



Rapportage Gemeenten

December 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

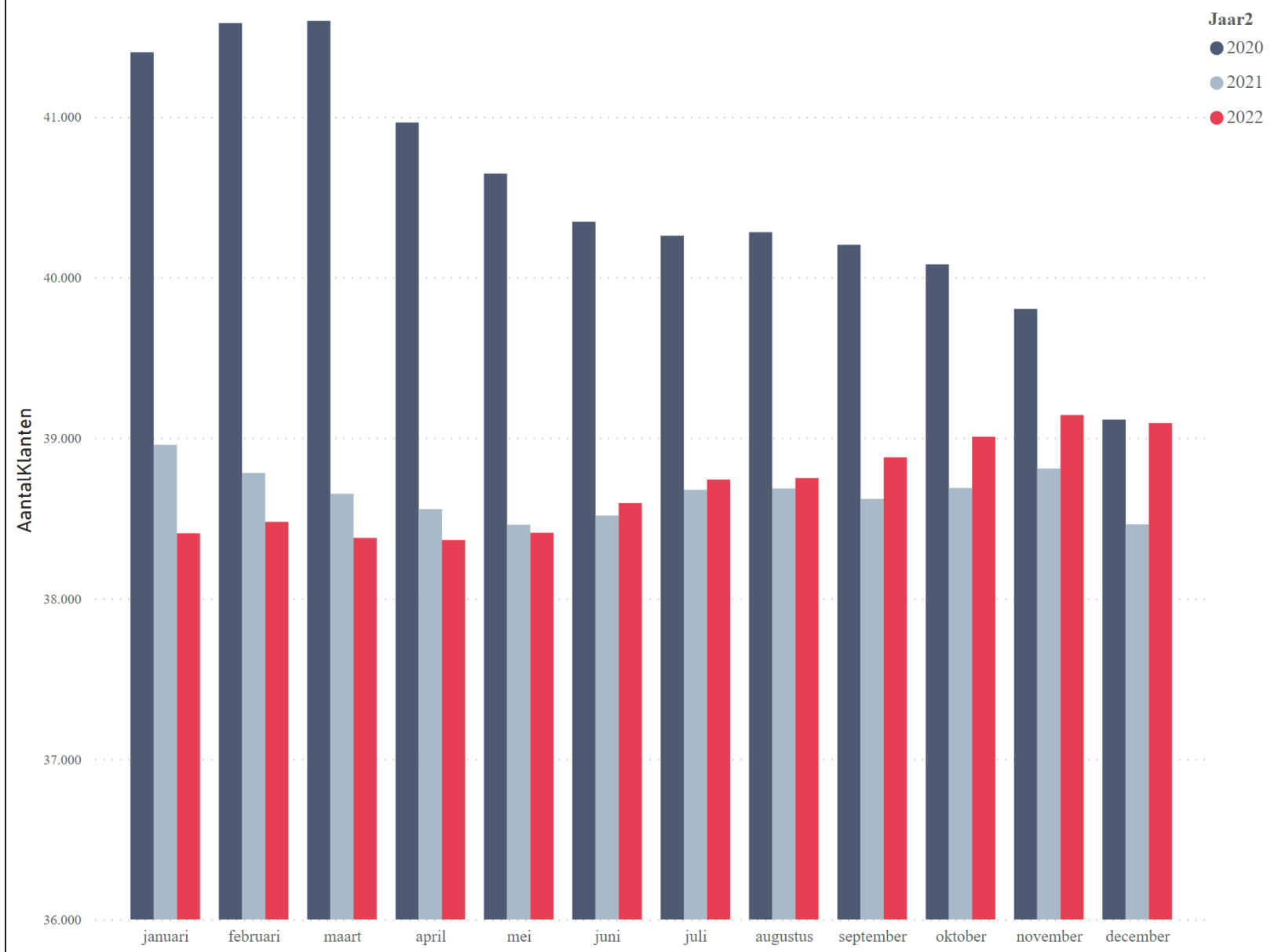
Jaar2	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	544	544	538	534	536	526	525	530	529	530	531	530
Beekdaelen	1.138	1.147	1.149	1.154	1.140	1.156	1.177	1.171	1.169	1.174	1.165	1.167
Beesel	395	396	396	390	394	398	403	399	393	392	387	383
Bergen	315	318	322	320	323	329	331	330	335	322	319	315
Brunssum	1.062	1.061	1.056	1.056	1.062	1.059	1.067	1.085	1.086	1.083	1.087	1.090
Echt-Susteren	1.075	1.086	1.071	1.068	1.067	1.071	1.067	1.069	1.074	1.074	1.084	1.078
Eijsden-Margraten	971	988	990	990	994	998	1.012	1.000	996	993	1.018	1.004
Gennep	660	661	664	660	654	658	655	657	655	656	651	658
Gulpen-Wittem	588	600	598	602	616	622	620	626	639	633	630	628
Heerlen	3.275	3.276	3.285	3.277	3.283	3.311	3.326	3.359	3.367	3.368	3.394	3.401
Horst ad Maas	892	882	880	891	895	899	905	914	917	917	924	920
Kerkrade	2.476	2.469	2.467	2.445	2.436	2.462	2.457	2.455	2.479	2.493	2.486	2.477
Landgraaf	1.949	1.944	1.956	1.976	1.992	2.004	2.014	2.008	2.011	2.025	2.036	2.042
Leudal	956	957	965	959	948	954	957	959	962	954	964	953
Maasgouw	853	862	859	858	864	876	878	874	874	877	877	873
Maastricht	5.543	5.564	5.492	5.501	5.522	5.533	5.580	5.586	5.613	5.634	5.658	5.644
Meerssen	928	926	926	920	932	933	932	930	940	945	949	946
Nederweert	402	399	402	400	399	403	405	396	399	395	391	382
Peel en Maas	869	870	870	861	866	872	869	871	881	882	884	897
Roerdalen	411	407	411	409	409	411	419	420	424	427	423	422
Roermond	1.856	1.846	1.835	1.827	1.824	1.828	1.827	1.826	1.806	1.816	1.812	1.804
Simpelveld	321	319	321	320	324	324	325	326	325	329	332	331
Sittard-Geleen	3.684	3.706	3.705	3.705	3.736	3.755	3.770	3.756	3.789	3.852	3.888	3.923
Stein	586	589	595	609	604	608	611	595	599	609	613	610
Vaals	437	435	443	445	446	446	449	456	452	450	452	444
Valkenburg ad Geul	603	605	610	611	618	638	643	648	654	669	689	697
Venlo	3.468	3.455	3.428	3.413	3.391	3.364	3.343	3.323	3.313	3.303	3.293	3.275
Venray	702	712	708	714	713	709	710	714	714	708	714	719
Voerendaal	339	346	349	351	350	355	357	356	359	366	364	360
Weert	1.108	1.107	1.086	1.098	1.071	1.092	1.106	1.111	1.125	1.131	1.127	1.119
Totaal	38.406	38.477	38.377	38.364	38.409	38.594	38.740	38.750	38.879	39.007	39.142	39.092

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	-2,57
Beekdaelen	2,55
Beesel	-3,04
Bergen	0,00
Brunssum	2,64
Echt-Susteren	0,28
Eijsden-Margraten	3,40
Gennep	-0,30
Gulpen-Wittem	6,80
Heerlen	3,85
Horst ad Maas	3,14
Kerkrade	0,04
Landgraaf	4,77
Leudal	-0,31
Maasgouw	2,34
Maastricht	1,82
Meerssen	1,94
Nederweert	-4,98
Peel en Maas	3,22
Roerdalen	2,68
Roermond	-2,80
Simpelveld	3,12
Sittard-Geleen	6,49
Stein	4,10
Vaals	1,60
Valkenburg ad Geul	15,59
Venlo	-5,57
Venray	2,42
Voerendaal	6,19
Weert	0,99
Totaal	1,79

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	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
▲												
Beek	4	3	1	6	4	3	3	4	0	7	6	8
Beekdaelen	16	24	16	11	3	17	26	21	12	16	13	13
Beesel	6	5	2	2	4	4	4	2	0	4	6	3
Bergen	9	6	7	4	3	8	5	1	6	3	4	2
Brunssum	1	8	8	9	16	9	17	21	12	23	13	10
Echt-Susteren	9	14	7	10	10	17	9	11	12	12	16	13
Eijsden-Margraten	11	24	16	5	17	16	20	6	11	14	37	11
Gennep	2	2	5	0	3	7	6	7	6	5	5	10
Gulpen-Wittem	10	12	4	11	15	16	5	7	17	11	6	7
Heerlen	39	41	45	33	38	50	38	51	44	40	74	37
Horst ad Maas	15	7	8	17	16	14	13	16	15	15	20	12
Kerkrade	27	16	25	15	18	32	23	21	37	33	21	26
Landgraaf	22	10	27	16	30	27	26	21	18	25	22	18
Leudal	12	13	21	11	5	16	11	13	13	9	18	7
Maasgouw	7	13	5	6	10	10	9	8	4	5	10	5
Maastricht	57	59	51	66	70	75	95	67	78	60	79	64
Meerssen	12	7	9	5	12	11	15	3	19	12	16	11
Nederweert	3	4	5	3	4	5	4	1	6	3	5	3
Peel en Maas	11	12	7	1	10	11	4	8	13	14	17	13
Roerdalen	4	2	7	5	3	6	9	7	5	10	4	2
Roermond	9	13	16	6	9	21	17	22	10	18	22	19
Simpelveld	19	5	3	4	7	4	5	3	1	5	9	2
Sittard-Geleen	39	42	39	23	59	40	51	49	47	77	67	53
Stein	3	5	9	7	12	8	5	2	6	16	11	13
Vaals	6	4	10	9	4	7	9	6	3	4	1	7
Valkenburg ad Geul	11	12	11	4	7	18	10	8	12	12	9	14
Venlo	16	16	11	17	21	20	16	17	12	32	19	21
Venray	9	15	13	6	11	7	13	20	4	8	11	11
Voerendaal	3	9	7	4	3	7	8	4	4	8	4	7
Weert	5	17	16	17	15	29	15	11	25	17	17	13
	397	420	411	333	439	515	491	438	452	518	562	435

Deze tabel toont instroom aantal klanten per maand per gemeente.

1.3 Uitstroom aantal klanten per maand

Jaar	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	14	4	9	11	5	13	5	2	3	5	9	10
Beekdaelen	17	10	13	6	22	6	3	32	16	14	22	18
Beesel	8	8	7	11	4	8	5	10	9	7	13	9
Bergen	5	3	4	7	0	2	4	3	3	16	8	6
Brunssum	18	14	19	14	15	14	13	12	15	28	15	17
Echt-Susteren	15	7	21	15	13	16	14	11	13	12	11	23
Eijsden-Margraten	11	8	16	5	15	16	11	18	19	19	14	25
Gennep	8	2	4	4	9	4	10	5	8	4	10	4
Gulpen-Wittert	17	2	8	10	7	12	6	6	10	17	12	9
Heerlen	37	50	45	47	48	39	34	33	44	53	78	42
Horst ad Maas	20	17	23	16	18	16	16	17	21	25	17	24
Kerkrade	31	31	35	41	36	24	33	32	29	36	34	43
Landgraaf	19	19	19	9	18	19	20	29	15	20	22	16
Leudal	21	17	18	15	19	9	10	13	12	17	10	19
Maasgouw	15	11	14	11	9	7	8	14	4	6	18	8
Maastricht	85	40	123	59	52	70	46	67	56	38	60	63
Meerssen	5	14	11	15	7	10	20	5	11	9	11	15
Nederweert	6	7	2	5	5	3	4	11	3	8	11	13
Peel en Maas	12	11	9	13	7	7	11	8	8	14	14	2
Roerdalen	9	5	4	8	4	7	2	7	3	8	8	6
Roermond	28	25	33	17	17	22	20	25	32	15	30	30
Simpelveld	12	6	2	4	3	4	4	4	2	1	3	4
Sittard-Geleen	38	33	51	34	42	34	48	71	30	37	40	30
Stein	13	5	7	5	18	7	5	18	4	10	9	18
Vaals	11	5	3	6	6	7	5	1	6	6	0	15
Valkenburg ad Geul	10	14	12	7	2	5	4	7	6	3	12	8
Venlo	50	42	48	41	51	61	45	48	34	57	43	46
Venray	9	14	23	6	14	22	14	18	7	20	16	17
Voerendaal	7	5	5	6	8	4	8	6	2	5	8	11
Weert	14	20	41	11	47	13	8	8	17	16	27	26
Totaal	565	449	629	459	521	481	436	541	442	526	585	577

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
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%
2022	juli	1371	7	99,49%
2022	augustus	1558	59	96,21%
2022	september	1332	305	77,10%
2022	oktober	1594	91	94,29%
2022	november	1695	2	99,88%
2022	december	1381	0	100,00%
Totaal		17406	499	97,13%

