aantal uitgevoerde ritten met meereizenden per jaar

2.5 Totaal aantal ritten 'no show'

Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	16	16	11	15	16	12	7	17	11	14	10	13
Beekdaelen	55	38	38	32	32	32	20	29	30	36	44	30
Beesel	6	6	13	16	22	16	11	10	7	4	12	14
Bergen	5	11	8	11	13	13	8	6	6	4	10	5
Brunssum	69	65	57	73	75	66	32	75	64	61	66	78
Echt-Susteren	46	33	57	45	68	47	42	37	41	32	45	54
Eijsden-Margraten	46	26	18	23	19	16	27	19	42	36	41	29
Gennep	13	28	21	40	37	19	30	24	15	27	37	57
Gulpen-Wittem	15	14	15	11	23	8	12	7	21	10	12	21
Heerlen	184	198	229	238	186	188	174	167	236	212	186	211
Horst ad Maas	38	22	33	33	41	24	17	21	30	31	49	29
Kerkrade	142	142	121	136	145	105	105	144	156	129	170	159
Landgraaf	87	81	119	107	104	72	88	96	129	95	116	99
Leudal	16	30	30	36	20	22	22	17	28	19	22	30
Maasgouw	33	36	46	48	40	31	24	20	43	32	45	29
Maastricht	254	216	285	280	306	310	194	198	274	240	260	260
Meerssen	39	23	34	30	48	35	17	29	27	25	41	36
Nederweert	12	7	18	13	13	10	9	5	8	17	12	20
Peel en Maas	35	34	35	39	34	24	21	15	31	16	33	19
Roerdalen	19	18	20	15	18	9	9	11	10	12	14	16
Roermond	67	70	85	70	93	83	47	64	85	62	73	59
Simpelveld	6	12	8	8	6	16	11	5	8	3	11	11
Sittard-Geleen	174	156	196	183	189	157	152	157	203	191	229	204
Stein	16	25	31	29	25	20	13	14	21	30	20	17
Vaals	7	9	16	9	14	22	3	7	4	12	18	26
Valkenburg ad Geul	34	34	25	31	25	29	17	20	20	43	38	46
Venlo	156	117	172	152	169	114	121	105	158	129	134	121
Venray	26	25	36	32	17	26	28	20	28	40	51	50
Voerendaal	15	10	14	9	17	2	12	10	20	13	9	11
Weert	40	22	39	41	30	40	47	29	32	38	49	37
Totaal	**1.671**	**1.524**	**1.830**	**1.805**	**1.845**	**1.568**	**1.320**	**1.378**	**1.788**	**1.613**	**1.857**	**1.791**

Jaar
- 2022
- 2021

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.

2.6 % ritverdeling per dag per gemeente

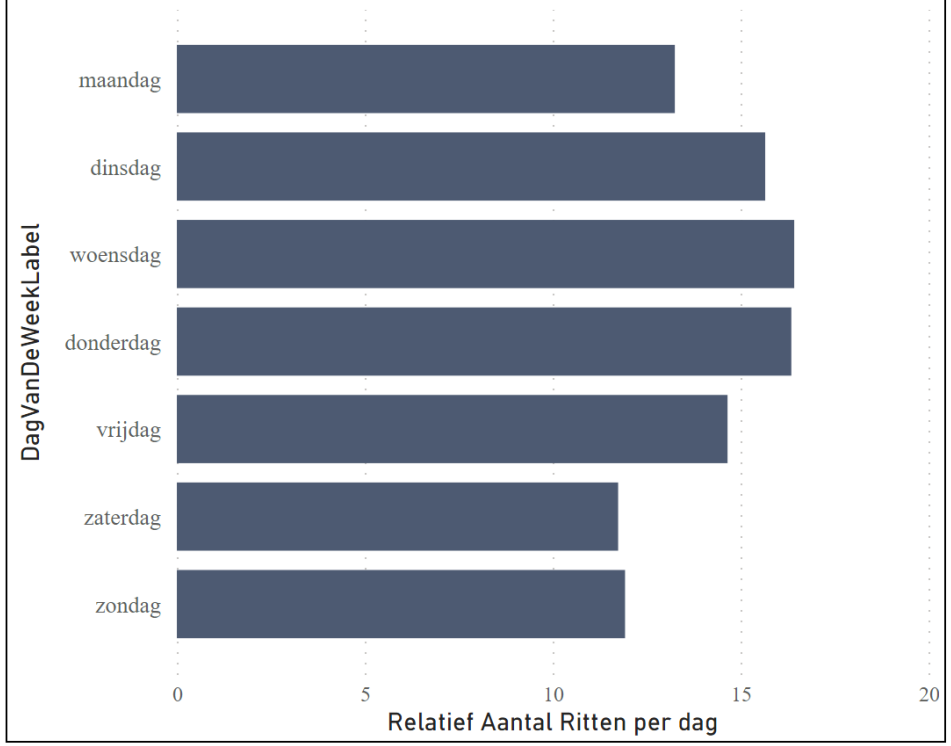
Gemeente	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
Beek	11	15	16	15	14	15	14
Beekdaelen	13	19	16	16	14	11	11
Beesel	14	15	17	19	14	10	11
Bergen	12	12	16	21	11	15	12
Brunssum	13	15	17	15	15	12	12
Echt-Susteren	15	14	13	15	19	11	12
Eijsden-Margraten	13	16	17	18	13	10	12
Gennep	15	16	13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

Tabel toont de procentuele ritverdeling per dag per gemeente.

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

Jaar
- 2022
- 2021

2.6.1 % ritverdeling per dag Omnibuzz totaal



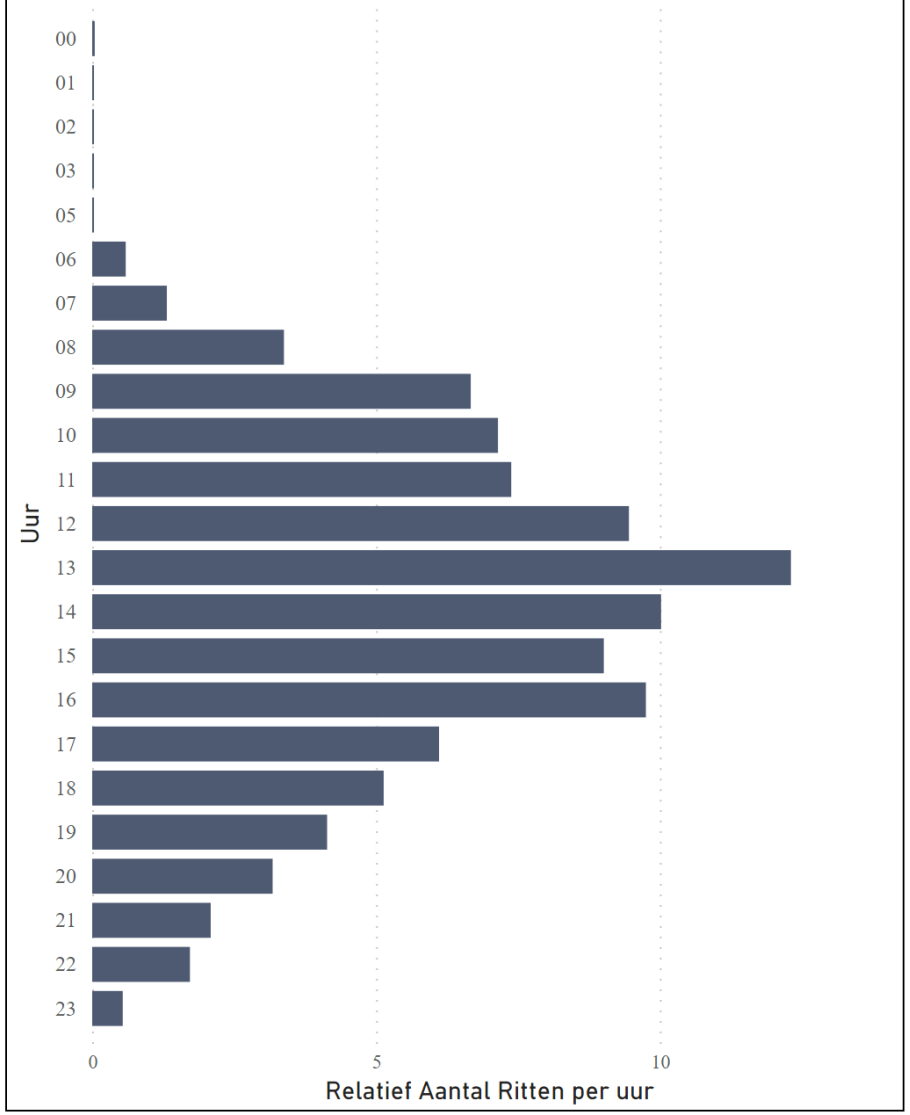
2.7 % ritverdeling per uur per gemeente

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

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.

