omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER



Rapportage Gemeenten

Augustus 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

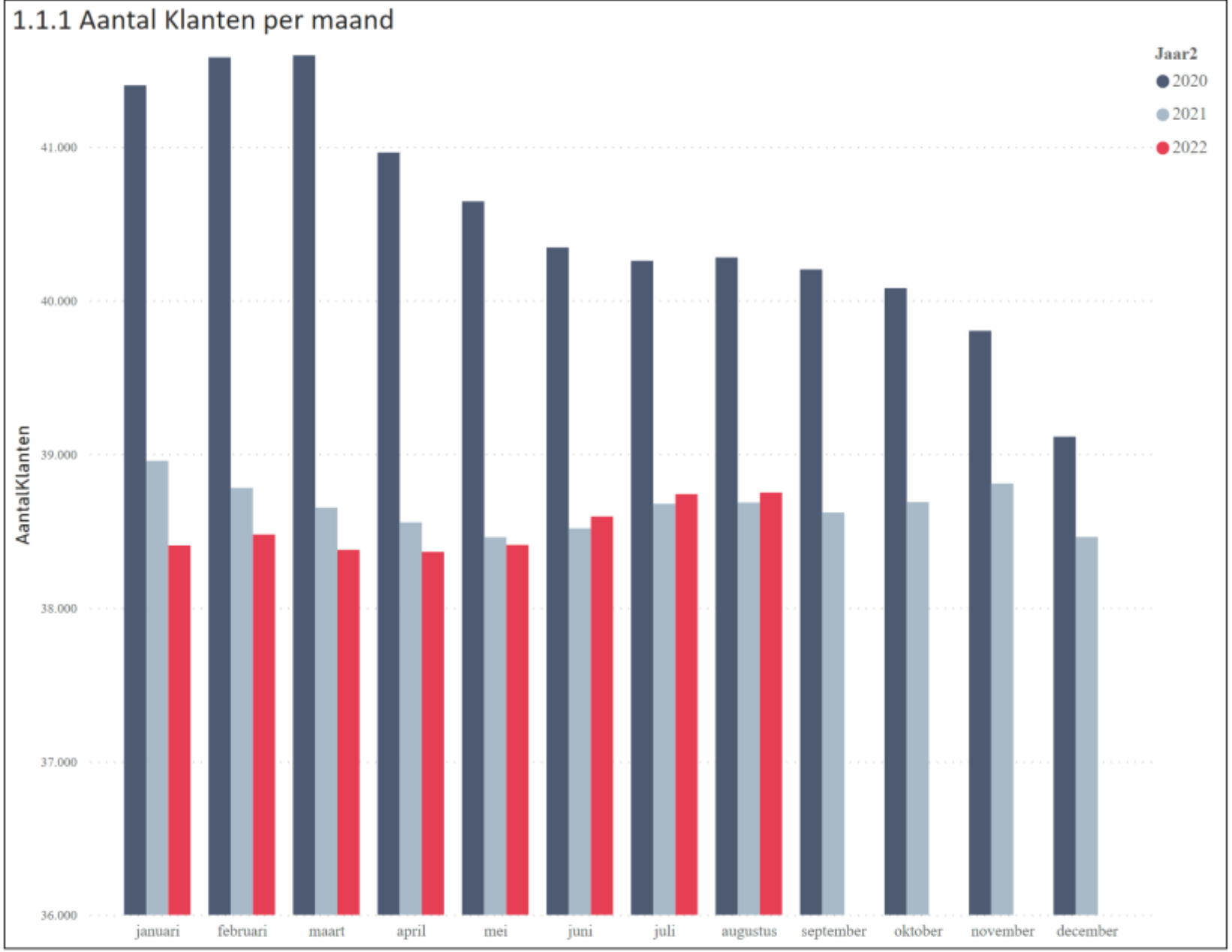
Jaar2	2021				2022							
Gemeente	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	547	544	547	554	544	544	538	534	536	526	525	530
Beekdaelen	1.128	1.127	1.132	1.133	1.138	1.147	1.149	1.154	1.140	1.156	1.177	1.171
Beesel	383	390	400	397	395	396	396	390	394	398	403	399
Bergen	310	306	310	312	315	318	322	320	323	329	331	330
Brunssum	1.082	1.081	1.078	1.076	1.062	1.061	1.056	1.056	1.062	1.059	1.067	1.085
Echt-Susteren	1.084	1.084	1.084	1.082	1.075	1.086	1.071	1.068	1.067	1.071	1.067	1.069
Eijsden-Margraten	987	980	979	969	971	988	990	990	994	998	1.012	1.000
Gennep	658	669	664	666	660	661	664	660	654	658	655	657
Gulpen-Wittem	586	590	589	592	588	600	598	602	616	622	620	626
Heerlen	3.211	3.229	3.266	3.261	3.275	3.276	3.285	3.277	3.283	3.311	3.326	3.359
Horst ad Maas	886	889	900	895	892	882	880	891	895	899	905	914
Kerkrade	2.464	2.456	2.458	2.468	2.476	2.469	2.467	2.445	2.436	2.462	2.457	2.455
Landgraaf	1.959	1.950	1.937	1.941	1.949	1.944	1.956	1.976	1.992	2.004	2.014	2.008
Leudal	945	947	957	953	956	957	965	959	948	954	957	959
Maasgouw	825	830	848	860	853	862	859	858	864	876	878	874
Maastricht	5.575	5.572	5.593	5.561	5.543	5.564	5.492	5.501	5.522	5.533	5.580	5.586
Meerssen	918	917	923	921	928	926	926	920	932	933	932	930
Nederweert	418	417	412	405	402	399	402	400	399	403	405	396
Peel en Maas	856	866	880	866	869	870	870	861	866	872	869	871
Roerdalen	412	417	418	416	411	407	411	409	409	411	419	420
Roermond	1.909	1.915	1.888	1.873	1.856	1.846	1.835	1.827	1.824	1.828	1.827	1.826
Simpelveld	314	314	314	313	321	319	321	320	324	324	325	326
Sittard-Geleen	3.602	3.636	3.681	3.665	3.684	3.706	3.705	3.705	3.736	3.755	3.770	3.756
Stein	611	612	607	596	586	589	595	609	604	608	611	595
Vaals	447	445	450	441	437	435	443	445	446	446	449	456
Valkenburg ad Geul	589	603	607	598	603	605	610	611	618	638	643	648
Venlo	3.560	3.540	3.525	3.493	3.468	3.455	3.428	3.413	3.391	3.364	3.343	3.323
Venray	693	695	697	695	702	712	708	714	713	709	710	714
Voerendaal	350	347	347	342	339	346	349	351	350	355	357	356
Weert	1.311	1.320	1.318	1.117	1.108	1.107	1.086	1.098	1.071	1.092	1.106	1.111
Totaal	**38.620**	**38.688**	**38.809**	**38.461**	**38.406**	**38.477**	**38.377**	**38.364**	**38.409**	**38.594**	**38.740**	**38.750**