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	2022																							
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	132	116	132	116	134	119	133	118	134	118	131	116	128	114	121	108	123	108	133	116	130	114	126	110
Beekdaelen	205	170	206	172	206	174	206	175	209	177	210	178	214	180	205	174	201	170	215	180	215	180	216	181
Beesel	95	87	96	88	95	87	94	86	94	87	93	86	93	86	92	86	91	85	92	85	90	83	89	82
Bergen	63	57	61	55	60	54	61	55	60	56	61	57	61	57	64	59	64	60	65	58	65	58	63	57
Brunssum	175	148	174	147	172	146	169	144	166	142	165	142	166	143	169	146	168	146	172	150	167	148	167	148
Echt-Susteren	171	163	174	166	172	164	170	162	171	163	169	162	169	163	157	151	155	149	173	165	168	161	173	166
Eijsden-Margraten	248	202	247	201	247	203	250	206	254	209	255	210	257	211	233	192	232	194	259	218	258	217	265	224
Gennep	86	77	87	78	87	78	88	79	89	80	89	80	89	80	88	79	88	79	93	82	95	84	95	85
Gulpen-Wittem	169	145	169	145	168	144	168	144	169	145	169	145	173	149	161	139	159	138	174	153	169	149	170	150
Heerlen	759	656	751	650	751	650	738	642	740	642	734	636	742	644	740	645	738	646	757	659	742	656	757	670
Horst ad Maas	179	143	178	143	176	141	173	138	174	139	173	138	172	138	172	138	172	138	173	136	176	138	174	137
Kerkrade	598	512	592	508	591	507	584	502	579	499	573	492	577	495	576	494	571	490	575	495	571	492	566	487
Landgraaf	416	357	414	353	414	352	418	356	423	361	420	360	422	363	423	363	425	366	435	378	434	380	439	384
Leudal	278	223	274	221	271	218	268	216	268	216	266	215	266	214	267	216	268	215	270	216	264	214	262	212
Maasgouw	207	183	208	184	208	184	208	183	208	182	209	182	211	183	206	178	208	181	212	183	207	180	205	178
Maastricht	1.458	1.282	1.471	1.294	1.460	1.285	1.467	1.287	1.475	1.298	1.470	1.290	1.494	1.306	1.509	1.320	1.503	1.314	1.556	1.361	1.543	1.348	1.548	1.356
Meerssen	230	200	230	200	229	198	227	196	227	197	225	195	227	197	206	179	208	181	230	202	226	200	224	197
Nederweert	93	78	93	78	93	78	92	77	94	79	94	79	92	77	92	76	93	77	93	76	94	77	91	73
Peel en Maas	245	216	246	217	246	216	245	216	244	215	243	215	245	217	245	218	245	218	246	217	246	217	254	224
Roerdalen	104	89	104	89	102	87	103	88	104	90	103	90	104	91	105	91	106	92	110	95	110	95	108	94
Roermond	466	381	464	381	465	383	463	381	465	383	462	380	462	379	466	382	462	378	468	377	460	372	454	369
Simpelveld	89	68	89	68	89	67	89	66	89	66	89	66	89	66	89	66	89	66	89	68	89	68	88	68
Sittard-Geleen	792	665	799	671	802	672	801	670	805	675	801	671	805	679	726	617	728	621	844	713	847	715	850	716
Stein	122	105	122	105	121	104	124	107	123	106	121	105	119	103	101	88	102	89	119	102	118	101	118	101
Vaals	107	89	106	88	106	88	106	88	106	88	106	88	107	89	101	83	97	81	105	89	105	89	104	88
Valkenburg ad Geul	149	133	150	135	153	138	152	135	154	137	152	136	163	141	157	133	156	132	174	149	183	156	183	156
Venlo	1.076	860	1.068	854	1.060	845	1.051	839	1.048	838	1.044	833	1.043	830	1.034	824	1.030	819	1.021	811	1.016	807	1.014	809
Venray	131	111	130	110	127	108	130	111	128	109	128	109	130	110	127	107	129	109	130	111	129	110	128	108
Voerendaal	56	50	55	49	53	47	53	47	55	49	55	49	56	49	60	53	58	51	61	53	60	52	59	51
Weert	209	171	209	173	200	166	198	165	190	156	187	153	189	154	189	154	190	155	199	164	198	164	194	160
Totaal	9.108	7.737	9.099	7.739	9.058	7.703	9.029	7.679	9.045	7.702	8.997	7.658	9.065	7.708	8.881	7.559	8.859	7.548	9.243	7.862	9.175	7.825	9.184	7.841

1.5 Percentages VEP

MaandLabel	december				
Gemeente	AantalKlanten	VEP	% van Klanten	VEPB	% van VEP
Beek	530	126	24%	110	87%
Beekdaelen	1.167	216	19%	181	84%
Beesel	383	89	23%	82	92%
Bergen	315	63	20%	57	90%
Brunssum	1.090	167	15%	148	89%
Echt-Susteren	1.078	173	16%	166	96%
Eijsden-Margraten	1.004	265	26%	224	85%
Gennep	658	95	14%	85	89%
Gulpen-Wittern	628	170	27%	150	88%
Heerlen	3.401	757	22%	670	89%
Horst ad Maas	920	174	19%	137	79%
Kerkrade	2.477	566	23%	487	86%
Landgraaf	2.042	439	21%	384	87%
Leudal	953	262	27%	212	81%
Maasgouw	873	205	23%	178	87%
Maastricht	5.644	1.548	27%	1.356	88%
Meerssen	946	224	24%	197	88%
Nederweert	382	91	24%	73	80%
Peel en Maas	897	254	28%	224	88%
Roerdalen	422	108	26%	94	87%
Roermond	1.804	454	25%	369	81%
Simpelveld	331	88	27%	68	77%
Sittard-Geleen	3.923	850	22%	716	84%
Stein	610	118	19%	101	86%
Vaals	444	104	23%	88	85%
Valkenburg ad Geul	697	183	26%	156	85%
Venlo	3.275	1.014	31%	809	80%
Venray	719	128	18%	108	84%
Voerendaal	360	59	16%	51	86%
Weert	1.119	194	17%	160	82%
Totaal	39.092	9.184	23%	7.841	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
	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%
	2022	juli	157	36	77,07%
	2022	augustus	136	5	96,32%
	2022	september	78	0	100,00%
	2022	oktober	103	17	83,50%
	2022	november	126	9	92,86%
	2022	december	145	5	96,55%
	Totaal		1143	108	90,63%

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

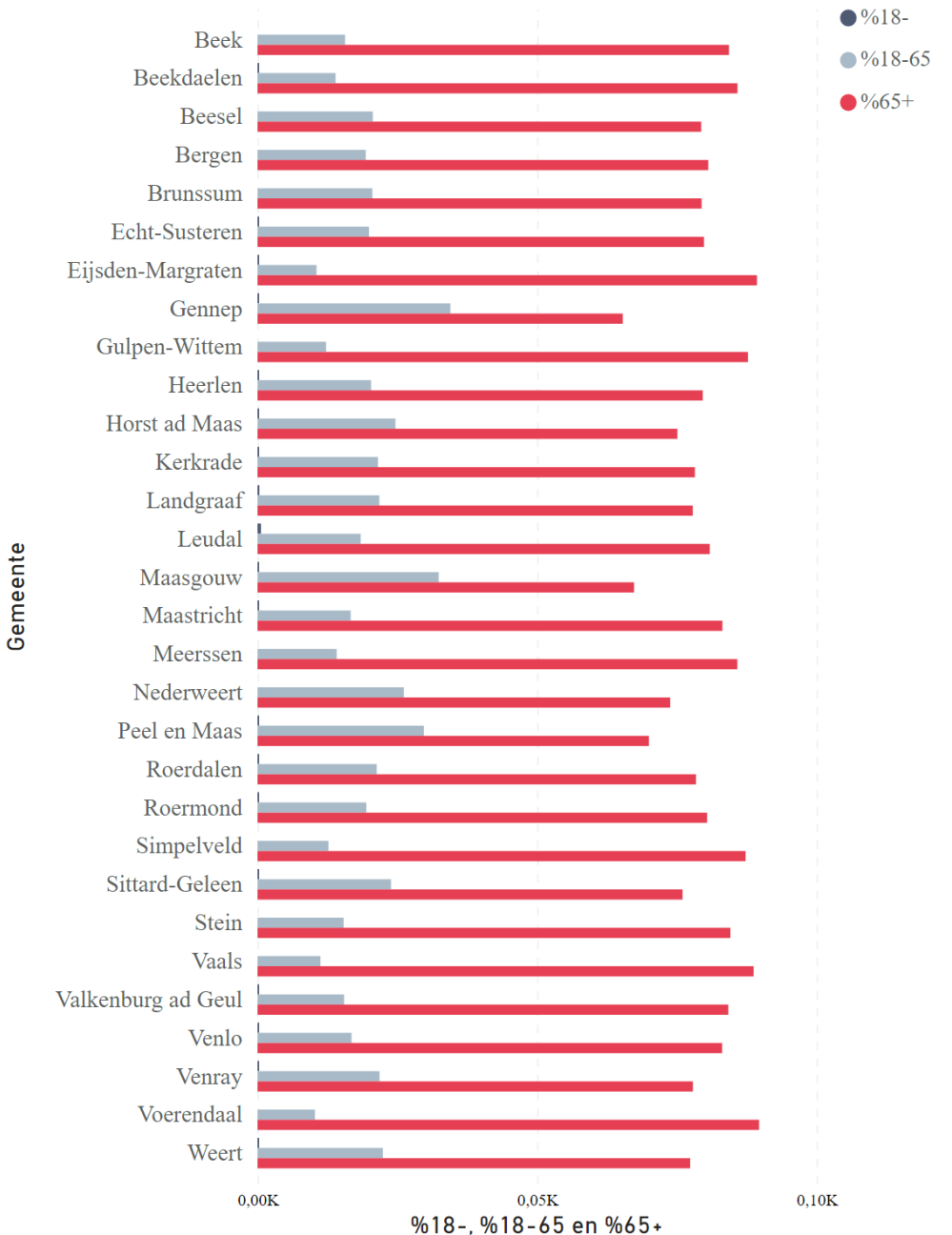
73

1.6 Klantenopbouw Leeftijd

MaandLabel	december		
Gemeente	18-	18-65	65+
Beek		83	447
Beekdaelen	2	163	1.002
Beesel		79	304
Bergen		61	254
Brunssum		224	866
Echt-Susteren	2	215	861
Eijsden-Margraten	1	106	897
Gennep	1	227	430
Gulpen-Wittem		77	551
Heerlen	1	691	2.709
Horst ad Maas	2	227	691
Kerkrade	5	534	1.938
Landgraaf	7	445	1.590
Leudal	6	176	771
Maasgouw	2	283	588
Maastricht	9	941	4.694
Meerssen		134	812
Nederweert		100	282
Peel en Maas	2	267	628
Roerdalen	1	90	331
Roermond	2	351	1.451
Simpelveld		42	289
Sittard-Geleen	3	937	2.983
Stein		94	516
Vaals		50	394
Valkenburg ad Geul	2	108	587
Venlo	2	551	2.722
Venray	2	157	560
Voerendaal		37	323
Weert	2	251	866
Totaal	54	7.701	31.337

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	Indiv ueel	%Indiv duel	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	14	2,66	7	1,33	12	2,28	0	0,00	19	3,61	8	1,52	0	0,00	0	0,00	8	1,52	3,30%	526	15.945
Beekdaelen	67	5,75	14	1,20	17	1,46	7	0,60	48	4,12	16	1,37	0	0,00	0	0,00	15	1,29	3,16%	1166	36.858
Beesel	13	3,43	1	0,26	5	1,32	4	1,06	14	3,69	5	1,32	0	0,00	0	0,00	1	0,26	2,83%	379	13.407
Bergen	12	3,76	0	0,00	2	0,63	1	0,31	8	2,51	0	0,00	1	0,31	0	0,00	0	0,00	2,44%	319	13.095
Brunssum	22	2,02	15	1,37	19	1,74	4	0,37	42	3,85	20	1,83	1	0,09	0	0,00	6	0,55	3,85%	1091	28.373
Echt-Susteren	60	5,55	8	0,74	23	2,13	5	0,46	27	2,50	14	1,29	0	0,00	1	0,09	22	2,03	3,40%	1082	31.826
Eijsden-Margraten	55	5,46	9	0,89	9	0,89	9	0,89	31	3,08	12	1,19	1	0,10	4	0,40	6	0,60	3,98%	1008	25.297
Gennep	38	5,80	1	0,15	6	0,92	15	2,29	23	3,51	4	0,61	0	0,00	0	0,00	3	0,46	3,82%	655	17.129
Gulpen-Wittem	30	4,72	3	0,47	16	2,52	6	0,94	33	5,19	14	2,20	0	0,00	0	0,00	11	1,73	4,44%	636	14.329
Heerlen	85	2,49	10	0,29	32	0,94	32	0,94	79	2,32	30	0,88	2	0,06	0	0,00	6	0,18	3,91%	3410	87.202
Horst ad Maas	13	1,41	10	1,08	5	0,54	8	0,86	37	4,00	20	2,16	0	0,00	3	0,32	6	0,65	2,20%	925	42.135
Kerkrade	44	1,78	5	0,20	48	1,94	30	1,21	78	3,15	41	1,65	0	0,00	1	0,04	2	0,08	5,39%	2478	45.954
Landgraaf	46	2,25	12	0,59	25	1,22	25	1,22	69	3,37	26	1,27	0	0,00	2	0,10	11	0,54	5,46%	2046	37.479
Leudal	20	2,11	2	0,21	8	0,84	1	0,11	38	4,01	18	1,90	0	0,00	2	0,21	2	0,21	2,64%	948	35.907
Maasgouw	48	5,51	4	0,46	6	0,69	6	0,69	19	2,18	6	0,69	0	0,00	0	0,00	9	1,03	3,66%	871	23.773
Maastricht	203	3,61	65	1,16	109	1,94	86	1,53	283	5,03	132	2,35	0	0,00	2	0,04	74	1,32	4,58%	5627	122.798
Meerssen	27	2,85	9	0,95	22	2,32	7	0,74	44	4,65	13	1,37	0	0,00	4	0,42	20	2,11	4,97%	947	19.068
Nederweert	8	2,11	1	0,26	3	0,79	2	0,53	12	3,17	3	0,79	0	0,00	0	0,00	3	0,79	2,25%	379	16.857
Peel en Maas	17	1,89	9	1,00	14	1,56	9	1,00	29	3,23	17	1,89	1	0,11	0	0,00	2	0,22	2,07%	899	43.354
Roerdalen	20	4,78	3	0,72	4	0,96	4	0,96	15	3,59	4	0,96	0	0,00	1	0,24	2	0,48	2,02%	418	20.692
Roermond	51	2,83	12	0,67	7	0,39	1	0,06	42	2,33	26	1,45	0	0,00	1	0,06	2	0,11	3,13%	1799	57.419
Simpelveld	12	3,61	3	0,90	5	1,51	1	0,30	7	2,11	5	1,51	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3,14%	332	10.569
Sittard-Geleen	34	0,97	90	2,58	90	2,58	25	0,72	230	6,59	59	1,69	2	0,06	0	0,00	29	0,83	3,74%	3490	93.315
Stein	24	3,95	10	1,64	15	2,47	3	0,49	34	5,59	17	2,80	1	0,16	0	0,00	7	1,15	2,43%	608	25.065
Vaals	17	3,83	7	1,58	3	0,68	1	0,23	16	3,60	4	0,90	0	0,00	0	0,00	8	1,80	4,58%	444	9.703
Valkenburg ad Geul	27	3,85	8	1,14	15	2,14	3	0,43	45	6,41	20	2,85	0	0,00	1	0,14	4	0,57	4,27%	702	16.440
Venlo	52	1,59	9	0,28	43	1,31	34	1,04	110	3,36	55	1,68	0	0,00	0	0,00	60	1,83	3,24%	3270	101.023
Venray	23	3,17	3	0,41	13	1,79	2	0,28	43	5,92	13	1,79	0	0,00	3	0,41	3	0,41	1,67%	726	43.566
Voerendaal	5	1,38	3	0,83	1	0,28	4	1,10	22	6,08	8	2,21	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2,90%	362	12.464
Weert	28	2,50	8	0,71	5	0,45	13	1,16	53	4,72	18	1,60	0	0,00	4	0,36	7	0,62	2,26%	1122	49.576
Totaal	1.115	2,88	341	0,88	582	1,51	348	0,90	1.550	4,01	628	1,62	9	0,02	29	0,08	329	0,85	3,48%	38665	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