2.7.1 % ritverdeling per uur Omnibuzz Totaal



De grafiek toont de procentuele ritverdeling per uur voor Omnibuzz Totaal

2.7.2 Kritieke succesfactoren Taxipoints

Jaar	MaandLabel	Ritten meer dan 30 min wachttijd	Aantal ritten	KPI-Taxipoint
2021	juli	39	1930	97,98%
2021	augustus	16	1289	98,76%
2021	september	55	1678	96,72%
2021	oktober	19	1536	98,76%
2021	november	16	1574	98,98%
2021	december	18	1310	98,63%
2022	januari	9	1662	99,46%
2022	februari	13	1296	99,00%
2022	maart	21	1499	98,60%
2022	april	21	1240	98,31%
2022	mei	44	1353	96,75%
2022	juni	29	1324	97,81%
Totaal		**300**	**17691**	**98,30%**

De tabel toont de onderstaande kritische succesfactoren:

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

3. Zones

3.1 Totaal aantal declarabele zones

3.1.1 Grafiek totaal aantal declarabele zones

3.2 Aantal ritten verdeeld naar ritlengte

3.3 Gemiddelde ritlengte

3.4 Gemeente begroting versus gebruik zones

3.1 Totaal aantal declarabele zones

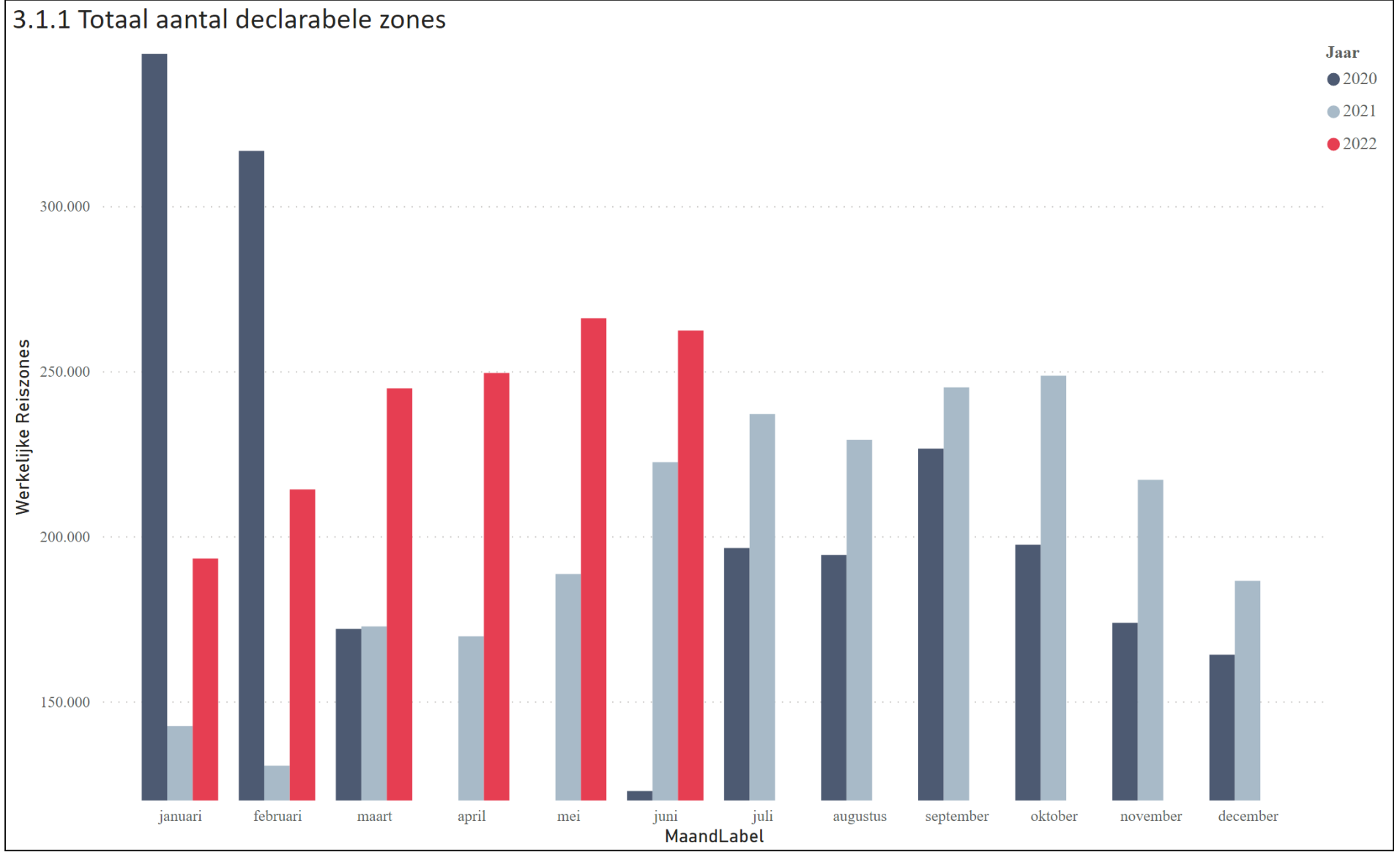
Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	2.599	2.566	2.848	2.837	2.464	2.198	2.236	2.487	2.640	3.051	2.988	2.574
Beekdaelen	6.980	6.546	6.732	6.650	6.150	5.179	5.072	5.585	6.739	6.719	7.136	7.637
Beesel	2.287	1.954	1.917	2.297	2.004	1.876	1.874	1.912	2.296	2.350	2.436	2.345
Bergen	1.847	1.580	1.421	1.955	1.227	1.401	1.141	1.214	1.404	1.391	1.479	1.374
Brunssum	8.834	9.075	9.723	9.232	9.008	7.799	7.891	8.254	10.120	9.746	10.919	11.396
Echt-Susteren	6.990	6.746	6.987	6.686	6.049	5.351	5.226	5.826	6.415	6.816	7.336	7.359
Eijsden-Margraten	6.532	6.971	7.077	6.975	5.445	4.649	4.812	5.465	7.208	6.979	7.690	7.011
Gennep	3.193	3.016	3.478	3.753	3.099	2.337	2.522	2.705	3.421	3.682	4.230	3.666
Gulpen-Wittem	3.518	3.352	3.442	3.640	3.190	2.772	2.621	3.299	3.425	3.040	3.734	3.897
Heerlen	24.501	24.479	25.801	24.589	22.527	18.717	19.325	20.996	25.050	24.893	26.808	26.349
Horst ad Maas	6.119	5.538	5.897	6.042	5.015	4.690	4.895	5.146	5.871	7.019	7.561	7.548
Kerkrade	17.657	17.034	17.246	18.270	16.254	13.899	14.560	16.049	18.366	17.679	18.729	19.866
Landgraaf	11.904	11.539	12.911	13.183	11.716	9.411	9.887	10.857	12.489	13.251	14.204	13.563
Leudal	4.518	4.007	4.846	4.793	3.671	3.354	3.756	4.641	5.503	5.192	5.197	5.273
Maasgouw	4.719	3.873	5.025	4.745	4.541	3.962	3.889	4.368	4.314	4.999	5.145	5.003
Maastricht	38.355	37.420	39.270	38.969	33.051	28.974	30.155	33.692	37.553	38.943	40.604	42.149
Meerssen	5.388	5.826	6.002	5.789	4.607	3.790	4.047	4.732	5.700	5.679	6.512	5.901
Nederweert	2.285	2.262	2.309	2.373	2.006	1.402	1.572	1.961	2.244	2.143	2.472	2.455
Peel en Maas	5.362	5.272	5.589	6.791	5.015	4.463	4.397	5.271	5.780	5.756	6.121	5.247
Roerdalen	2.130	2.365	2.726	2.682	2.326	2.147	2.072	1.928	2.526	2.617	2.912	2.747
Roermond	8.446	8.333	8.756	8.732	7.628	6.539	6.847	7.589	8.931	8.984	9.226	9.141
Simpelveld	1.800	1.624	1.807	1.754	1.518	1.128	1.493	1.550	1.928	1.997	2.031	1.981
Sittard-Geleen	23.412	21.473	23.671	23.998	21.271	19.167	20.774	23.384	25.802	25.199	26.602	25.574
Stein	3.921	3.666	3.854	3.484	3.329	2.742	2.761	3.148	3.762	3.816	4.047	3.757
Vaals	1.857	1.870	2.148	2.381	2.142	1.908	1.997	1.917	2.082	2.313	3.076	2.539
Valkenburg ad Geul	4.299	4.797	5.242	5.772	4.848	3.757	3.838	4.389	4.644	5.593	5.985	6.373
Venlo	15.435	14.407	15.436	16.512	15.084	12.859	12.934	14.559	15.830	15.975	16.442	16.262
Venray	4.802	4.762	5.414	5.535	4.912	4.192	4.641	4.953	5.859	5.750	6.656	6.154
Voerendaal	2.345	2.351	2.448	2.520	1.899	1.384	1.682	1.788	1.919	2.212	2.226	2.202
Weert	4.983	4.531	5.087	5.696	5.099	4.459	4.346	4.538	5.002	5.674	5.521	4.982
Totaal	**237.018**	**229.235**	**245.110**	**248.635**	**217.095**	**186.506**	**193.263**	**214.203**	**244.823**	**249.458**	**266.025**	**262.325**

Jaar
- 2022
- 2021

De tabel toont het totale aantal declarabele zones, inclusief de instapzone, per maand en per gemeente.