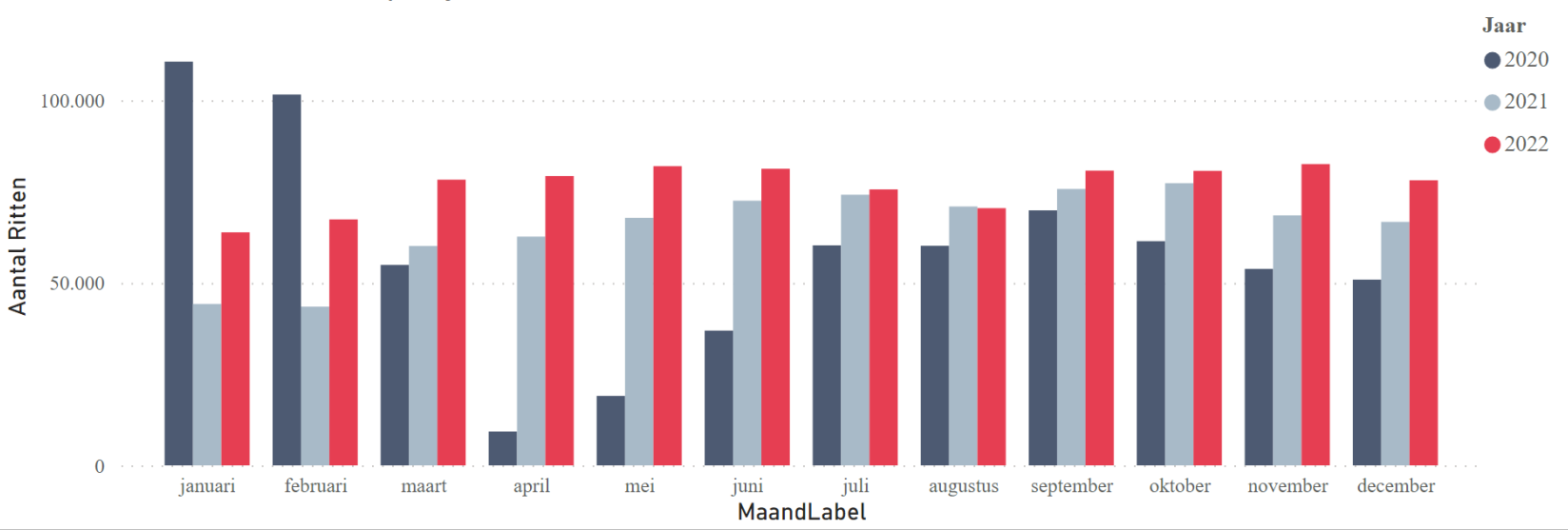
2.1 Totaal aantal ritten

Jaar	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	668	760	776	858	844	750	747	639	802	788	761	806
Beekdaelen	1.377	1.484	1.798	1.830	1.916	2.050	1.917	1.866	2.078	2.129	2.257	2.146
Beesel	470	480	554	579	585	584	632	609	611	638	634	588
Bergen	277	298	323	335	344	334	341	276	369	319	337	341
Brunssum	2.343	2.489	3.008	2.955	3.211	3.384	2.974	2.808	3.217	3.247	3.098	2.914
Echt-Susteren	1.422	1.581	1.715	1.836	1.998	1.958	1.915	1.632	1.775	1.917	2.045	1.843
Eijsden-Margraten	1.259	1.525	1.930	1.871	2.088	1.918	1.814	1.726	1.969	2.011	2.062	2.043
Gennep	689	785	984	1.051	1.230	1.084	756	687	1.036	1.105	1.170	992
Gulpen-Wittem	693	839	875	801	964	989	897	822	1.006	1.012	1.019	1.068
Heerlen	6.289	6.965	8.286	8.118	8.604	8.666	7.772	7.475	8.138	7.956	8.110	7.750
Horst ad Maas	1.166	1.264	1.402	1.691	1.839	1.785	1.637	1.158	1.479	1.453	1.594	1.510
Kerkrade	4.749	5.270	5.836	5.734	6.009	6.421	5.870	5.512	6.042	6.026	6.341	6.240
Landgraaf	3.171	3.509	3.976	4.166	4.515	4.285	4.457	4.106	4.510	4.369	4.766	4.378
Leudal	954	1.210	1.427	1.345	1.305	1.369	1.234	1.108	1.273	1.255	1.288	1.212
Maasgouw	992	1.132	1.092	1.347	1.336	1.347	1.089	1.043	1.286	1.445	1.439	1.308
Maastricht	10.303	11.659	12.844	13.273	13.814	14.377	13.443	13.254	13.979	13.634	13.860	13.047
Meerssen	1.138	1.342	1.630	1.622	1.838	1.733	1.629	1.497	1.795	1.747	1.805	1.727
Nederweert	448	544	624	597	702	704	583	537	678	675	683	532
Omnibuzz boven budget	3.739	236	2.719	2.324	556	230	466	278	1.804	2.879	959	878
Peel en Maas	977	1.213	1.296	1.284	1.380	1.243	1.270	1.109	1.349	1.291	1.281	1.237
Roerdalen	574	540	698	707	797	741	715	734	708	766	845	777
Roermond	2.483	2.728	3.178	3.171	3.270	3.187	2.965	2.866	3.072	2.947	3.198	3.248
Simpelveld	409	462	574	567	579	553	518	472	501	490	513	478
Sittard-Geleen	6.900	7.750	8.380	8.112	8.581	8.290	7.540	6.875	8.221	7.902	8.638	8.358
Stein	854	960	1.156	1.172	1.234	1.146	1.108	904	1.035	957	1.051	1.056
Vaals	545	521	572	647	864	703	692	638	735	711	694	682
Valkenburg ad Geul	1.042	1.192	1.280	1.596	1.612	1.767	1.652	1.444	1.667	1.566	1.626	1.562
Venlo	4.412	4.940	5.241	5.301	5.435	5.401	5.012	4.711	5.325	5.298	5.805	5.223
Venray	1.412	1.519	1.725	1.730	1.942	1.849	1.686	1.561	1.877	1.676	1.912	1.739
Voerendaal	507	554	577	652	660	648	617	615	699	707	738	542
Weert	1.567	1.633	1.790	1.975	1.908	1.754	1.644	1.491	1.696	1.758	2.004	1.875
Totaal	63.829	67.384	78.266	79.247	81.960	81.250	75.592	70.453	80.732	80.674	82.533	78.100

Jaar
☐ 2022

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	63.829	67.384	78.266	79.247	81.960	81.250	75.592	70.453	80.732	80.674	82.533	78.100	920.020
2021	44.219	43.482	60.098	62.668	67.811	72.506	74.131	70.910	75.713	77.301	68.479	66.706	784.024
2020	110.600	101.576	54.910	9.274	19.038	36.914	60.269	60.155	69.852	61.424	53.819	50.888	688.719

De tabel toont het totaal aantal uitgevoerde ritten per jaar.

2.2 Gemiddeld aantal ritten per dag

Jaar	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	22	27	25	29	27	25	24	21	27	25	25	26
Beekdaelen	44	53	58	59	62	68	62	60	69	69	75	69
Beesel	15	17	18	19	19	19	20	20	20	21	21	19
Bergen	9	11	10	11	11	11	11	9	13	10	11	11
Brunssum	76	89	97	99	104	113	96	91	107	105	103	94
Echt-Susteren	46	56	55	61	64	65	62	53	59	62	68	59
Eijsden-Margraten	41	54	62	60	67	64	59	56	66	65	69	66
Gennep	22	28	32	35	40	36	24	22	35	36	39	32
Gulpen-Wittern	22	30	28	27	31	33	29	27	34	33	34	34
Heerlen	203	240	267	262	278	289	251	241	271	257	270	250
Horst ad Maas	38	45	45	56	59	60	51	37	49	47	53	49
Kerkrade	153	188	188	185	194	214	183	178	201	194	211	201
Landgraaf	102	125	128	139	146	143	144	132	150	141	159	141
Leudal	31	43	46	45	42	46	40	36	42	40	43	39
Maasgouw	32	40	35	45	43	45	35	34	43	47	48	42
Maastricht	332	402	414	442	446	479	434	428	466	440	462	421
Meerssen	37	48	53	54	59	58	53	48	60	56	60	56
Nederweert	14	19	20	20	23	23	19	17	23	22	23	17
Omnibuzz boven budget	121	10	91	80	19	10	15	9	60	93	32	28
Peel en Maas	32	43	42	41	45	41	41	36	45	42	43	40
Roerdalen	19	19	23	24	26	25	23	24	24	25	28	25
Roermond	80	97	103	102	105	106	96	92	102	95	107	105
Simpelveld	13	17	19	18	19	18	17	15	17	16	17	15
Sittard-Geleen	223	277	270	262	277	276	243	222	274	255	288	270
Stein	28	34	37	38	40	38	36	29	35	31	35	34
Vaals	18	19	18	22	28	23	22	21	25	23	23	22
Valkenburg ad Geul	34	43	41	53	52	59	53	47	56	51	54	50
Venlo	142	176	169	171	175	180	157	152	178	171	194	168
Venray	46	54	56	58	63	62	53	50	63	54	64	56
Voerendaal	16	20	19	22	21	22	20	20	23	23	25	17
Weert	51	58	58	66	62	58	53	48	57	57	67	60
Totaal	2.059	2.324	2.525	2.556	2.644	2.708	2.291	2.273	2.691	2.602	2.751	2.519

Jaar
☐ 2022

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

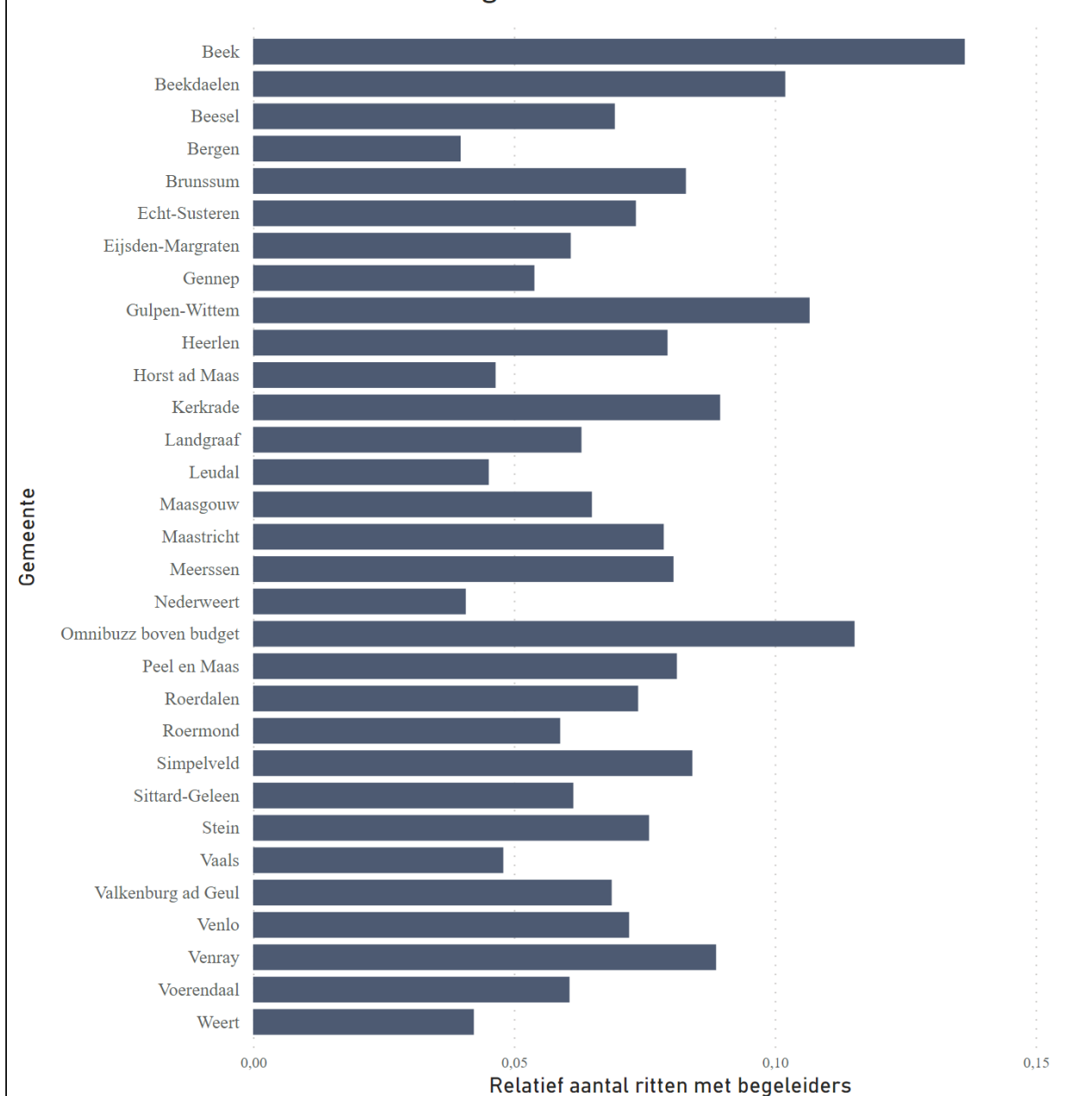
Jaar	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	83	88	117	160	164	122	91	77	99	86	86	82
Beekdaelen	149	155	141	176	198	238	177	227	205	226	217	222
Beesel	30	25	27	39	39	63	60	41	44	30	45	40
Bergen	18	10	12	14	14	15	13	2	12	11	13	21
Brunssum	221	225	285	284	293	320	272	226	204	198	198	232
Echt-Susteren	84	137	143	129	158	135	121	151	128	135	145	122
Eijsden-Margraten	89	90	104	99	124	93	90	108	119	151	123	163
Gennep	37	32	49	56	83	76	63	46	40	57	48	37
Gulpen-Wittern	99	85	110	92	108	134	99	93	95	94	83	80
Heerlen	423	481	651	638	701	669	676	621	629	648	667	675
Horst ad Maas	58	58	63	78	77	71	83	65	82	75	63	63
Kerkrade	388	420	543	495	565	607	601	470	557	515	543	568
Landgraaf	151	194	225	281	319	272	297	284	275	288	291	284
Leudal	36	61	75	71	47	72	46	57	41	54	61	56
Maasgouw	63	69	80	83	88	100	80	87	75	77	78	85
Maastricht	775	840	944	1.131	1.089	1.098	1.146	992	1.016	1.042	1.175	1.151
Meerssen	127	128	114	120	132	133	153	117	146	128	109	165
Nederweert	16	24	28	29	32	26	24	25	11	28	33	22
Omnibuzz boven budget	380	41	310	210	78	22	55	27	270	457	81	37
Peel en Maas	62	80	96	125	137	101	126	95	120	81	92	98
Roerdalen	22	28	43	62	59	30	91	76	38	47	68	71
Roermond	125	133	156	180	197	181	197	232	172	179	169	217
Simpelveld	28	26	43	39	57	47	43	52	56	47	42	35
Sittard-Geleen	338	388	484	520	514	497	567	514	564	492	514	474
Stein	64	76	95	76	78	75	105	84	87	78	68	73
Vaals	31	41	27	28	33	40	39	21	35	24	20	45
Valkenburg ad Geul	69	88	97	113	107	150	97	85	108	106	124	94
Venlo	302	302	369	444	431	435	433	351	386	303	336	385
Venray	106	115	116	141	187	191	166	184	196	160	135	134
Voerendaal	38	23	32	41	30	41	38	34	48	52	45	34
Weert	54	71	86	71	92	67	78	76	66	82	81	69
Totaal	4.466	4.534	5.665	6.025	6.231	6.121	6.127	5.520	5.924	5.951	5.753	5.834