De reiszones zijn de opstapzone en de reiszones.
De zones worden alleen voor de pashouder meegeteld, niet voor begeleiders en andere meereizenden.

3.1.1 Totaal aantal declarabele zones



Jaar
- 2022
- 2021
- 2020

3.2 Aantal ritten verdeeld naar ritlengte

Gemeente	Opstapzone	1 Zone	2 zones	3 zones	4 zones	5 zones	>5 zones	Totaal
Beek	9.147	1.816	4.142	1.462	983	549	195	9.147
Beekdaelen	20.822	2.035	7.344	7.668	2.444	1.236	95	20.822
Beesel	6.310	1.535	415	918	3.166	201	75	6.310
Bergen	4.031	107	1.509	1.070	403	663	279	4.031
Brunssum	33.318	10.544	7.723	10.135	3.185	1.238	491	33.318
Echt-Susteren	21.076	6.054	4.548	3.294	4.733	2.182	265	21.076
Eijsden-Margraten	20.626	3.328	5.952	6.147	3.800	1.095	304	20.626
Gennep	10.930	4.153	1.629	1.990	1.632	893	633	10.930
Gulpen-Wittem	10.280	1.337	3.341	1.857	2.745	934	66	10.280
Heerlen	93.140	30.764	40.330	13.079	5.898	2.166	902	93.140
Horst ad Maas	16.933	2.810	2.592	3.764	4.541	2.729	497	16.933
Kerkrade	66.269	24.835	22.696	11.599	3.677	1.680	1.782	66.269
Landgraaf	46.134	12.173	23.014	6.881	1.492	1.954	619	46.134
Leudal	14.167	1.227	4.981	4.120	2.555	1.055	229	14.167
Maasgouw	14.259	2.167	3.407	5.239	1.964	1.282	200	14.259
Maastricht	150.453	48.862	81.586	8.891	6.688	3.497	922	150.453
Meerssen	18.288	3.074	5.635	7.649	1.288	609	32	18.288
Nederweert	7.212	767	4.074	599	1.321	438	13	7.212
Peel en Maas	14.676	2.239	2.904	2.424	3.100	2.980	1.029	14.676
Roerdalen	8.004	1.192	2.408	2.990	895	500	19	8.004
Roermond	35.334	18.361	9.597	3.989	2.771	546	69	35.334
Simpelveld	5.846	1.846	570	2.583	450	155	241	5.846
Sittard-Geleen	91.589	35.429	32.268	12.398	6.795	3.910	789	91.589
Stein	12.889	3.061	6.005	2.022	786	983	31	12.889
Vaals	7.242	2.694	1.174	892	1.631	529	322	7.242
Valkenburg ad Geul	15.976	4.388	1.928	4.358	4.331	908	63	15.976
Venlo	60.895	26.722	20.891	5.232	5.157	2.281	610	60.895
Venray	19.216	10.809	1.783	2.411	1.736	1.280	1.197	19.216
Voerendaal	7.591	1.708	3.247	1.650	715	255	16	7.591
Weert	20.962	11.030	5.390	2.549	974	754	264	20.962
Totaal	**863.615**	**277.067**	**313.083**	**139.860**	**81.856**	**39.482**	**12.249**	**863.615**

Jaar

- [ ] 2021
- [ ] 2022

Tabel links toont cumulatief het aantal ritten verdeeld naar ritlengte per gemeente.

Tabel rechts toont puntbestemming van de ritten > 5 zones

Puntbestemming >5 zones

Gemeente	F	T
Beek	7	188
Beekdaelen	37	58
Beesel	2	73
Bergen	3	276
Brunssum	100	391
Echt-Susteren	4	261
Eijsden-Margraten	12	292
Gennep	59	574
Gulpen-Wittem	2	64
Heerlen	260	642
Horst ad Maas	11	486
Kerkrade	277	1505
Landgraaf	94	525
Leudal	5	224
Maasgouw	3	197
Maastricht	541	381
Meerssen	3	29
Nederweert		13
Peel en Maas	442	587
Roerdalen	1	18
Roermond	10	59
Simpelveld	41	200
Sittard-Geleen	66	723
Stein	8	23
Vaals	4	318
Valkenburg ad Geul	13	50
Venlo	23	587
Venray	38	1159
Voerendaal	9	7
Weert	1	263
Totaal	**2076**	**10173**

3.3 Gemiddelde ritlengte

Jaar	2021											2022
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	2,3	2,5	2,5	2,4	2,5	2,5	2,3	2,3	2,4	2,6	2,5	2,4
Beekdaelen	2,7	2,6	2,7	2,6	2,8	2,8	2,7	2,8	2,7	2,7	2,7	2,7
Beesel	3,0	2,9	2,9	3,1	3,1	3,2	3,0	3,0	3,1	3,1	3,2	3,0
Bergen	3,5	3,7	3,2	3,5	3,2	3,5	3,1	3,1	3,3	3,2	3,3	3,1
Brunssum	2,3	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,3	2,4	2,3	2,4	2,4
Echt-Susteren	2,7	2,6	2,8	2,5	2,7	2,8	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,8
Eijsden-Margraten	2,7	2,7	2,7	2,7	2,9	2,9	2,8	2,6	2,7	2,7	2,7	2,7
Gennep	2,9	3,0	2,7	2,5	2,5	2,6	2,7	2,4	2,5	2,5	2,4	2,4
Gulpen-Wittem	3,0	2,9	2,9	2,9	2,9	2,7	2,8	2,9	2,9	2,8	2,9	2,9
Heerlen	2,1	2,0	2,1	2,1	2,0	2,0	2,1	2,0	2,0	2,1	2,1	2,0
Horst ad Maas	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,1	3,2	3,2	3,1	3,2
Kerkrade	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,0	2,1	2,1	2,1	2,1
Landgraaf	2,1	2,1	2,2	2,2	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,2	2,1	2,2
Leudal	2,8	2,8	2,9	2,8	2,7	2,9	2,9	2,8	2,9	2,9	3,0	2,9
Maasgouw	2,8	2,9	2,7	2,8	2,9	3,1	2,9	2,9	3,0	2,7	2,9	2,7
Maastricht	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9
Meerssen	2,5	2,4	2,5	2,5	2,5	2,6	2,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,4
Nederweert	2,5	2,6	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,6	2,6	2,6	2,5	2,5
Peel en Maas	3,4	3,5	3,5	3,5	3,4	3,4	3,5	3,3	3,5	3,5	3,4	3,2
Roerdalen	2,6	2,6	2,7	2,7	2,6	2,7	2,6	2,6	2,6	2,7	2,7	2,7
Roermond	1,8	1,9	1,8	1,8	1,8	1,7	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,9
Simpelveld	2,6	2,7	2,6	2,5	2,5	2,4	2,7	2,4	2,4	2,5	2,5	2,6
Sittard-Geleen	2,1	2,1	2,1	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,1	2,1	2,1	2,1
Stein	2,5	2,4	2,3	2,2	2,3	2,2	2,2	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3
Vaals	2,7	2,6	2,6	2,6	2,5	2,7	2,7	2,7	2,6	2,6	2,6	2,6
Valkenburg ad Geul	2,8	2,9	2,9	2,8	2,8	2,6	2,7	2,7	2,6	2,5	2,7	2,6
Venlo	2,0	2,0	2,0	1,9	2,0	2,0	1,9	1,9	2,0	2,0	2,0	2,0
Venray	2,2	2,3	2,2	2,3	2,4	2,3	2,3	2,3	2,4	2,3	2,4	2,3
Voerendaal	2,1	2,3	2,2	2,3	2,3	2,3	2,3	2,2	2,3	2,4	2,4	2,4
Weert	1,9	1,9	1,9	1,8	1,8	1,9	1,8	1,8	1,8	1,9	1,9	1,8
Totaal	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,3**	**2,2**

Jaar
- 2022
- 2021

Tabel toont de gemiddelde ritlengte in reiszones, exclusief de instapzone, per maand en per gemeente.