Jaar
☐ 2022

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

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

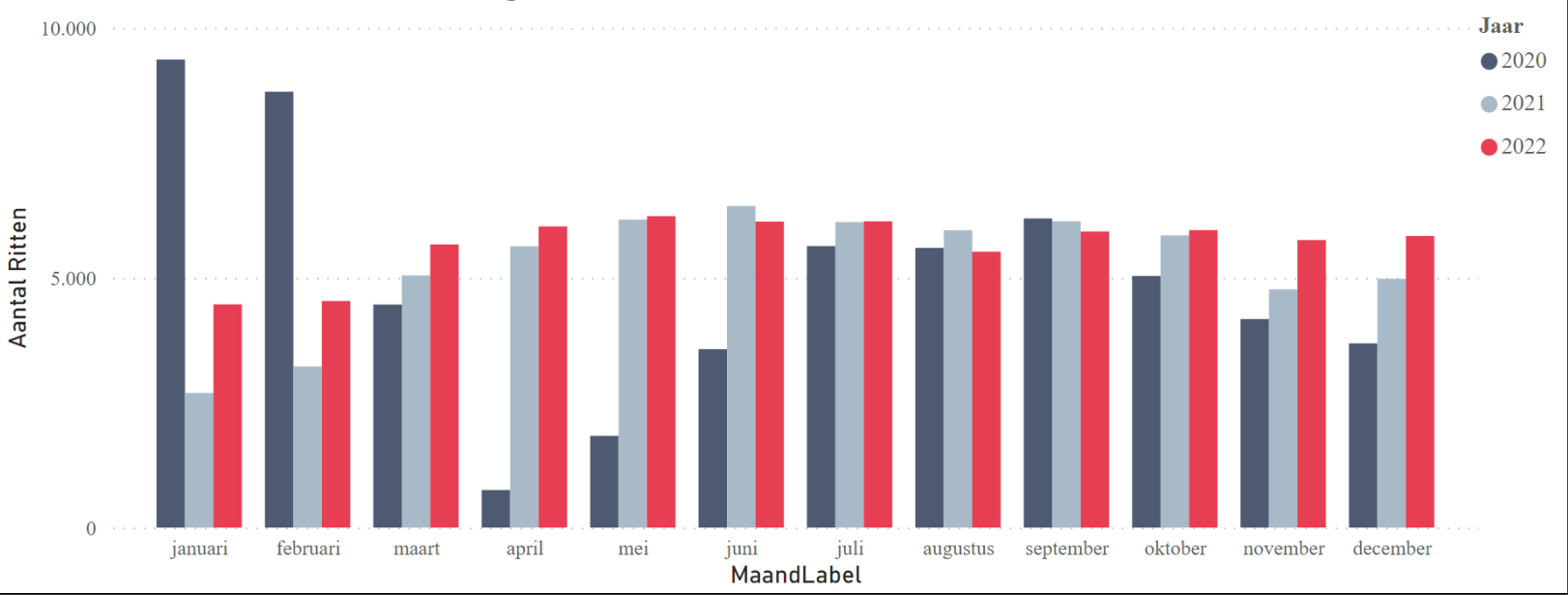
2.3.1 Relatief aantal ritten met begeleiders



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



Jaar

2022

2021

2020

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	4.466	4.534	5.665	6.025	6.231	6.121	6.127	5.520	5.924	5.951	5.753	5.834	68.151
2021	2.694	3.224	5.046	5.627	6.162	6.434	6.113	5.949	6.128	5.846	4.767	4.978	62.968
2020	9.364	8.721	4.463	752	1.835	3.570	5.632	5.596	6.185	5.035	4.172	3.685	59.010

Tabel toont het aantal uitgevoerde ritten met begeleiders per jaar.

2.4 Totaal aantal ritten met meereizenden

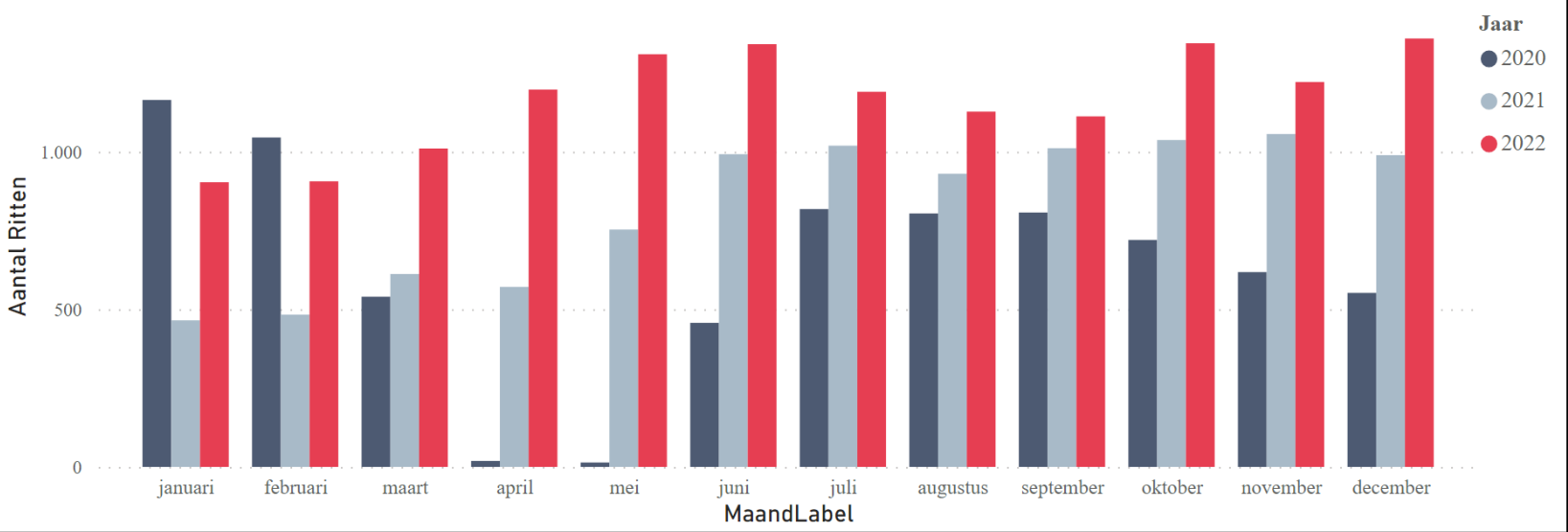
Jaar	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	2	15	12	13	10	16	14	6	6	14	5	9
Beekdaelen	23	23	39	36	41	33	43	20	35	57	61	47
Beesel	6	4	3	5	6	6	8	3	4	25	8	10
Bergen	1		2	4		2	5	3	4	2	2	2
Brunssum	19	18	23	38	40	92	39	19	26	25	44	37
Echt-Susteren	21	21	13	22	7	20	22	22	9	18	34	19
Eijsden-Margraten	16	10	10	11	17	28	9	13	8	16	24	33
Gennep	14	5	20	22	34	45	20	18	19	38	26	39
Gulpen-Wittern	7	17	9	12	22	14	15	20	22	9	19	26
Heerlen	109	130	91	153	174	124	146	157	104	192	150	143
Horst ad Maas	12	9	14	17	23	16	24	21	16	24	6	9
Kerkrade	87	69	119	137	145	97	81	83	99	122	77	111
Landgraaf	22	40	52	59	55	63	38	47	46	54	58	76
Leudal	11	22	5	16	9	16	22	13	22	24	14	29
Maasgouw	28	19	28	33	29	38	16	24	23	48	21	41
Maastricht	134	123	155	146	208	279	223	225	193	156	214	250
Meerssen	24	21	37	34	33	25	23	46	29	30	30	49
Nederweert		4	4	10	6	4		7	3		2	7
Omnibuzz boven budget	52	2	7	12	17	2	6		26	92	9	16
Peel en Maas	14	14	14	28	19	23	24	14	25	22	18	18
Roerdalen	6	5	6	2	10	13	6	12	12	8	12	13
Roermond	30	58	55	35	42	48	92	73	58	55	76	67
Simpelveld	16	22	12	25	19	20	15	11	19	18	14	17
Sittard-Geleen	132	110	119	140	141	111	105	81	123	140	116	106
Stein	3	2	6	13	11	28	19	13	11		16	9
Vaals	11	14	16	4	8	5	6	9	15	3	4	1
Valkenburg ad Geul	15	14	16	20	40	26	27	33	15	33	25	27
Venlo	58	82	80	100	84	89	74	77	67	71	79	89
Venray	17	16	27	23	33	27	33	20	19	18	29	23
Voerendaal	1	2	6	4	6	7	2	2	24	4	6	2
Weert	12	15	10	23	20	24	33	35	30	26	22	34
Totaal	903	906	1.010	1.197	1.309	1.341	1.190	1.127	1.112	1.344	1.221	1.359

Jaar
☐ 2022

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	903	906	1.010	1.197	1.309	1.341	1.190	1.127	1.112	1.344	1.221	1.359	14.019
2021	465	483	612	571	753	992	1.019	930	1.011	1.037	1.056	989	9.918
2020	1.164	1.045	540	19	14	457	818	804	807	720	618	552	7.558

De tabel toont het aantal uitgevoerde ritten met meereizenden per jaar

2.5 Totaal aantal ritten 'no show'

Jaar	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
										1		
Beek	7	17	11	14	10	13	15	10	18	9	9	21
Beekdaelen	20	29	30	36	44	30	36	25	51	35	39	36
Beesel	11	10	7	4	12	14	16	13	11	11	18	17
Bergen	8	6	6	4	10	5	6	4	6	8	9	3
Brunssum	32	75	64	61	66	78	91	71	115	87	71	87
Echt-Susteren	42	37	41	32	45	54	51	29	55	51	54	59
Eijsden-Margraten	27	19	42	36	41	29	44	17	62	44	33	35
Gennep	30	24	15	27	37	57	32	39	49	64	48	28
Gulpen-Wittern	12	7	21	10	12	21	16	6	8	18	13	17
Heerlen	174	167	236	212	186	211	229	174	256	238	245	247
Horst ad Maas	17	21	30	31	49	29	32	26	47	33	28	32
Kerkrade	105	144	156	129	170	159	189	117	174	153	141	158
Landgraaf	88	96	129	95	116	99	99	70	106	131	122	111
Leudal	22	17	28	19	22	30	8	23	31	32	17	16
Maasgouw	24	20	43	32	45	29	39	14	51	40	34	39
Maastricht	194	198	274	240	260	260	305	243	291	331	300	284
Meerssen	17	29	27	25	41	36	32	39	49	48	38	37
Nederweert	9	5	8	17	12	20	25	13	28	17	18	9
Omnibuzz boven budget	100	6	64	59	25	5	22	4	43	101	38	38
Peel en Maas	21	15	31	16	33	19	35	21	31	32	16	25
Roerdalen	9	11	10	12	14	16	16	9	8	19	15	20
Roermond	47	64	85	62	73	59	51	51	72	94	53	104
Simpelveld	11	5	8	3	11	11	5	3	6	11	7	17
Sittard-Geleen	152	157	203	191	229	204	233	131	218	224	205	218
Stein	13	14	21	30	20	17	22	18	11	26	25	22
Vaals	3	7	4	12	18	26	8	15	9	13	9	14
Valkenburg ad Geul	17	20	20	43	38	46	46	28	39	41	23	44
Venlo	121	105	158	129	134	121	107	101	169	125	135	130
Venray	28	20	28	40	51	50	27	35	41	44	50	42
Voerendaal	12	10	20	13	9	11	13	8	15	9	12	7
Weert	47	29	32	38	49	37	66	34	58	64	36	50
Totaal	1.420	1.384	1.852	1.672	1.882	1.796	1.916	1.391	2.128	2.154	1.861	1.967

Jaar
☐ 2022

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

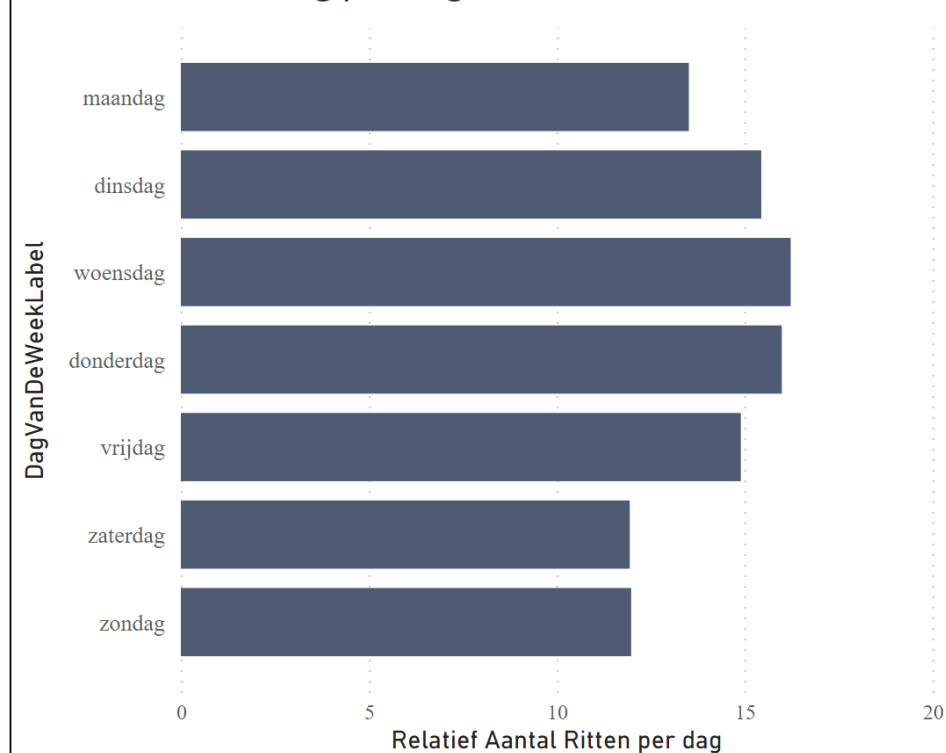
Gemeente	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
Beek	12	14	15	15	15	14	14
Beekdaelen	13	17	15	16	15	12	11
Beesel	15	15	17	18	13	10	12
Bergen	14	11	15	22	10	15	12
Brunssum	14	16	17	14	15	13	12
Echt-Susteren	16	14	13	16	18	11	12
Eijsden-Margraten	12	15	18	19	14	10	12
Gennep	16	17	11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

Tabel toont de procentuele ritverdeling per dag per gemeente.