3.4 Gemeente Begroting versus Verbruik in Reiszones

Gemeente	Begroting Reiszones	Begroting Toeslag hoog	Begroting Toeslag laag	Begroting Meereizende OV-er	Verbruik Reiszones	% Reiszones	Verbruik Reiszones Toeslag Hoog	& TS hoog	Reiszones Toeslag laag	% TS laag	Verbruik Reiszones Meereizende OV-er	% M-over
Beek	24.643	1.448	5.676	329	15.976	65%	466	32%	3.559	63%	233	71%
Beekdaelen	58.947	1.819	14.150	415	38.888	66%	726	40%	8.511	60%	756	182%
Beesel	16.273	1.895	5.898	219	13.213	81%	772	41%	4.317	73%	139	63%
Bergen	12.920	86	2.515	112	8.003	62%	8	9%	1.275	51%	28	25%
Brunssum	69.814	3.626	18.867	745	58.326	84%	1.056	29%	13.868	74%	891	120%
Echt-Susteren	58.181	1.920	11.633	719	38.978	67%	1.646	86%	8.898	76%	407	57%
Eijsden-Margraten	43.326	1.744	11.349	556	39.165	90%	995	57%	10.074	89%	336	60%
Gennep	32.323	1.609	9.535	272	20.226	63%	872	54%	5.942	62%	492	181%
Gulpen-Wittem	28.179	1.733	10.066	419	20.016	71%	953	55%	6.885	68%	381	91%
Heerlen	216.410	3.948	35.701	2.764	143.421	66%	2.944	75%	19.759	55%	2.497	90%
Horst ad Maas	48.148	2.352	12.487	417	38.040	79%	1.298	55%	9.633	77%	424	102%
Kerkrade	145.237	4.904	30.492	1.169	105.249	72%	6.042	123%	23.684	78%	2.404	206%
Landgraaf	106.595	3.756	22.926	1.207	74.251	70%	2.724	73%	13.920	61%	1.075	89%
Leudal	45.309	413	7.315	451	29.562	65%	288	70%	7.180	98%	376	83%
Maasgouw	43.364	805	8.741	561	27.718	64%	234	29%	6.475	74%	707	126%
Maastricht	347.636	20.232	109.758	3.527	223.096	64%	11.565	57%	70.972	65%	3.183	90%
Meerssen	51.884	2.695	15.308	497	32.571	63%	1.664	62%	7.771	51%	684	138%
Nederweert	18.423	372	1.694	147	12.847	70%	8	2%	2.327	137%	116	79%
Peel en Maas	47.391	3.044	15.809	427	32.572	69%	1.302	43%	7.925	50%	539	126%
Roerdalen	24.653	987	7.049	141	14.802	60%	621	63%	3.635	52%	163	115%
Roermond	80.339	429	13.963	946	50.718	63%	662	154%	9.356	67%	733	78%
Simpelveld	15.753	711	3.312	372	10.980	70%	584	82%	1.611	49%	375	101%
Sittard-Geleen	196.977	15.890	51.543	2.234	147.335	75%	10.011	63%	31.654	61%	2.469	110%
Stein	27.796	1.006	9.519	387	21.291	77%	689	69%	7.146	75%	250	65%
Vaals	18.597	427	4.318	331	13.924	75%	74	17%	3.606	84%	240	72%
Valkenburg ad Geul	39.966	1.390	9.105	533	30.822	77%	1.031	74%	7.539	83%	576	108%
Venlo	144.890	7.511	35.524	1.716	92.002	63%	4.577	61%	22.710	64%	1.469	86%
Venray	43.448	923	9.956	560	34.013	78%	1.293	140%	8.713	88%	572	102%
Voerendaal	19.656	607	3.234	272	12.029	61%	138	23%	2.689	83%	98	36%
Weert	46.500	791	9.060	674	30.063	65%	354	45%	8.479	94%	320	47%
Totaal	**2.073.577**	**89.074**	**506.499**	**23.122**	**1.430.097**	**69%**	**55.597**	**62%**	**340.113**	**67%**	**22.933**	**99%**

Datum Overzicht

1-1-2022

30-6-2022

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 zonegebruik per actieve pashouder per gemeente

4.5 Aantal actieve pashouders per jaar

4.1 Totaal aantal reizigers

Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	911	869	964	983	816	720	757	881	924	1.040	1.031	896
Beekdaelen	2.125	2.005	2.061	2.046	1.819	1.520	1.565	1.670	1.983	2.053	2.180	2.346
Beesel	614	551	528	633	524	476	509	514	589	628	625	650
Bergen	435	357	354	456	305	331	296	308	337	353	358	351
Brunssum	3.004	3.028	3.189	3.033	2.924	2.516	2.583	2.737	3.312	3.276	3.542	3.797
Echt-Susteren	2.072	2.041	2.068	2.093	1.790	1.511	1.532	1.743	1.872	1.990	2.176	2.129
Eijsden-Margraten	1.921	2.057	2.064	2.012	1.536	1.307	1.366	1.627	2.052	1.984	2.229	2.045
Gennep	904	840	1.041	1.192	950	721	744	827	1.059	1.135	1.351	1.211
Gulpen-Wittem	989	994	1.023	1.067	945	838	799	941	994	907	1.094	1.139
Heerlen	8.826	8.896	9.298	8.774	8.137	6.748	6.853	7.591	9.032	8.937	9.491	9.482
Horst ad Maas	1.556	1.408	1.495	1.525	1.269	1.195	1.236	1.333	1.481	1.790	1.953	1.874
Kerkrade	6.326	6.019	6.099	6.507	5.785	4.940	5.223	5.764	6.511	6.392	6.742	7.136
Landgraaf	4.216	4.081	4.362	4.437	3.993	3.269	3.343	3.748	4.257	4.509	4.894	4.634
Leudal	1.262	1.101	1.329	1.314	1.017	886	1.001	1.293	1.509	1.432	1.362	1.457
Maasgouw	1.371	1.100	1.487	1.321	1.235	1.044	1.083	1.220	1.200	1.463	1.453	1.488
Maastricht	14.511	13.966	14.712	14.641	12.502	10.896	11.241	12.646	13.969	14.576	15.147	15.787
Meerssen	1.712	1.845	1.913	1.849	1.449	1.204	1.291	1.497	1.781	1.780	2.006	1.895
Nederweert	668	688	686	695	605	427	464	572	656	638	740	734
Peel en Maas	1.340	1.318	1.370	1.657	1.216	1.079	1.055	1.309	1.416	1.448	1.549	1.385
Roerdalen	659	694	810	778	683	611	604	575	747	772	868	786
Roermond	3.271	3.187	3.335	3.297	2.940	2.585	2.638	2.921	3.389	3.396	3.518	3.423
Simpelveld	524	461	544	556	466	364	453	512	630	631	656	622
Sittard-Geleen	8.253	7.513	8.230	8.533	7.618	6.818	7.400	8.282	9.025	8.821	9.289	8.949
Stein	1.264	1.200	1.318	1.220	1.130	973	921	1.038	1.257	1.261	1.323	1.251
Vaals	550	581	633	717	664	571	587	576	617	680	905	746
Valkenburg ad Geul	1.248	1.342	1.470	1.643	1.368	1.132	1.128	1.296	1.397	1.729	1.763	1.942
Venlo	5.617	5.364	5.707	6.084	5.560	4.742	4.774	5.326	5.691	5.856	5.957	5.928
Venray	1.634	1.614	1.844	1.862	1.627	1.365	1.535	1.652	1.871	1.898	2.175	2.070
Voerendaal	799	787	824	817	622	441	549	579	616	700	700	702
Weert	1.807	1.656	1.882	2.123	1.919	1.618	1.638	1.719	1.888	2.071	2.023	1.847
Totaal	**80.389**	**77.563**	**82.640**	**83.865**	**73.414**	**62.848**	**65.168**	**72.697**	**82.062**	**84.146**	**89.100**	**88.702**

Jaar

- 2022
- 2021

Tabel toont het totaal aantal reizigers per maand per gemeente.

4.2 Cumulatief aantal actieve pashouders

Jaar	2022					
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	124	184	231	251	270	282
Beekdaelen	266	361	430	482	533	560
Beesel	98	133	160	173	186	202
Bergen	59	87	113	123	138	142
Brunssum	369	450	528	581	631	665
Echt-Susteren	273	402	477	534	575	611
Eijsden-Margraten	240	333	394	442	479	514
Gennep	163	217	265	296	331	351
Gulpen-Wittem	129	182	224	249	274	306
Heerlen	1.118	1.457	1.679	1.859	1.995	2.096
Horst ad Maas	245	348	412	468	516	541
Kerkrade	753	1.004	1.152	1.262	1.356	1.434
Landgraaf	522	692	818	915	1.003	1.065
Leudal	231	339	419	467	498	524
Maasgouw	214	301	365	425	464	494
Maastricht	1.769	2.286	2.618	2.858	3.097	3.287
Meerssen	240	322	376	410	448	481
Nederweert	103	144	173	189	208	226
Peel en Maas	213	323	389	438	478	498
Roerdalen	120	168	201	221	243	262
Roermond	503	651	768	860	913	959
Simpelveld	80	112	137	159	180	191
Sittard-Geleen	1.174	1.569	1.846	2.014	2.173	2.309
Stein	164	212	242	288	308	334
Vaals	105	133	158	178	203	215
Valkenburg ad Geul	191	250	292	335	362	389
Venlo	793	1.099	1.296	1.426	1.516	1.606
Venray	256	355	424	478	519	554
Voerendaal	102	121	137	157	179	195
Weert	291	382	452	508	545	576
Totaal	**10.908**	**14.617**	**17.176**	**19.046**	**20.621**	**21.869**

Jaar

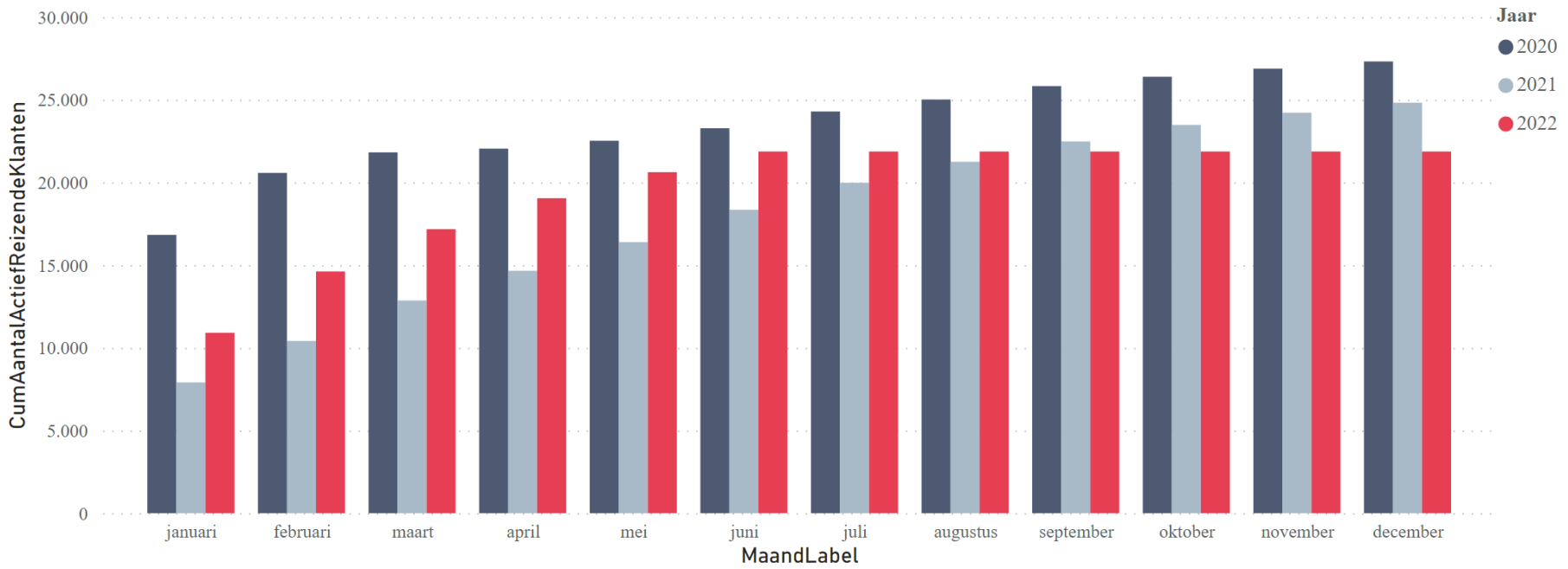
☐ 2022

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	53,61%
Beekdaelen	48,44%
Beesel	50,75%
Bergen	43,16%
Brunssum	62,80%
Echt-Susteren	57,05%
Eijsden-Margraten	51,50%
Gennep	53,34%
Gulpen-Wittem	49,20%
Heerlen	63,30%
Horst ad Maas	60,18%
Kerkrade	58,25%
Landgraaf	53,14%
Leudal	54,93%
Maasgouw	56,39%
Maastricht	59,41%
Meerssen	51,55%
Nederweert	56,08%
Peel en Maas	57,11%
Roerdalen	63,75%
Roermond	52,46%
Simpelveld	58,95%
Sittard-Geleen	61,49%
Stein	54,93%
Vaals	48,21%
Valkenburg ad Geul	60,97%
Venlo	47,74%
Venray	78,14%
Voerendaal	54,93%
Weert	52,75%
Totaal	**56,66%**

4.2.1 Cumulatief aantal actieve pashouders per jaar





Grafiek toont het totaal aantal actieve pashouders per maand.

Jaar	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
2022	11.003	14.711	17.284	19.142	20.717	21.970	21.970	21.970	21.970	21.970	21.970	21.970
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
2020	16.935	20.700	21.943	22.175	22.655	23.412	24.423	25.153	25.966	26.536	27.030	27.467
Totaal	**22.931**	**27.542**	**29.892**	**31.225**	**32.510**	**33.830**	**34.488**	**34.999**	**35.522**	**35.894**	**36.165**	**36.365**

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

4.3 Gemiddeld aantal ritten per actieve pashouder per gemeente

Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	17,59	18,97	20,74	22,80	24,68	26,36	5,39	7,76	9,54	12,20	14,47	16,51
Beekdaelen	19,79	21,96	24,18	26,52	28,55	30,13	5,18	7,93	10,83	13,46	15,77	18,67
Beesel	17,88	19,57	21,20	23,19	24,66	26,29	4,80	7,14	9,40	12,04	14,34	16,10
Bergen	14,87	15,99	17,51	19,73	21,40	22,65	4,69	6,61	7,95	10,02	11,43	13,46
Brunssum	27,63	30,14	33,16	35,98	38,86	41,39	6,35	10,74	14,85	18,58	22,20	26,15
Echt-Susteren	18,82	20,51	22,66	24,84	26,95	28,64	5,21	7,47	9,89	12,27	14,87	17,20
Eijsden-Margraten	21,57	24,04	26,36	28,87	30,89	32,53	5,25	8,36	11,96	14,90	18,11	20,61
Gennep	17,74	19,13	21,18	23,20	25,20	26,79	4,23	6,79	9,28	11,85	14,32	16,59
Gulpen-Wittem	18,03	19,86	21,67	23,46	25,42	27,12	5,37	8,42	10,75	12,88	15,23	16,87
Heerlen	24,04	26,62	29,43	32,18	34,83	36,96	5,63	9,10	12,83	15,95	19,18	22,39
Horst ad Maas	18,06	19,54	21,18	22,90	24,32	25,85	4,76	6,98	9,30	11,80	14,27	16,91
Kerkrade	25,02	27,51	30,21	33,12	35,64	37,85	6,31	9,98	13,76	17,11	20,35	23,72
Landgraaf	23,79	26,21	28,67	31,48	33,97	36,01	6,07	9,65	13,03	16,20	19,28	22,18
Leudal	15,11	16,17	17,57	19,15	20,45	21,50	4,13	6,38	8,57	10,57	12,53	14,52
Maasgouw	15,92	17,37	19,16	20,97	22,78	24,25	4,64	7,06	8,81	10,74	12,71	14,67
Maastricht	25,17	27,90	30,76	33,64	36,11	38,36	5,82	9,61	13,29	16,82	19,98	23,20
Meerssen	20,50	22,85	25,15	26,99	28,80	30,23	4,74	7,70	10,93	13,98	16,90	19,34
Nederweert	17,33	19,34	21,44	23,87	25,69	27,01	4,35	6,89	9,34	11,71	14,01	16,01
Peel en Maas	16,10	17,68	19,38	21,33	22,82	24,30	4,59	6,78	8,96	10,89	12,87	14,85
Roerdalen	16,55	18,28	20,21	22,07	23,94	25,49	4,78	6,63	9,01	11,40	13,65	15,48
Roermond	19,96	21,93	24,14	26,37	28,51	30,41	4,94	8,00	10,92	13,44	16,24	18,79
Simpelveld	17,58	18,54	20,17	22,12	23,78	24,88	5,11	7,78	10,55	12,65	14,39	16,46
Sittard-Geleen	22,42	24,43	26,73	29,13	31,47	33,55	5,88	9,34	12,48	15,46	18,28	20,79
Stein	20,75	22,88	24,71	26,67	28,80	30,33	5,21	8,56	12,27	14,38	17,45	19,53
Vaals	17,98	19,33	20,84	23,00	25,09	26,72	5,19	8,02	10,37	12,84	15,51	17,92
Valkenburg ad Geul	22,82	24,40	26,87	29,28	31,45	33,28	5,46	8,94	12,03	15,25	18,57	21,82
Venlo	20,39	22,21	24,25	26,65	28,89	31,01	5,56	8,51	11,26	13,95	16,71	19,13
Venray	19,94	21,64	23,62	25,86	27,76	29,61	5,52	8,26	10,98	13,36	16,05	18,37
Voerendaal	20,70	22,93	25,57	28,66	30,80	32,30	4,97	8,77	11,96	14,59	16,48	18,45
Weert	19,43	20,71	22,76	25,09	27,45	29,28	5,38	8,38	11,04	13,71	16,28	18,45
Totaal	**21,65**	**23,74**	**26,06**	**28,50**	**30,73**	**32,65**	**5,51**	**8,70**	**11,81**	**14,69**	**17,51**	**20,22**