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

Jaar
□ 2022

2.6.1 % ritverdeling per dag Omnibuzz totaal



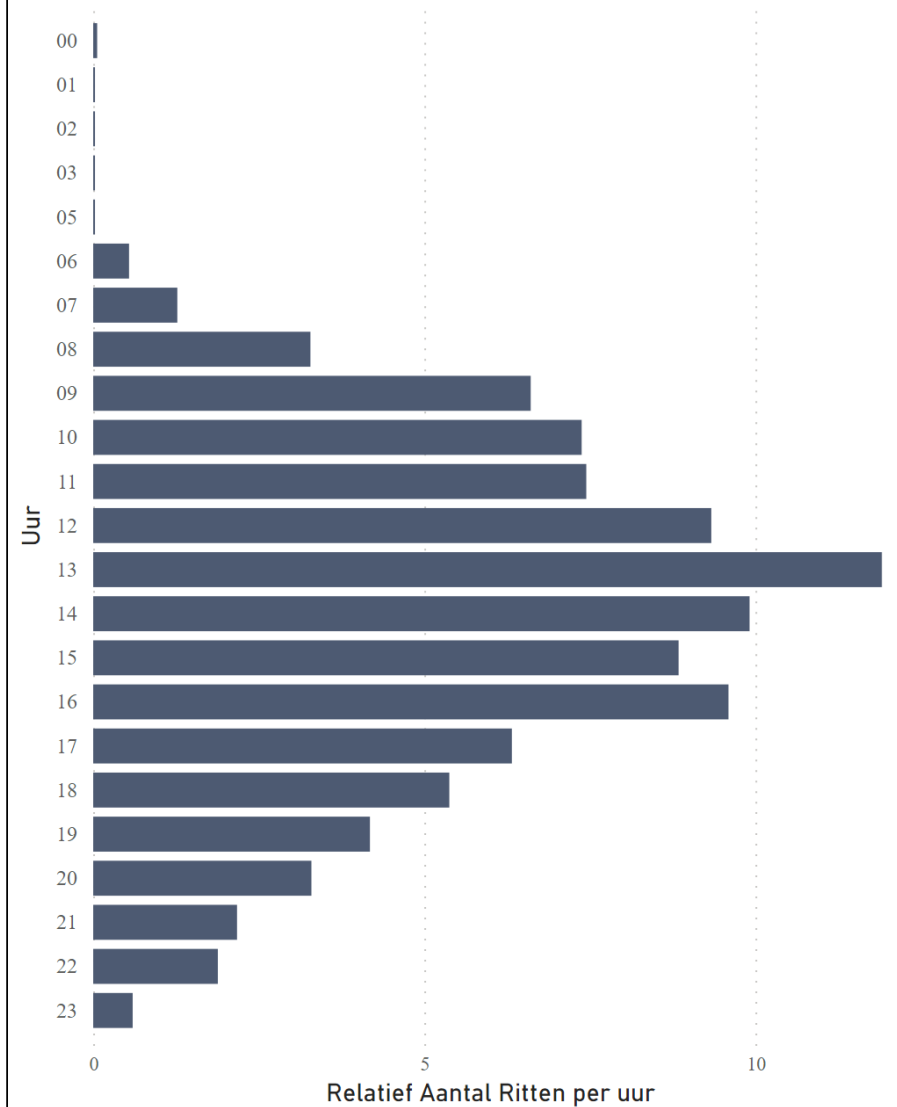
2.7 % ritverdeling per uur per gemeente

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

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
	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%
	2022	juli	51	1513	96,63%
	2022	augustus	20	1416	98,59%
	2022	september	67	1578	95,75%
	2022	oktober	30	1447	97,93%
	2022	november	16	1657	99,03%
	2022	december	32	1033	96,90%
	Totaal		353	17018	97,93%

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	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	2.236	2.487	2.640	3.051	2.988	2.574	2.637	2.348	2.850	2.858	2.750	2.827
Beekdaelen	5.072	5.585	6.739	6.719	7.136	7.637	7.207	7.045	7.705	7.899	8.318	7.818
Beesel	1.874	1.912	2.296	2.350	2.436	2.345	2.541	2.521	2.516	2.770	2.618	2.390
Bergen	1.141	1.214	1.404	1.391	1.479	1.374	1.541	1.186	1.609	1.304	1.354	1.392
Brunssum	7.891	8.254	10.120	9.746	10.919	11.396	10.285	9.798	10.956	11.123	10.809	10.040
Echt-Susteren	5.226	5.826	6.415	6.816	7.336	7.359	7.175	6.043	6.524	7.001	7.500	6.617
Eijsden-Margraten	4.812	5.465	7.208	6.979	7.690	7.011	6.819	6.151	7.405	7.469	7.514	7.419
Gennep	2.522	2.705	3.421	3.682	4.230	3.666	2.612	2.385	3.499	3.748	3.908	3.308
Gulpen-Wittem	2.621	3.299	3.425	3.040	3.734	3.897	3.506	3.147	3.920	4.003	3.851	3.962
Heerlen	19.325	20.996	25.050	24.893	26.808	26.349	23.939	23.184	24.938	24.503	25.054	24.039
Horst ad Maas	4.895	5.146	5.871	7.019	7.561	7.548	7.113	5.013	6.061	6.100	6.606	6.133
Kerkrade	14.560	16.049	18.366	17.679	18.729	19.866	18.086	17.231	18.736	18.650	19.428	19.257
Landgraaf	9.887	10.857	12.489	13.251	14.204	13.563	14.033	13.116	14.213	14.009	15.223	13.793
Leudal	3.756	4.641	5.503	5.192	5.197	5.273	4.731	4.291	4.849	4.852	4.867	4.600
Maasgouw	3.889	4.368	4.314	4.999	5.145	5.003	4.238	4.169	4.935	5.421	5.433	5.128
Maastricht	30.155	33.692	37.553	38.943	40.604	42.149	39.914	39.371	41.242	40.239	40.840	38.177
Meerssen	4.047	4.732	5.700	5.679	6.512	5.901	5.603	5.144	6.244	6.035	6.380	5.929
Nederweert	1.572	1.961	2.244	2.143	2.472	2.455	2.154	1.865	2.413	2.512	2.383	1.885
Peel en Maas	4.397	5.271	5.780	5.756	6.121	5.247	5.402	4.579	5.753	5.560	5.703	5.348
Roerdalen	2.072	1.928	2.526	2.617	2.912	2.747	2.619	2.695	2.590	2.884	3.131	2.840
Roermond	6.847	7.589	8.931	8.984	9.226	9.141	8.429	8.200	8.588	8.580	8.962	9.038
Simpelveld	1.493	1.550	1.928	1.997	2.031	1.981	1.849	1.726	1.746	1.616	1.777	1.765
Sittard-Geleen	20.774	23.384	25.802	25.199	26.602	25.574	23.674	21.650	25.408	24.354	26.767	25.601
Stein	2.761	3.148	3.762	3.816	4.047	3.757	3.800	2.931	3.372	3.237	3.591	3.552
Vaals	1.997	1.917	2.082	2.313	3.076	2.539	2.304	2.231	2.665	2.688	2.476	2.529
Valkenburg ad Geul	3.838	4.389	4.644	5.593	5.985	6.373	5.948	5.201	5.916	5.602	5.851	5.523
Venlo	12.934	14.559	15.830	15.975	16.442	16.262	15.172	14.167	15.863	15.836	17.055	15.166
Venray	4.641	4.953	5.859	5.750	6.656	6.154	5.887	5.056	6.006	5.237	5.866	5.775
Voerendaal	1.682	1.788	1.919	2.212	2.226	2.202	2.050	2.067	2.411	2.505	2.534	1.906
Weert	4.346	4.538	5.002	5.674	5.521	4.982	4.719	4.169	4.711	4.716	5.613	5.399
Totaal	193.263	214.203	244.823	249.458	266.025	262.325	245.987	228.680	255.644	253.311	264.162	249.156

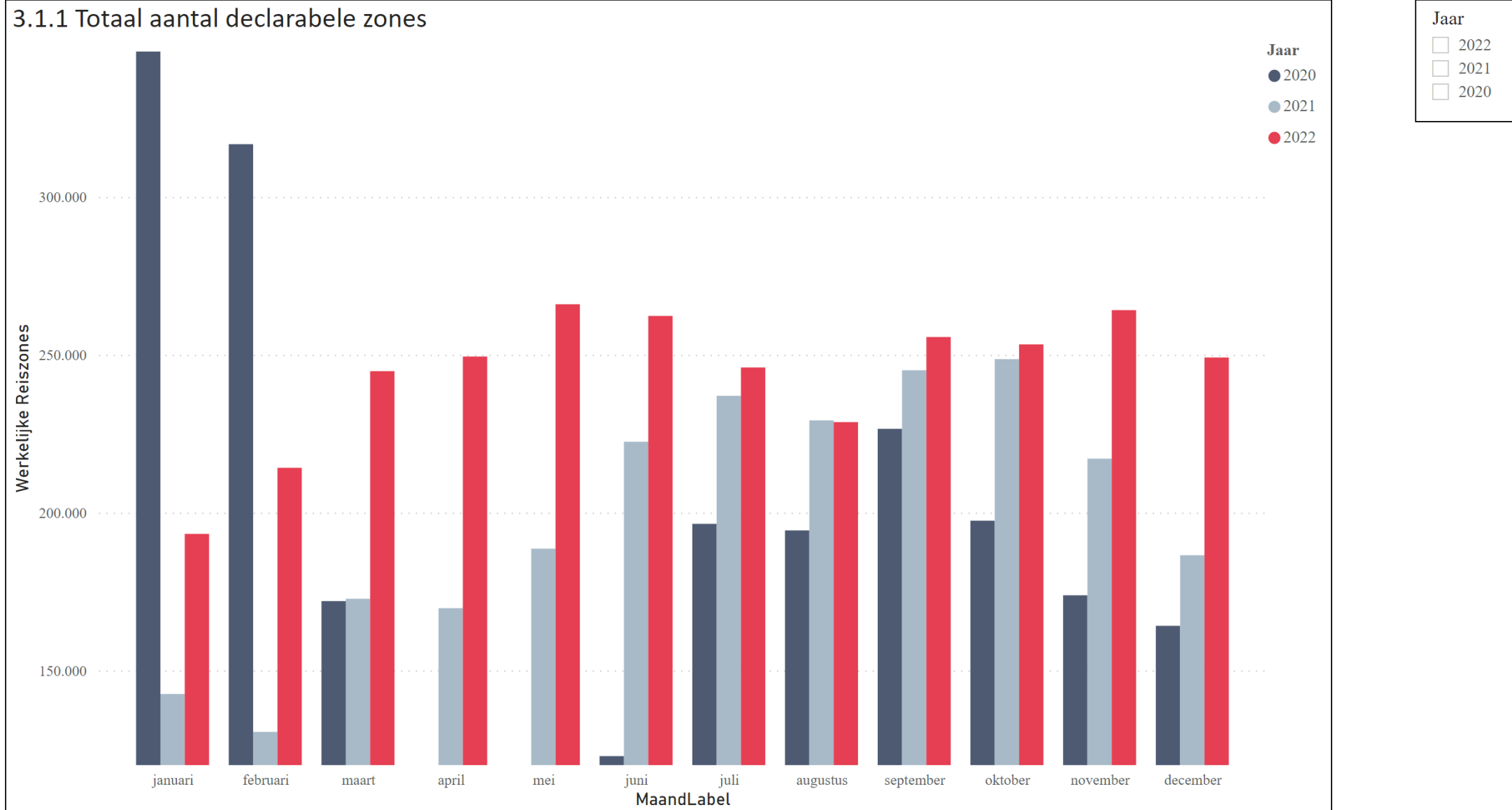
Jaar
☐ 2022

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



3.2 Aantal ritten verdeeld naar ritlengte

Gemeente	Opstapzone	1 Zone	2 zones	3 zones	4 zones	5 zones	>5 zones	Totaal
Beek	9.199	1.485	4.314	1.606	1.000	654	140	9.199
Beekdaelen	22.848	2.158	7.989	8.602	2.601	1.357	140	22.848
Beesel	6.964	1.582	447	1.249	3.237	260	189	6.964
Bergen	3.894	157	1.525	995	424	548	245	3.894
Brunssum	35.648	10.928	8.563	10.372	3.624	1.504	657	35.648
Echt-Susteren	21.637	6.441	4.570	3.133	4.825	2.348	320	21.637
Eijsden-Margraten	22.216	3.625	6.473	6.841	4.058	928	291	22.216
Gennep	11.569	4.823	1.853	2.074	1.379	790	650	11.569
Gulpen-Wittem	10.985	1.557	3.582	1.838	2.934	997	77	10.985
Heerlen	94.129	30.383	41.019	12.976	6.563	2.176	1.011	94.129
Horst ad Maas	17.978	3.038	3.090	3.700	4.687	3.015	448	17.978
Kerkrade	70.050	26.948	23.218	12.462	3.765	1.748	1.908	70.050
Landgraaf	50.208	13.615	24.260	7.538	1.739	2.267	788	50.208
Leudal	14.980	1.251	5.297	4.567	2.640	944	281	14.980
Maasgouw	14.856	2.186	3.428	5.590	2.093	1.430	129	14.856
Maastricht	157.487	49.376	86.412	9.935	6.817	3.884	1.062	157.487
Meerssen	19.503	3.223	6.494	7.700	1.373	676	36	19.503
Nederweert	7.307	767	4.053	640	1.310	523	14	7.307
Peel en Maas	14.930	2.291	3.139	2.584	3.048	2.995	873	14.930
Roerdalen	8.602	1.257	2.602	3.118	1.013	592	20	8.602
Roermond	36.313	18.672	9.543	4.802	2.616	591	88	36.313
Simpelveld	6.116	2.057	513	2.608	509	183	246	6.116
Sittard-Geleen	95.547	36.527	33.414	12.870	7.577	4.241	917	95.547
Stein	12.633	3.088	5.465	2.276	761	1.007	35	12.633
Vaals	8.004	2.985	1.359	1.111	1.576	567	406	8.004
Valkenburg ad Geul	18.006	5.514	2.075	5.393	4.159	812	53	18.006
Venlo	62.104	27.863	20.764	5.211	5.059	2.483	723	62.104
Venray	20.628	11.701	1.930	2.484	1.973	1.297	1.243	20.628
Voerendaal	7.516	1.465	3.172	1.651	929	286	13	7.516
Weert	21.095	11.229	5.558	2.504	945	680	179	21.095
Totaal	902.952	288.192	326.121	148.430	85.234	41.783	13.182	902.952