Jaar
- 2022
- 2021

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

4.4 Gemiddeld zonegebruik per actieve pashouder per gemeente (cumulatief)

Jaar	2022					
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	18,03	25,67	31,87	41,49	49,64	56,65
Beekdaelen	19,07	29,52	40,46	50,03	58,63	69,44
Beesel	19,12	28,47	38,01	48,74	58,43	65,41
Bergen	19,34	27,07	33,27	41,87	48,04	56,36
Brunssum	21,38	35,88	49,74	61,98	74,37	87,71
Echt-Susteren	19,14	27,49	36,62	45,47	54,99	63,79
Eijsden-Margraten	20,05	30,86	44,38	55,35	67,13	76,20
Gennep	15,47	24,09	32,63	41,66	50,03	57,62
Gulpen-Wittem	20,32	32,53	41,72	49,74	58,83	65,41
Heerlen	17,29	27,67	38,93	48,56	58,68	68,43
Horst ad Maas	19,98	28,85	38,62	49,00	59,09	70,31
Kerkrade	19,34	30,49	42,51	52,82	62,97	73,40
Landgraaf	18,94	29,98	40,63	50,80	60,51	69,72
Leudal	16,26	24,77	33,17	40,88	48,77	56,42
Maasgouw	18,17	27,43	34,44	41,34	48,95	56,11
Maastricht	17,05	27,93	38,73	49,11	58,43	67,87
Meerssen	16,86	27,26	38,51	49,17	59,53	67,72
Nederweert	15,26	24,53	33,39	41,90	49,96	56,85
Peel en Maas	20,64	29,93	39,71	48,41	57,17	65,41
Roerdalen	17,27	23,81	32,47	41,37	49,61	56,50
Roermond	13,61	22,18	30,43	37,62	45,54	52,89
Simpelveld	18,66	27,17	36,28	43,82	49,99	57,49
Sittard-Geleen	17,70	28,14	37,90	47,25	56,03	63,81
Stein	16,84	27,87	39,96	46,83	56,93	63,75
Vaals	19,02	29,43	37,95	46,68	56,08	64,76
Valkenburg ad Geul	20,09	32,91	44,08	55,12	67,54	79,23
Venlo	16,31	25,02	33,43	41,58	49,96	57,29
Venray	18,13	27,03	36,45	44,36	53,68	61,40
Voerendaal	16,49	28,68	39,34	48,41	54,90	61,69
Weert	14,93	23,26	30,72	38,50	46,02	52,19
Totaal	**17,72**	**27,88**	**37,98**	**47,35**	**56,63**	**65,39**

Jaar
2022

Tabel toont het gemiddeld zonegebruik per actieve pashouder cumulatief per maand per gemeente.

4.5 Aantal actieve pashouders per maand

Jaar	2021											2022
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	309	325	336	342	345	347	124	184	231	251	270	282
Beekdaelen	624	645	662	673	682	691	266	361	430	482	533	560
Beesel	214	221	227	232	238	240	98	133	160	173	186	202
Bergen	156	166	171	174	174	178	59	87	113	123	138	142
Brunssum	726	755	772	788	798	805	369	450	528	581	631	665
Echt-Susteren	660	696	712	726	730	736	273	402	477	534	575	611
Eijsden-Margraten	573	592	612	624	629	634	240	333	394	442	479	514
Gennep	374	386	393	405	408	408	163	217	265	296	331	351
Gulpen-Wittem	335	347	359	371	375	379	129	182	224	249	274	306
Heerlen	2.286	2.367	2.428	2.469	2.496	2.520	1.118	1.457	1.679	1.859	1.995	2.096
Horst ad Maas	585	607	625	640	651	655	245	348	412	468	516	541
Kerkrade	1.585	1.639	1.675	1.706	1.733	1.751	753	1.004	1.152	1.262	1.356	1.434
Landgraaf	1.154	1.190	1.229	1.250	1.268	1.281	522	692	818	915	1.003	1.065
Leudal	582	608	630	644	651	659	231	339	419	467	498	524
Maasgouw	534	547	567	578	583	588	214	301	365	425	464	494
Maastricht	3.555	3.664	3.760	3.836	3.891	3.922	1.769	2.286	2.618	2.858	3.097	3.287
Meerssen	529	549	567	589	598	605	240	322	376	410	448	481
Nederweert	246	253	259	261	265	267	103	144	173	189	208	226
Peel en Maas	535	554	570	588	599	604	213	323	389	438	478	498
Roerdalen	281	290	299	307	310	314	120	168	201	221	243	262
Roermond	1.054	1.092	1.122	1.144	1.155	1.162	503	651	768	860	913	959
Simpelveld	207	220	227	230	232	235	80	112	137	159	180	191
Sittard-Geleen	2.483	2.564	2.628	2.682	2.709	2.730	1.174	1.569	1.846	2.014	2.173	2.309
Stein	369	382	401	413	418	425	164	212	242	288	308	334
Vaals	242	252	262	266	268	271	105	133	158	178	203	215
Valkenburg ad Geul	421	444	453	467	475	480	191	250	292	335	362	389
Venlo	1.759	1.833	1.893	1.933	1.959	1.964	793	1.099	1.296	1.426	1.516	1.606
Venray	586	607	627	638	647	649	256	355	424	478	519	554
Voerendaal	210	221	228	230	233	235	102	121	137	157	179	195
Weert	634	669	686	702	708	716	291	382	452	508	545	576
Totaal	**23.808**	**24.685**	**25.380**	**25.908**	**26.228**	**26.451**	**10.908**	**14.617**	**17.176**	**19.046**	**20.621**	**21.869**

Jaar
- 2022
- 2021

Tabel toont het aantal actieve pashouders per maand per gemeente.

5. Telefonie (Ritreservering)

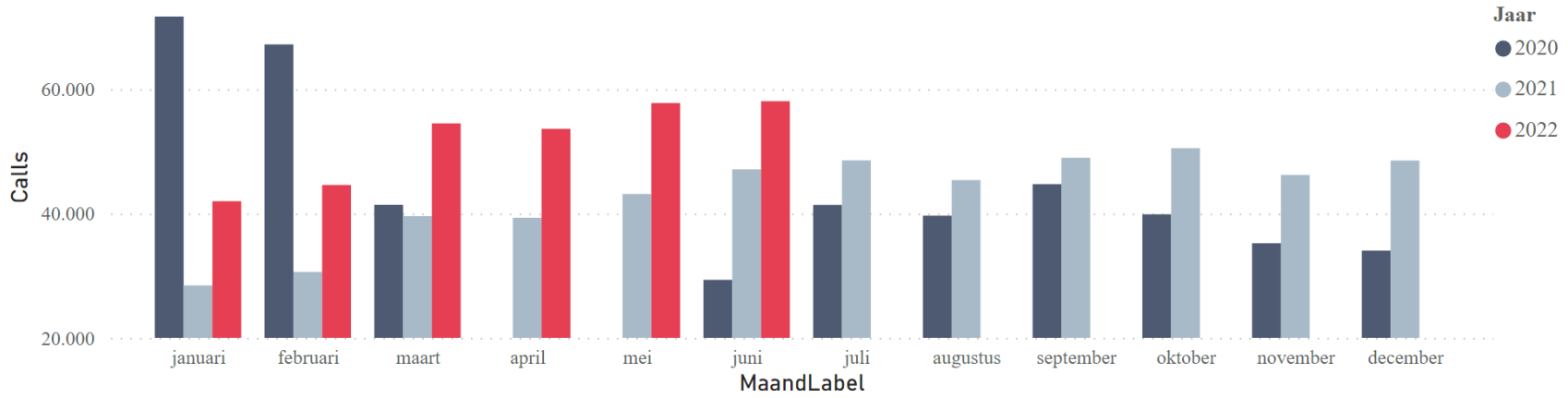
5.1 Aantal binnengekomen ritboeking calls

5.2 Gemiddelde wachttijd ritboeking calls

5.3 Wachttijd ritboeking calls gestaffeld

5.3.1 Wachttijd ritboeking calls procentueel

5.1 Aantal binnengekomen ritboeking calls



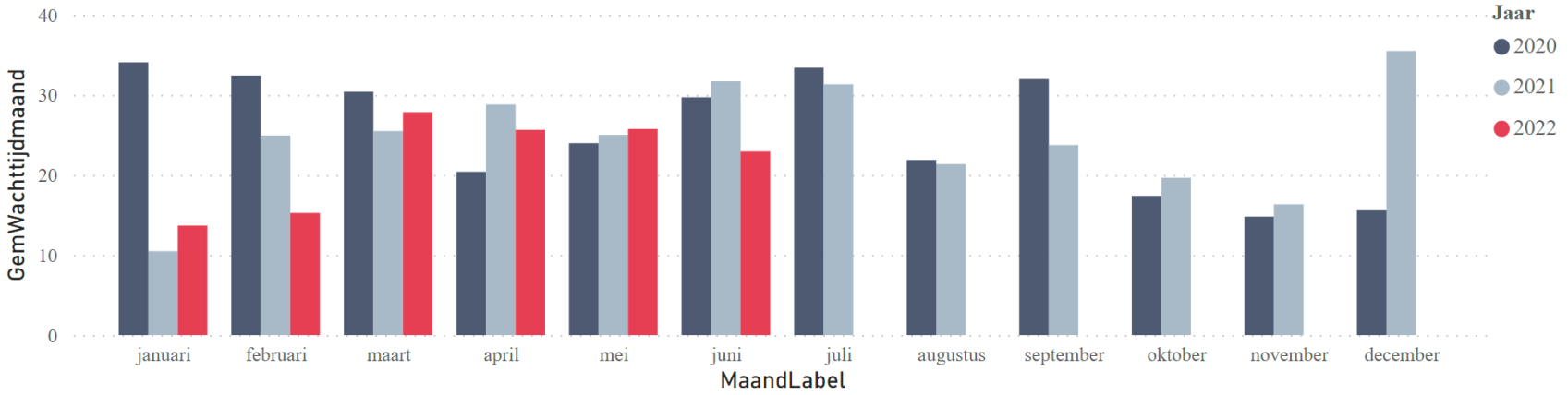


Grafiek toont het totaal aantal, op het ritreserveringsnummer, binnengekomen telefoontjes (calls) per maand.

Jaar	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	Totaal
2022	41.972	44.584	54.489	53.610	57.761	58.057							310.473
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
2020	71.669	67.185	41.399	9.621	16.779	29.331	41.377	39.648	44.719	39.865	35.218	34.028	470.839

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

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
2022	14	15	28	26	26	23						
2021	10	25	25	29	25	32	31	21	24	20	16	35
2020	34	32	30	20	24	30	33	22	32	17	15	16

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

Jaar
- 2022
- 2021

5.3 Wachttijd ritboeking calls gestaffeld

JaarLabel	2021											2022
WachttijdOmschrijving	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
< 30 sec	34382	36256	38040	41300	39295	32543	36843	38229	40493	40668	43826	45275
> 90 sec	5519	2861	3695	2883	1916	7270	1301	1739	5149	4559	4738	4091
tussen 31 en 89	7954	5866	6733	5727	4594	7089	3529	4288	7750	7367	8000	7769
Totaal	**47855**	**44983**	**48468**	**49910**	**45805**	**46902**	**41673**	**44256**	**53392**	**52594**	**56564**	**57135**

Tabel toont het aantal telefoontjes per WachtijdOmschrijving per maand.

5.3.1 Wachttijd ritboeking calls procentueel

JaarLabel	2021											2022
WachttijdOmschrijving	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
< 30 sec	71,85%	80,60%	78,48%	82,75%	85,79%	69,39%	88,41%	86,38%	75,84%	77,32%	77,48%	79,24%
> 90 sec	11,53%	6,36%	7,62%	5,78%	4,18%	15,50%	3,12%	3,93%	9,64%	8,67%	8,38%	7,16%
tussen 31 en 89	16,62%	13,04%	13,89%	11,47%	10,03%	15,11%	8,47%	9,69%	14,52%	14,01%	14,14%	13,60%

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
- 2022
- 2021

6.1 Wachttijd klantenservice calls gestaffeld

JaarLabel	2021											2022
WachttijdOmschrijving	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
< 30 sec	2040	2273	2269	2159	2209	2125	1974	1873	2408	1977	2135	2309
> 90 sec	62	165	73	71	47	67	29	19	24	24	83	68
tussen 31 en 89	96	130	79	56	76	92	46	34	36	29	76	84
Totaal	**2198**	**2568**	**2421**	**2286**	**2332**	**2284**	**2049**	**1926**	**2468**	**2030**	**2294**	**2461**

Tabel toont het aantal telefoontjes per WachtijdOmschrijving per maand.

6.1.1 Wachttijd klantenservice calls procentueel

JaarLabel	2021											2022
WachttijdOmschrijving	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
< 30 sec	92,81%	88,51%	93,72%	94,44%	94,73%	93,04%	96,34%	97,25%	97,57%	97,39%	93,07%	93,82%
> 90 sec	2,82%	6,43%	3,02%	3,11%	2,02%	2,93%	1,42%	0,99%	0,97%	1,18%	3,62%	2,76%
tussen 31 en 89	4,37%	5,06%	3,26%	2,45%	3,26%	4,03%	2,24%	1,77%	1,46%	1,43%	3,31%	3,41%

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	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	2	4	7	1	5	1	1	2	7	1	2	3
Beekdaelen	1	1	5	6	4	2	2	3	3	4	4	8
Beesel	1	3	9	2	3	2	1	1	2	1	5	5
Bergen	1	4	1	2			1		2	5	4	1
Brunssum	4	3	8	5	5	3	4	1	14	6	11	6
Echt-Susteren	7	3	13	9	7	3	7	10	7	2	13	8
Eijsden-Margraten	3	4	3	3	8	2	5	2	4	3	2	6
Gennep	2	6	4	5	3	5	4	5	1	1	4	1
Gulpen-Wittem	1	1	1	2	1	5	3	1	2		4	2
Heerlen	14	26	26	15	15	15	23	18	30	18	27	36
Horst ad Maas	6	4	15	8	7	6	6	6	8	13	8	8
Kerkrade	18	19	22	13	7	14	12	12	12	12	24	18
Landgraaf	3	17	21	5	11	11	11	9	12	11	17	17
Leudal	7	8	13	9	6	5	1	6	5	10	12	9
Maasgouw	4	10	13	5	2	5	4	2	6	8	10	6
Maastricht	20	23	35	28	22	17	19	14	27	26	30	28
Meerssen	1	2	5	2	2	1	3	2	1	2	3	3
Nederweert	6	1	2	8	1	2	1	2	5	6	12	7
Peel en Maas	5	5	9	10	7	2	3	3	6	4	4	3
Roerdalen	3	1	5	6		1	2	1	3	3	1	4
Roermond	8	11	17	11	11	5	6	5	14	12	14	6
Simpelveld	1	3	2		1	3		3		2	2	1
Sittard-Geleen	14	25	33	15	16	18	19	24	32	16	22	35
Stein	7	1	8	3	3	1			1	5	4	5
Vaals	1	2	2	2	3		5	2	2	4	12	5
Valkenburg ad Geul	5	2	5	1	4	4	4	3	2	1	3	4
Venlo	14	17	37	19	21	13	14	13	28	17	25	20
Venray	4	2	12	7	6	5	7	3	11	11	17	5
Voerendaal	8	4	4	2	2	2		1		1	2	3
Weert	3	1	10	11	12	5	4	8	6	13	19	16
Totaal	**174**	**213**	**347**	**215**	**195**	**158**	**172**	**162**	**253**	**218**	**317**	**279**

Jaar
- 2022
- 2021

Tabel toont het aantal geregistreerde klachten per gemeente en maand.