Jaar

☐ 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	2	138
Beekdaelen	59	81
Beesel	4	185
Bergen	8	237
Brunssum	120	537
Echt-Susteren	3	317
Eijsden-Margraten	21	270
Gennep	60	590
Gulpen-Wittem	26	51
Heerlen	326	685
Horst ad Maas	11	437
Kerkrade	302	1606
Landgraaf	171	617
Leudal	4	277
Maasgouw	1	128
Maastricht	563	499
Meerssen	8	28
Nederweert		14
Peel en Maas	272	601
Roerdalen	9	11
Roermond	16	72
Simpelveld	35	211
Sittard-Geleen	125	792
Stein	10	25
Vaals	43	363
Valkenburg ad Geul	17	36
Venlo	27	696
Venray	37	1206
Voerendaal	9	4
Weert	1	178
Totaal	2290	10892

3.3 Gemiddelde ritlengte

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

Jaar
☐ 2022

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	47.210	2.774	10.875	630	32.246	68%	876	32%	7.123	65%	430	68%
Beekdaelen	112.927	3.486	27.107	795	84.880	75%	1.178	34%	17.589	65%	1.812	228%
Beesel	31.175	3.630	11.298	420	28.569	92%	1.461	40%	9.550	85%	422	100%
Bergen	24.751	165	4.817	215	16.389	66%	284	172%	2.825	59%	102	47%
Brunssum	133.746	6.949	36.144	1.428	121.337	91%	1.959	28%	29.234	81%	1.625	114%
Echt-Susteren	111.461	3.677	22.285	1.377	79.838	72%	3.192	87%	18.826	84%	951	69%
Eijsden-Margraten	83.002	3.340	21.742	1.065	81.942	99%	1.914	57%	21.418	99%	745	70%
Gennep	61.922	3.083	18.267	522	39.686	64%	1.959	64%	10.809	59%	1.092	209%
Gulpen-Wittem	53.984	3.320	19.284	802	42.405	79%	2.394	72%	14.491	75%	912	114%
Heerlen	414.586	7.563	68.394	5.294	289.078	70%	5.775	76%	44.010	64%	5.327	101%
Horst ad Maas	92.239	4.505	23.921	799	75.066	81%	2.252	50%	19.437	81%	905	113%
Kerkrade	278.237	9.396	58.415	2.239	216.637	78%	12.517	133%	48.587	83%	4.373	195%
Landgraaf	204.209	7.196	43.919	2.313	158.638	78%	5.909	82%	32.514	74%	2.191	95%
Leudal	86.800	791	14.013	865	57.752	67%	581	73%	14.060	100%	859	99%
Maasgouw	83.075	1.542	16.745	1.075	57.042	69%	603	39%	13.078	78%	1.475	137%
Maastricht	665.982	38.759	210.269	6.757	462.879	70%	23.131	60%	149.668	71%	7.016	104%
Meerssen	99.396	5.163	29.327	953	67.906	68%	3.610	70%	16.120	55%	1.475	155%
Nederweert	35.293	713	3.245	282	26.059	74%	68	10%	4.521	139%	174	62%
Peel en Maas	90.790	5.832	30.286	818	64.917	72%	2.185	37%	16.155	53%	1.093	134%
Roerdalen	47.228	1.891	13.503	271	31.561	67%	1.348	71%	8.026	59%	379	140%
Roermond	153.909	823	26.749	1.812	102.515	67%	962	117%	20.765	78%	1.908	105%
Simpelveld	30.180	1.361	6.345	713	21.459	71%	688	51%	2.873	45%	721	101%
Sittard-Geleen	397.219	30.442	98.743	4.281	294.789	74%	17.642	58%	65.769	67%	4.725	110%
Stein	56.053	1.927	18.235	742	41.774	75%	1.710	89%	13.680	75%	705	95%
Vaals	35.627	819	8.273	635	28.817	81%	122	15%	7.342	89%	418	66%
Valkenburg ad Geul	76.565	2.663	17.442	1.020	64.863	85%	2.104	79%	16.708	96%	1.185	116%
Venlo	277.572	14.390	68.054	32.787	185.261	67%	8.569	60%	46.596	68%	2.955	9%
Venray	83.235	1.768	19.073	1.074	67.840	82%	2.197	124%	16.985	89%	1.098	102%
Voerendaal	37.655	1.164	6.195	522	25.502	68%	292	25%	5.936	96%	244	47%
Weert	89.082	1.515	17.357	1.292	59.390	67%	706	47%	17.634	102%	800	62%
Totaal	3.995.110	170.647	970.322	73.798	2.927.037	73%	108.188	63%	712.329	73%	48.117	65%

Datum Overzicht

1-1-2022

31-12-2022



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	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	757	881	924	1.040	1.031	896	861	728	909	890	856	899
Beekdaelen	1.565	1.670	1.983	2.053	2.180	2.346	2.152	2.134	2.326	2.436	2.562	2.445
Beesel	509	514	589	628	625	650	699	653	658	696	694	654
Bergen	296	308	337	353	358	351	359	281	385	332	352	364
Brunssum	2.583	2.737	3.312	3.276	3.542	3.797	3.285	3.053	3.449	3.473	3.340	3.183
Echt-Susteren	1.532	1.743	1.872	1.990	2.176	2.129	2.070	1.823	1.923	2.087	2.232	1.996
Eijsden-Margraten	1.366	1.627	2.052	1.984	2.229	2.045	1.915	1.849	2.099	2.188	2.216	2.241
Gennep	744	827	1.059	1.135	1.351	1.211	839	753	1.095	1.200	1.245	1.068
Gulpen-Wittem	799	941	994	907	1.094	1.139	1.013	935	1.123	1.115	1.125	1.176
Heerlen	6.853	7.591	9.032	8.937	9.491	9.482	8.621	8.264	8.892	8.821	8.951	8.591
Horst ad Maas	1.236	1.333	1.481	1.790	1.953	1.874	1.748	1.248	1.579	1.557	1.663	1.588
Kerkrade	5.223	5.764	6.511	6.392	6.742	7.136	6.559	6.085	6.708	6.672	7.000	6.970
Landgraaf	3.343	3.748	4.257	4.509	4.894	4.634	4.794	4.443	4.836	4.714	5.128	4.747
Leudal	1.001	1.293	1.509	1.432	1.362	1.457	1.303	1.178	1.336	1.333	1.365	1.300
Maasgouw	1.083	1.220	1.200	1.463	1.453	1.488	1.189	1.156	1.388	1.583	1.542	1.437
Maastricht	11.241	12.646	13.969	14.576	15.147	15.787	14.858	14.497	15.214	14.881	15.321	14.489
Meerssen	1.291	1.497	1.781	1.780	2.006	1.895	1.808	1.663	1.973	1.909	1.942	1.940
Nederweert	464	572	656	638	740	734	607	569	692	703	718	561
Peel en Maas	1.055	1.309	1.416	1.448	1.549	1.385	1.432	1.232	1.508	1.401	1.401	1.363
Roerdalen	604	575	747	772	868	786	812	822	758	821	925	861
Roermond	2.638	2.921	3.389	3.396	3.518	3.423	3.259	3.179	3.315	3.188	3.438	3.543
Simpelveld	453	512	630	631	656	622	576	535	576	555	569	532
Sittard-Geleen	7.400	8.282	9.025	8.821	9.289	8.949	8.247	7.512	8.964	8.590	9.322	8.987
Stein	921	1.038	1.257	1.261	1.323	1.251	1.241	1.013	1.133	1.035	1.165	1.140
Vaals	587	576	617	680	905	746	734	664	780	731	712	725
Valkenburg ad Geul	1.128	1.296	1.397	1.729	1.763	1.942	1.776	1.568	1.784	1.712	1.777	1.691
Venlo	4.774	5.326	5.691	5.856	5.957	5.928	5.525	5.151	5.783	5.676	6.237	5.700
Venray	1.535	1.652	1.871	1.898	2.175	2.070	1.886	1.770	2.094	1.852	2.081	1.898
Voerendaal	549	579	616	700	700	702	657	653	773	767	797	583
Weert	1.638	1.719	1.888	2.071	2.023	1.847	1.756	1.602	1.789	1.862	2.105	1.982
Totaal	65.168	72.697	82.062	84.146	89.100	88.702	82.581	77.013	85.842	84.780	88.781	84.654

Jaar

☐ 2022

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	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	124	184	231	251	270	282	292	309	314	322	335	352
Beekdaelen	266	361	430	482	533	560	594	619	652	674	695	713
Beesel	98	133	160	173	186	202	212	216	225	231	235	238
Bergen	59	87	113	123	138	142	152	162	166	171	179	186
Brunssum	369	450	528	581	631	665	695	718	745	771	791	823
Echt-Susteren	273	402	477	534	575	611	639	667	685	710	727	749
Eijsden-Margraten	240	333	394	442	479	514	546	560	580	619	650	684
Gennep	163	217	265	296	331	351	369	383	388	395	405	410
Gulpen-Wittem	129	182	224	249	274	306	319	332	351	373	382	395
Heerlen	1.118	1.457	1.679	1.859	1.995	2.096	2.198	2.267	2.344	2.405	2.482	2.571
Horst ad Maas	245	348	412	468	516	541	563	583	610	628	645	668
Kerkrade	753	1.004	1.152	1.262	1.356	1.434	1.501	1.548	1.604	1.663	1.716	1.763
Landgraaf	522	692	818	915	1.003	1.065	1.119	1.154	1.189	1.225	1.266	1.307
Leudal	231	339	419	467	498	524	551	578	603	624	644	658
Maasgouw	214	301	365	425	464	494	516	541	558	574	590	608
Maastricht	1.769	2.286	2.618	2.858	3.097	3.287	3.433	3.556	3.666	3.757	3.836	3.953
Meerssen	240	322	376	410	448	481	515	533	566	584	604	624
Nederweert	103	144	173	189	208	226	235	248	257	258	266	272
Peel en Maas	213	323	389	438	478	498	530	543	569	586	604	624
Roerdalen	120	168	201	221	243	262	275	285	294	305	314	326
Roermond	503	651	768	860	913	959	1.004	1.036	1.079	1.109	1.140	1.173
Simpelveld	80	112	137	159	180	191	196	199	201	205	206	214
Sittard-Geleen	1.174	1.569	1.846	2.014	2.173	2.309	2.399	2.480	2.562	2.642	2.744	2.821
Stein	164	212	242	288	308	334	353	360	370	376	390	407
Vaals	105	133	158	178	203	215	231	241	245	251	258	265
Valkenburg ad Geul	191	250	292	335	362	389	411	422	443	463	491	511
Venlo	793	1.099	1.296	1.426	1.516	1.606	1.667	1.718	1.773	1.819	1.870	1.920
Venray	256	355	424	478	519	554	572	591	604	615	629	648
Voerendaal	102	121	137	157	179	195	208	210	223	231	237	247
Weert	291	382	452	508	545	576	615	636	661	681	703	732
Totaal	10.908	14.617	17.176	19.046	20.621	21.869	22.910	23.695	24.527	25.267	26.034	26.862

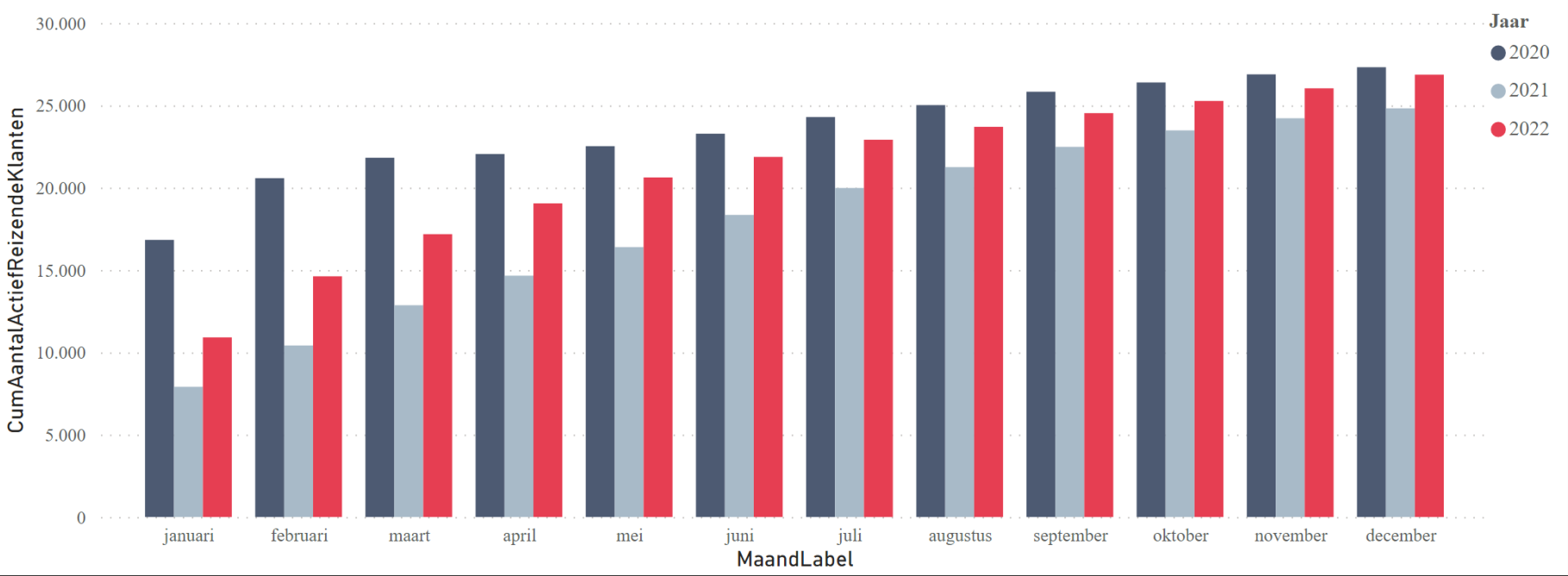
Jaar
☐ 2022

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	66,42%
Beekdaelen	61,10%
Beesel	62,14%
Bergen	59,05%
Brunssum	75,50%
Echt-Susteren	69,48%
Eijsden-Margraten	68,13%
Gennep	62,31%
Gulpen-Wittem	62,90%
Heerlen	75,60%
Horst ad Maas	72,61%
Kerkrade	71,17%
Landgraaf	64,01%
Leudal	69,05%
Maasgouw	69,64%
Maastricht	70,04%
Meerssen	65,96%
Nederweert	71,20%
Peel en Maas	69,57%
Roerdalen	77,25%
Roermond	65,02%
Simpelveld	64,65%
Sittard-Geleen	71,91%
Stein	66,72%
Vaals	59,68%
Valkenburg ad Geul	73,31%
Venlo	58,63%
Venray	90,13%
Voerendaal	68,61%
Weert	65,42%
Totaal	68,71%