7.2 Totaal aantal gegronde klachten

Jaar	2021						2022					
Gemeente	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Beek	1		5		3	1	1		3	1		2
Beekdaelen	1		2	5	2			2	2	2	3	5
Beesel			7	1	3	2	1		1	1	3	2
Bergen	1	3		2			1		2	4	4	
Brunssum	3	1	4	1	2	2	2		8	3	9	2
Echt-Susteren	4	1	9	6	4	1	4	3	5	2	8	2
Eijsden-Margraten	2	3	2	1	7	1	4	2	3	3		4
Gennep	2	4	2	5	1	4	3	3		1	4	1
Gulpen-Wittem	1		1			1	1		1		1	
Heerlen	5	11	17	6	7	7	12	8	15	8	16	18
Horst ad Maas	4	1	13	5	4	4	2	3	5	9	6	6
Kerkrade	9	8	12	6	4	6	6	6	6	5	13	14
Landgraaf	1	7	12	1	5	6	3	5	6	6	8	11
Leudal	3	2	10	5	5	1	1	2	2	6	9	5
Maasgouw	2	3	11	4	1	2	1	1	4	3	7	3
Maastricht	12	9	12	13	11	10	11	4	8	10	12	11
Meerssen	1	1	3	1	1	1	2	1	1		2	1
Nederweert	6	1	2	6	1	2	1		5	3	11	7
Peel en Maas	3	3	6	7	3	2	2	2	3	2	2	3
Roerdalen	1	1	5	4			1	1	2	3		1
Roermond	5	4	14	3	3	3	2	5	4	8	8	5
Simpelveld		2	1			1				2	1	
Sittard-Geleen	9	11	17	6	7	11	8	16	18	8	8	18
Stein	1		6	3	1	1				2	4	
Vaals			1	2	2		1	1	1	4	2	2
Valkenburg ad Geul	3	2	4		1	2	2		1		2	1
Venlo	6	7	26	12	12	6	5	9	12	13	15	15
Venray	4	2	8	6	4	1	4	2	5	7	13	4
Voerendaal	3	2	1		2	1					1	
Weert	2	1	9	7	6	3	1	6	3	10	15	11
Totaal	**95**	**90**	**222**	**118**	**102**	**82**	**82**	**82**	**126**	**126**	**187**	**154**

Jaar

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
2022	172	162	253	218	317	279						
2021	111	92	156	123	187	230	174	213	347	215	195	158
2020	431	268	126	20	71	152	183	174	169	170	129	133
Totaal	**714**	**522**	**535**	**361**	**575**	**661**	**357**	**387**	**516**	**385**	**324**	**291**

Jaar

- 2022
- 2021
- 2020

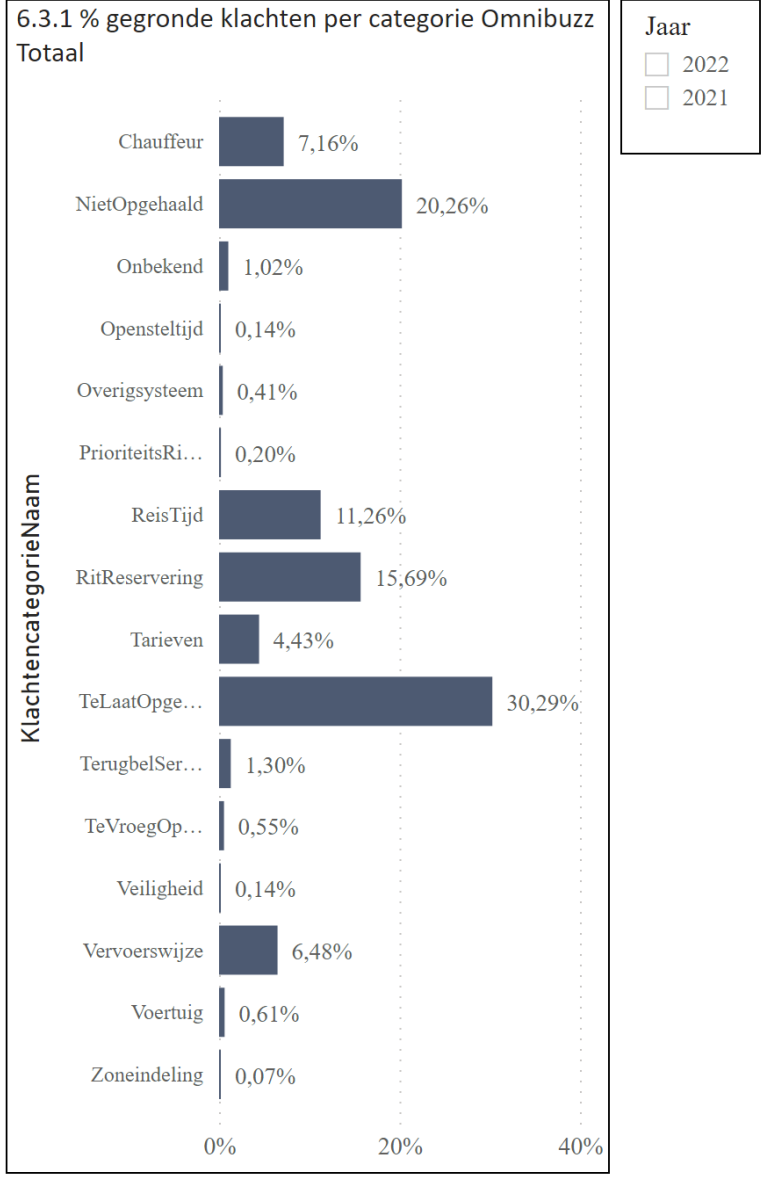
Tabel toont het aantal geregistreerde klachten per maand per gemeente.

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	2021						2022					
KlachtencategorieNaam	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
Chauffeur	9	11	6	9	10	5	9	15	9	10	4	8
NietOpgehaald	22	14	39	27	27	15	10	18	24	20	45	36
Onbekend	1	1	1		6		5		1			
Opensteltijd										2		
Overigsysteem				1	1	1	1			1		1
PrioriteitsRitten			1							1	1	
ReisTijd	11	11	30	11	17	10	6	5	13	12	20	19
RitReservering	21	14	20	22	16	20	22	18	20	25	16	16
Tarieven	5	6	9	2	3	7	2	3	9	9	9	1
TeLaatOpgehaald	17	15	94	34	14	16	14	16	42	38	81	63
TerugbelService	2	2	3	3	2		1		5			1
TeVroegOpgehaald			1	2	1		3		1			
Veiligheid		1				1						
Vervoerswijze	7	14	15	6	5	6	7	7	2	7	11	8
Voertuig		1	3	1			2			1		1
Zoneindeling						1						
Totaal	**95**	**90**	**222**	**118**	**102**	**82**	**82**	**82**	**126**	**126**	**187**	**154**

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	2021						2022					
Statusnaam	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni
		1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	6
deels gegrond	6	7	12	9	13	14	12	10	35	25	36	17
geen oordeel	12	19	12	8	7	8	11	10	20	10	17	16
gegrond	95	90	222	118	102	82	82	82	126	126	187	154
ongegrond	61	96	100	78	70	51	64	58	70	55	75	86
Totaal	**174**	**213**	**347**	**215**	**195**	**158**	**172**	**162**	**253**	**218**	**317**	**279**

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
- 2022
- 2021

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
2021	juli	174	11	93,68%	0	100,00%
2021	augustus	213	0	100,00%	0	100,00%
2021	september	347	0	100,00%	0	100,00%
2021	oktober	215	0	100,00%	0	100,00%
2021	november	195	0	100,00%	0	100,00%
2021	december	158	0	100,00%	0	100,00%
2022	januari	172	0	100,00%	0	100,00%
2022	februari	162	0	100,00%	0	100,00%
2022	maart	253	0	100,00%	0	100,00%
2022	april	218	0	100,00%	0	100,00%
2022	mei	317	0	100,00%	0	100,00%
2022	juni	279	0	100,00%	0	100,00%
Totaal		**2703**	**11**	**99,59%**	**0**	**100,00%**

Jaar
- 2022
- 2021

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

25

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