4.2.1 Cumulatief aantal actieve pashouders per jaar



Jaar

2022

2021

2020

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	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
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	35.072	36.061	37.080	37.897	38.677	39.392

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

4.3 Gemiddeld aantal ritten per actieve pashouder per gemeente

Jaar	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	5,39	7,76	9,54	12,20	14,47	16,51	18,50	19,55	21,80	23,70	25,05	26,13
Beekdaelen	5,18	7,93	10,83	13,46	15,77	18,67	20,83	23,00	25,02	27,37	29,79	32,04
Beesel	4,80	7,14	9,40	12,04	14,34	16,10	18,32	20,80	22,68	24,86	27,13	29,26
Bergen	4,69	6,61	7,95	10,02	11,43	13,46	14,82	15,60	17,45	18,81	19,85	20,94
Brunssum	6,35	10,74	14,85	18,58	22,20	26,15	29,30	32,27	35,42	38,44	41,38	43,31
Echt-Susteren	5,21	7,47	9,89	12,27	14,87	17,20	19,44	21,07	23,11	25,00	27,23	28,89
Eijsden-Margraten	5,25	8,36	11,96	14,90	18,11	20,61	22,72	25,23	27,76	29,26	31,04	32,48
Gennep	4,23	6,79	9,28	11,85	14,32	16,59	17,83	18,97	21,40	23,82	26,12	28,22
Gulpen-Wittem	5,37	8,42	10,75	12,88	15,23	16,87	18,99	20,72	22,47	23,86	25,96	27,81
Heerlen	5,63	9,10	12,83	15,95	19,18	22,39	24,89	27,43	30,00	32,54	34,80	36,61
Horst ad Maas	4,76	6,98	9,30	11,80	14,27	16,91	19,15	20,48	22,00	23,68	25,53	26,91
Kerkrade	6,31	9,98	13,76	17,11	20,35	23,72	26,57	29,33	32,07	34,56	37,19	39,73
Landgraaf	6,07	9,65	13,03	16,20	19,28	22,18	25,09	27,89	30,86	33,52	36,20	38,41
Leudal	4,13	6,38	8,57	10,57	12,53	14,52	16,05	17,22	18,62	20,00	21,38	22,77
Maasgouw	4,64	7,06	8,81	10,74	12,71	14,67	16,15	17,33	19,11	21,10	22,96	24,43
Maastricht	5,82	9,61	13,29	16,82	19,98	23,20	26,13	28,96	31,90	34,76	37,65	39,84
Meerssen	4,74	7,70	10,93	13,98	16,90	19,34	21,23	23,32	25,13	27,35	29,43	31,25
Nederweert	4,35	6,89	9,34	11,71	14,01	16,01	17,88	19,11	21,08	23,61	25,47	26,86
Peel en Maas	4,59	6,78	8,96	10,89	12,87	14,85	16,35	18,00	19,54	21,18	22,67	23,93
Roerdalen	4,78	6,63	9,01	11,40	13,65	15,48	17,35	19,32	21,14	22,89	24,92	26,39
Roermond	4,94	8,00	10,92	13,44	16,24	18,79	20,90	23,02	24,95	26,93	29,00	30,96
Simpelveld	5,11	7,78	10,55	12,65	14,39	16,46	18,68	20,77	23,06	25,00	27,37	28,58
Sittard-Geleen	5,88	9,34	12,48	15,46	18,28	20,79	23,16	25,17	27,58	29,73	31,77	33,87
Stein	5,21	8,56	12,27	14,38	17,45	19,53	21,61	23,71	25,86	27,99	29,68	31,04
Vaals	5,19	8,02	10,37	12,84	15,51	17,92	19,67	21,50	24,15	26,41	28,38	30,20
Valkenburg ad Geul	5,46	8,94	12,03	15,25	18,57	21,82	24,67	27,45	29,91	32,00	33,49	35,24
Venlo	5,56	8,51	11,26	13,95	16,71	19,13	21,44	23,55	25,82	28,08	30,42	32,35
Venray	5,52	8,26	10,98	13,36	16,05	18,37	20,74	22,71	25,33	27,60	30,03	31,83
Voerendaal	4,97	8,77	11,96	14,59	16,48	18,45	20,26	23,00	24,79	27,00	29,43	30,43
Weert	5,38	8,38	11,04	13,71	16,28	18,45	19,95	21,64	23,39	25,28	27,34	28,82
Totaal	5,51	8,70	11,81	14,69	17,51	20,22	22,58	24,79	27,17	29,45	31,72	33,61

Jaar
☐ 2022

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	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	18,03	25,67	31,87	41,49	49,64	56,65	63,74	67,83	75,83	82,82	87,82	91,61
Beekdaelen	19,07	29,52	40,46	50,03	58,63	69,44	77,60	85,85	93,32	101,99	110,88	119,05
Beesel	19,12	28,47	38,01	48,74	58,43	65,41	74,31	84,61	92,40	102,00	111,40	120,04
Bergen	19,34	27,07	33,27	41,87	48,04	56,36	62,79	66,23	74,33	79,78	83,78	88,11
Brunssum	21,38	35,88	49,74	61,98	74,37	87,71	98,72	109,20	119,95	130,33	140,70	147,43
Echt-Susteren	19,14	27,49	36,62	45,47	54,99	63,79	72,23	78,25	85,72	92,56	100,72	106,59
Eijsden-Margraten	20,05	30,86	44,38	55,35	67,13	76,20	84,22	93,10	102,66	108,25	114,65	119,80
Gennep	15,47	24,09	32,63	41,66	50,03	57,62	61,89	65,86	74,03	82,20	89,82	96,80
Gulpen-Wittem	20,32	32,53	41,72	49,74	58,83	65,41	73,74	80,33	87,15	92,74	100,64	107,35
Heerlen	17,29	27,67	38,93	48,56	58,68	68,43	76,14	84,05	91,93	99,79	106,78	112,44
Horst ad Maas	19,98	28,85	38,62	49,00	59,09	70,31	80,20	86,05	92,18	99,25	106,87	112,37
Kerkrade	19,34	30,49	42,51	52,82	62,97	73,40	82,17	90,80	99,32	107,01	115,02	122,88
Landgraaf	18,94	29,98	40,63	50,80	60,51	69,72	78,90	87,87	97,24	105,81	114,41	121,38
Leudal	16,26	24,77	33,17	40,88	48,77	56,42	62,24	66,75	72,03	77,38	82,53	87,77
Maasgouw	18,17	27,43	34,44	41,34	48,95	56,11	61,93	66,77	73,58	80,98	87,99	93,82
Maastricht	17,05	27,93	38,73	49,11	58,43	67,87	76,61	85,03	93,73	102,17	110,71	117,10
Meerssen	16,86	27,26	38,51	49,17	59,53	67,72	74,12	81,27	87,57	95,20	102,61	108,82
Nederweert	15,26	24,53	33,39	41,90	49,96	56,85	63,83	68,01	75,02	84,46	90,88	95,81
Peel en Maas	20,64	29,93	39,71	48,41	57,17	65,41	71,65	78,37	84,90	91,92	98,62	104,03
Roerdalen	17,27	23,81	32,47	41,37	49,61	56,50	63,35	70,58	77,23	83,90	91,47	96,81
Roermond	13,61	22,18	30,43	37,62	45,54	52,89	58,91	65,01	70,38	76,21	82,00	87,40
Simpelveld	18,66	27,17	36,28	43,82	49,99	57,49	65,45	73,14	81,10	87,40	95,60	100,28
Sittard-Geleen	17,70	28,14	37,90	47,25	56,03	63,81	71,28	77,69	85,12	91,76	98,10	104,50
Stein	16,84	27,87	39,96	46,83	56,93	63,75	71,08	77,84	84,85	92,10	98,01	102,64
Vaals	19,02	29,43	37,95	46,68	56,08	64,76	70,25	76,59	86,22	94,87	101,89	108,74
Valkenburg ad Geul	20,09	32,91	44,08	55,12	67,54	79,23	89,46	99,46	108,10	115,53	120,86	126,93
Venlo	16,31	25,02	33,43	41,58	49,96	57,29	64,29	70,63	77,39	84,13	90,96	96,49
Venray	18,13	27,03	36,45	44,36	53,68	61,40	69,76	76,07	84,37	91,38	98,67	104,69
Voerendaal	16,49	28,68	39,34	48,41	54,90	61,69	67,69	76,89	83,22	91,18	99,56	103,25
Weert	14,93	23,26	30,72	38,50	46,02	52,19	56,56	61,24	66,05	71,04	76,80	81,13
Totaal	17,72	27,88	37,98	47,35	56,63	65,39	73,16	80,39	88,08	95,53	102,86	108,97

Jaar

☐ 2022

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

4.5 Aantal actieve pashouders per maand

Jaar												2022
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	124	184	231	251	270	282	292	309	314	322	335	352
Beekdaelen	266	361	430	482	533	560	594	619	652	674	695	713
Beesel	98	133	160	173	186	202	212	216	225	231	235	238
Bergen	59	87	113	123	138	142	152	162	166	171	179	186
Brunssum	369	450	528	581	631	665	695	718	745	771	791	823
Echt-Susteren	273	402	477	534	575	611	639	667	685	710	727	749
Eijsden-Margraten	240	333	394	442	479	514	546	560	580	619	650	684
Gennep	163	217	265	296	331	351	369	383	388	395	405	410
Gulpen-Wittem	129	182	224	249	274	306	319	332	351	373	382	395
Heerlen	1.118	1.457	1.679	1.859	1.995	2.096	2.198	2.267	2.344	2.405	2.482	2.571
Horst ad Maas	245	348	412	468	516	541	563	583	610	628	645	668
Kerkrade	753	1.004	1.152	1.262	1.356	1.434	1.501	1.548	1.604	1.663	1.716	1.763
Landgraaf	522	692	818	915	1.003	1.065	1.119	1.154	1.189	1.225	1.266	1.307
Leudal	231	339	419	467	498	524	551	578	603	624	644	658
Maasgouw	214	301	365	425	464	494	516	541	558	574	590	608
Maastricht	1.769	2.286	2.618	2.858	3.097	3.287	3.433	3.556	3.666	3.757	3.836	3.953
Meerssen	240	322	376	410	448	481	515	533	566	584	604	624
Nederweert	103	144	173	189	208	226	235	248	257	258	266	272
Peel en Maas	213	323	389	438	478	498	530	543	569	586	604	624
Roerdalen	120	168	201	221	243	262	275	285	294	305	314	326
Roermond	503	651	768	860	913	959	1.004	1.036	1.079	1.109	1.140	1.173
Simpelveld	80	112	137	159	180	191	196	199	201	205	206	214
Sittard-Geleen	1.174	1.569	1.846	2.014	2.173	2.309	2.399	2.480	2.562	2.642	2.744	2.821
Stein	164	212	242	288	308	334	353	360	370	376	390	407
Vaals	105	133	158	178	203	215	231	241	245	251	258	265
Valkenburg ad Geul	191	250	292	335	362	389	411	422	443	463	491	511
Venlo	793	1.099	1.296	1.426	1.516	1.606	1.667	1.718	1.773	1.819	1.870	1.920
Venray	256	355	424	478	519	554	572	591	604	615	629	648
Voerendaal	102	121	137	157	179	195	208	210	223	231	237	247
Weert	291	382	452	508	545	576	615	636	661	681	703	732
Totaal	10.908	14.617	17.176	19.046	20.621	21.869	22.910	23.695	24.527	25.267	26.034	26.862

Jaar

☐ 2022

Tabel toont het aantal actieve pashouders per maand per gemeente.

5. Telefonie (Ritreservering)

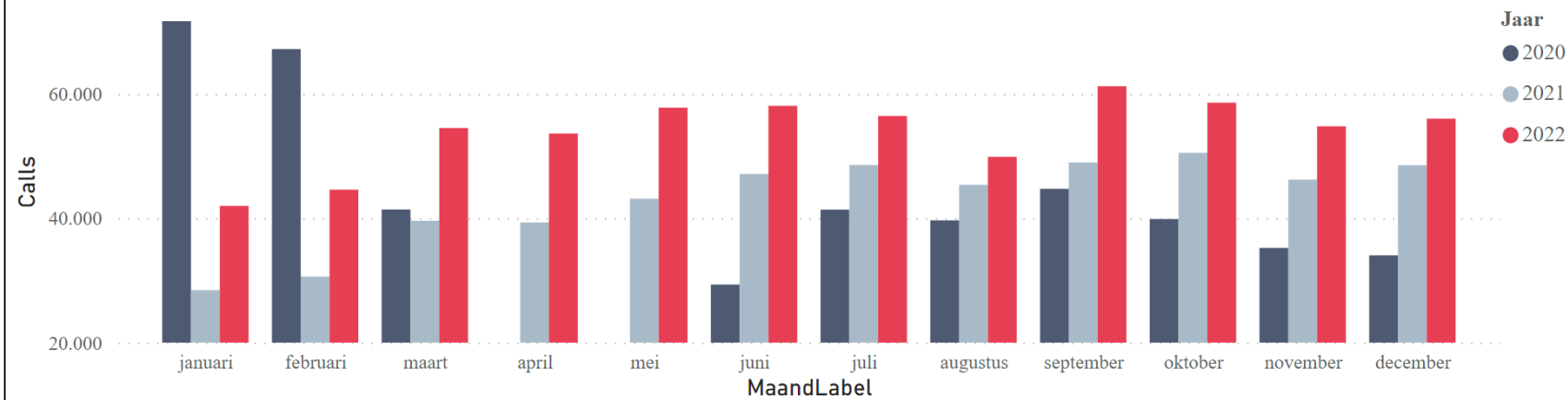
5.1 Aantal binnengekomen ritboeking calls

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

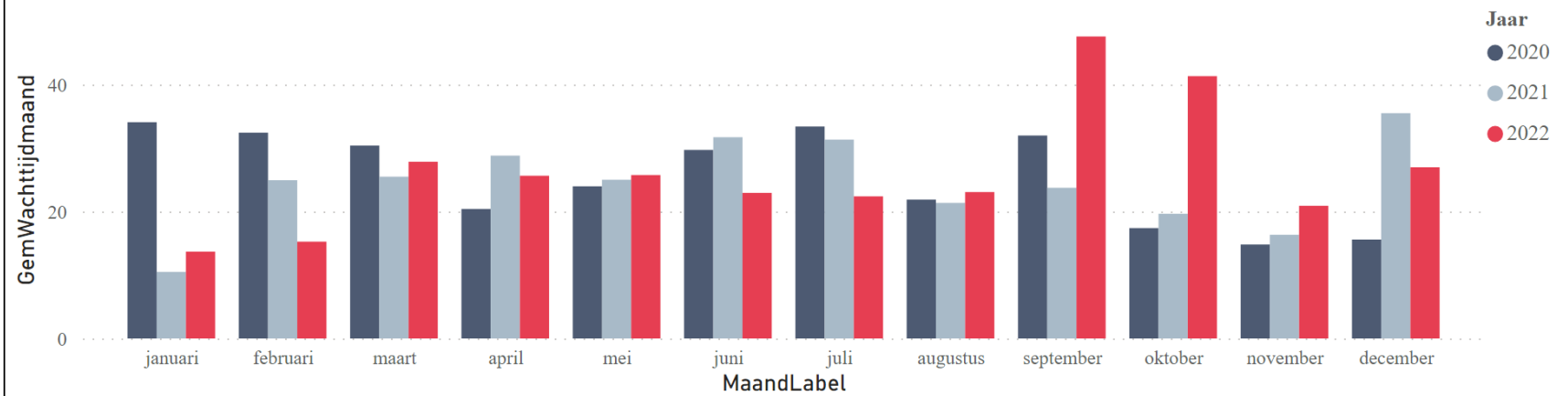


Grafiek toont het totaal aantal, op het ritreserveringsnummer, binnengekomen telefoontjes (calls) per maand.

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	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
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	22	23	48	41	21	27
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.

5.3 Wachtijd ritboeking calls gestaffeld

JaarLabel	2022											
WachtijdOmschrijving	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
< 30 sec	36843	38229	40493	40668	43826	45275	44133	38934	35247	36339	43676	40279
> 90 sec	1301	1739	5149	4559	4738	4091	3471	3351	11002	9648	3105	5859
tussen 31 en 89	3529	4288	7750	7367	8000	7769	7888	6762	11562	10189	7220	8496
Totaal	41673	44256	53392	52594	56564	57135	55492	49047	57811	56176	54001	54634

Jaar
☐ 2022

Tabel toont het aantal telefoontjes per WachtijdOmschrijving per maand.

5.3.1 Wachtijd ritboeking calls procentueel

JaarLabel	2022											
WachtijdOmschrijving	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
< 30 sec	88,41%	86,38%	75,84%	77,32%	77,48%	79,24%	79,53%	79,38%	60,97%	64,69%	80,88%	73,73%
> 90 sec	3,12%	3,93%	9,64%	8,67%	8,38%	7,16%	6,25%	6,83%	19,03%	17,17%	5,75%	10,72%
tussen 31 en 89	8,47%	9,69%	14,52%	14,01%	14,14%	13,60%	14,21%	13,79%	20,00%	18,14%	13,37%	15,55%

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 Wachtijd calls klantenservice gestaffeld

6.1.1 Wachtijd calls klantenservice procentueel

6.1 Wachtijd klantenservice calls gestaffeld

JaarLabel	2022											
WachtijdOmschrijving	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
< 30 sec	1974	1873	2408	1977	2135	2309	2317	2554	2963	2376	2404	2103
> 90 sec	29	19	24	24	83	68	92	135	273	114	39	65
tussen 31 en 89	46	34	36	29	76	84	93	111	161	88	68	81
Totaal	2049	1926	2468	2030	2294	2461	2502	2800	3397	2578	2511	2249

Tabel toont het aantal telefoontjes per WachtijdOmschrijving per maand.

6.1.1 Wachtijd klantenservice calls procentueel

JaarLabel	2022											
WachtijdOmschrijving	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
< 30 sec	96,34%	97,25%	97,57%	97,39%	93,07%	93,82%	92,61%	91,21%	87,22%	92,16%	95,74%	93,51%
> 90 sec	1,42%	0,99%	0,97%	1,18%	3,62%	2,76%	3,68%	4,82%	8,04%	4,42%	1,55%	2,89%
tussen 31 en 89	2,24%	1,77%	1,46%	1,43%	3,31%	3,41%	3,72%	3,96%	4,74%	3,41%	2,71%	3,60%

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	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	1	2	7	1	2	3	2	2	6	5	1	5
Beekdaelen	2	3	3	4	4	9	8		8	4	7	4
Beesel	1	1	2	1	5	5	3	1	7	4	3	2
Bergen	1		2	5	4	1	1	1	1	2		8
Brunssum	4	1	14	6	11	6	5	6	11	9	4	5
Echt-Susteren	7	10	7	2	13	8	13	6	14	10	13	9
Eijsden-Margraten	5	2	4	3	2	6	2		4	10	5	
Gennep	4	5	1	1	4	3	2	1	1	7	3	3
Gulpen-Wittem	3	1	2		4	2	2	1	2	5	10	
Heerlen	23	18	30	18	27	38	39	12	27	35	15	12
Horst ad Maas	6	6	8	13	8	8	11	5	15	4	5	7
Kerkrade	12	12	12	12	24	22	41	15	26	11	14	16
Landgraaf	11	9	12	11	17	20	24	6	9	11	11	9
Leudal	1	6	5	10	12	11	8	10	15	14	8	3
Maasgouw	4	2	6	8	10	6	14	3	12	6	3	4
Maastricht	19	14	27	26	30	30	34	22	48	29	24	22
Meerssen	3	2	1	2	3	4	2	3	6	5	5	5
Nederweert	1	2	5	6	12	7	12	1	7	14	2	2
Peel en Maas	3	3	6	4	4	3	4	3	11	10	3	2
Roerdalen	2	1	3	3	1	4	2	5	1	1	1	4
Roermond	6	5	14	12	14	7	9	8	15	19	10	10
Simpelveld		3		2	2	1		1	2	5	2	6
Sittard-Geleen	20	24	32	16	22	40	43	16	47	38	26	20
Stein			1	5	4	5	4	2	4	2	5	2
Vaals	5	2	2	4	12	5	4	7	4	3	1	1
Valkenburg ad Geul	4	3	2	1	3	4	5	1	5	3	6	3
Venlo	14	13	28	17	25	21	11	14	46	24	20	19
Venray	7	3	11	11	17	5	7	6	11	10	3	6
Voerendaal		1		1	2	3	1	5	2	1	4	2
Weert	4	8	6	13	19	17	22	8	19	15	9	13
Totaal	173	162	253	218	317	304	335	171	386	316	223	204

Jaar
☐ 2022

Tabel toont het aantal geregistreerde klachten per gemeente en maand.

7.2 Totaal aantal gegronde klachten

Jaar	2022											
Gemeente	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Beek	1		3	1		2	2	2		4		3
Beekdaelen		2	2	2	3	5	7			2	2	1
Beesel	1		1	1	3	2	2			5	3	1
Bergen	1		2	4	4		1	1	1	1		2
Brunssum	2		8	3	9	3	3	4	5	2	2	3
Echt-Susteren	4	3	5	2	8	2	8	3	11	7	9	3
Eijsden-Margraten	4	2	3	3		4	1		3	4		
Gennep	3	3		1	4	1	1			1	7	1
Gulpen-Wittem	1		1		1		1			2	5	
Heerlen	12	8	15	8	16	19	25	5	9	22	7	2
Horst ad Maas	2	3	5	9	6	6	9	3	13	2	3	5
Kerkrade	6	6	6	5	13	14	28	3	7	5	6	6
Landgraaf	3	5	6	6	8	11	11	2	4	8	6	4
Leudal	1	2	2	6	9	6	6	4	12	8	4	1
Maasgouw	1	1	4	3	7	3	10	2	10	5	2	2
Maastricht	11	4	8	10	12	13	12	7	25	13	7	8
Meerssen	2	1	1		2	1	1		3	1	3	1
Nederweert	1		5	3	11	7	8	1	6	12	2	2
Peel en Maas	2	2	3	2	2	3	3	3	10	7	3	1
Roerdalen	1	1	2	3		1	1	1	1		1	2
Roermond	2	5	4	8	8	6	5	3	12	12	8	4
Simpelveld				2	1			1		3		
Sittard-Geleen	8	16	18	8	8	19	18	10	21	24	10	8
Stein				2	4		4	1	1	1	1	1
Vaals	1	1	1	4	2	2	2	3				1
Valkenburg ad Geul	2		1		2	1	2		1	2	1	3
Venlo	5	9	12	13	15	15	5	8	32	18	14	9
Venray	4	2	5	7	13	4	5	4	7	8	2	4
Voerendaal					1			2	1	1	3	1
Weert	1	6	3	10	15	12	22	4	18	12	5	8
Totaal	82	82	126	126	187	162	203	77	223	193	110	89

Jaar

2022

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	173	162	253	218	317	304	335	171	386	316	223	204
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	715	522	535	361	575	686	692	558	902	701	547	495

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.

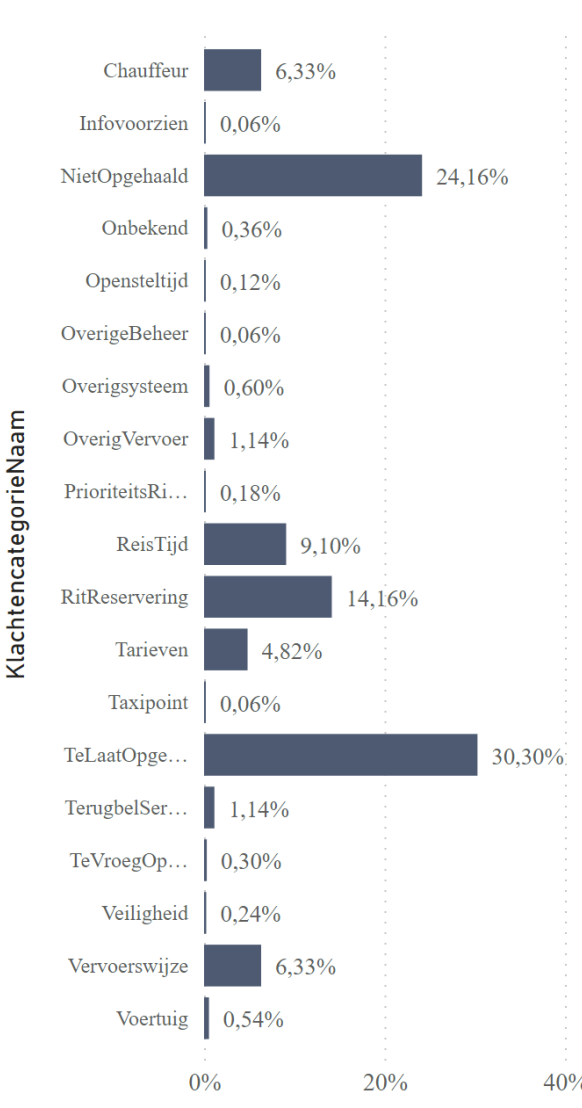
7.3 Totaal aantal gegronde klachten per categorie

Jaar	2022											
KlachtencategorieNaam	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Chauffeur	9	15	9	10	4	8	8	6	8	14	6	8
Infovoorzien							1					
NietOpgehaald	10	18	24	20	45	36	48	11	78	51	32	28
Onbekend	5		1									
Opensteltijd				2								
OverigeBeheer								1				
Overigstelsysteem	1			1		2	1		4		1	
OverigVervoer							2		2	9	5	1
PrioriteitsRitten				1	1		1					
ReisTijd	6	5	13	12	20	19	24	7	18	15	5	7
RitReservering	22	18	20	25	16	22	25	16	25	18	13	15
Tarieven	2	3	9	9	9	2	8	8	7	16	7	
Taxipoint									1			
TeLaatOpgehaald	14	16	42	38	81	63	75	17	68	46	24	19
TerugbelService	1		5			1	1	3	2	4	1	1
TeVroegOpgehaald	3		1								1	
Veiligheid							2		1	1		
Vervoerswijze	7	7	2	7	11	8	6	8	9	18	14	8
Totaal	82	82	126	126	187	162	203	77	223	193	110	89

Tabel toont het aantal gegronde klachten per klachtcategorie per maand.

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

6.3.1 % gegronde klachten per categorie Omnibuzz Totaal



Jaar
2022

7.4 Aantal klachten per status

Jaar	2022											
Statusnaam	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
	4	2	2	2	2	4	2	2	6	5	4	4
deels gegrond	12	10	35	25	36	17	25	22	43	18	25	44
geen oordeel	11	10	20	10	17	19	13	8	18	20	15	14
gegrond	82	82	126	126	187	162	203	77	223	193	110	89
ongegrond	64	58	70	55	75	102	92	62	96	80	69	53
Totaal	173	162	253	218	317	304	335	171	386	316	223	204

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

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
2022	januari	173	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	304	0	100,00%	0	100,00%
2022	juli	335	0	100,00%	0	100,00%
2022	augustus	171	0	100,00%	0	100,00%
2022	september	386	0	100,00%	0	100,00%
2022	oktober	316	0	100,00%	0	100,00%
2022	november	223	0	100,00%	0	100,00%
2022	december	204	0	100,00%	0	100,00%
Totaal		3062	0	100,00%	0	100,00%

Jaar

☐ 2022

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

32



Adresgegevens

Geerweg 3

6135 KB SITTARD

Postbus 99

6160 AB Geleen

e-mail: advies@omnibuzz.nl

internet: www.omnibuzz.nl