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	2,90
Beesel	1,01
Bergen	4,76
Brunssum	2,17
Echt-Susteren	-0,56
Eijsden-Margraten	2,99
Gennep	-0,45
Gulpen-Wittem	6,46
Heerlen	2,56
Horst ad Maas	2,47
Kerkrade	-0,85
Landgraaf	3,03
Leudal	0,31
Maasgouw	2,46
Maastricht	0,78
Meerssen	0,22
Nederweert	-1,49
Peel en Maas	0,23
Roerdalen	2,19
Roermond	-1,62
Simpelveld	1,56
Sittard-Geleen	1,95
Stein	1,54
Vaals	4,35
Valkenburg ad Geul	7,46
Venlo	-4,18
Venray	1,71
Voerendaal	5,01
Weert	0,27
Totaal	**0,90**

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	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	4	3	6	8	4	3	1	6	4	3	3	4
Beekdaelen	16	13	18	26	16	24	16	11	3	17	26	21
Beesel	1	5	8	3	6	5	2	2	4	4	4	2
Bergen	1	1	9	8	9	6	7	4	3	8	5	1
Brunssum	11	13	13	10	1	8	8	9	16	9	17	21
Echt-Susteren	13	13	13	15	9	14	7	10	10	17	9	11
Eijsden-Margraten	10	17	12	15	11	24	16	5	17	16	20	6
Gennep	3	11	4	4	2	2	5	0	3	7	6	7
Gulpen-Wittem	6	9	4	10	10	12	4	11	15	16	5	7
Heerlen	25	44	41	47	39	41	45	33	38	50	38	51
Horst ad Maas	11	14	15	16	15	7	8	17	16	14	13	16
Kerkrade	15	22	32	29	27	16	25	15	18	32	23	21
Landgraaf	44	9	25	28	22	10	27	16	30	27	26	21
Leudal	13	8	18	16	12	13	21	11	5	16	11	13
Maasgouw	11	5	21	15	7	13	5	6	10	10	9	8
Maastricht	58	61	53	58	57	59	51	66	70	75	95	67
Meerssen	8	11	13	11	12	7	9	5	12	11	15	3
Nederweert	4	9	4	4	3	4	5	3	4	5	4	1
Peel en Maas	12	16	17	5	11	12	7	1	10	11	4	8
Roerdalen	1	6	8	4	4	2	7	5	3	6	9	7
Roermond	13	21	14	15	9	13	16	6	9	21	17	22
Simpelveld	3	3	5	4	19	5	3	4	7	4	5	3
Sittard-Geleen	54	43	65	26	39	42	39	23	59	40	51	49
Stein	1	4	7	4	3	5	9	7	12	8	5	2
Vaals	8	1	6	2	6	4	10	9	4	7	9	6
Valkenburg ad Geul	8	11	8	8	11	12	11	4	7	18	10	8
Venlo	17	22	21	15	16	16	11	17	21	20	16	17
Venray	10	7	14	12	9	15	13	6	11	7	13	20
Voerendaal	5	2	7	4	3	9	7	4	3	7	8	4
Weert	20	21	14	15	5	17	16	17	15	29	15	11
	406	**425**	**495**	**437**	**397**	**420**	**411**	**333**	**439**	**515**	**491**	**438**

Deze tabel toont instroom aantal klanten per maand per gemeente.

1.3 Uitstroom aantal klanten per maand

Jaar	2021				2022							
Gemeente	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	3	8	7	5	14	4	9	11	5	13	5	2
Beekdaelen	19	13	15	28	17	10	13	6	22	6	3	32
Beesel	16	9	5	12	8	8	7	11	4	8	5	10
Bergen	6	5	5	6	5	3	4	7	0	2	4	3
Brunssum	18	15	17	13	18	14	19	14	15	14	13	12
Echt-Susteren	12	22	13	19	15	7	21	15	13	16	14	11
Eijsden-Margraten	5	13	15	26	11	8	16	5	15	16	11	18
Gennep	2	3	10	5	8	2	4	4	9	4	10	5
Gulpen-Wittem	17	8	7	8	17	2	8	10	7	12	6	6
Heerlen	48	45	31	61	37	50	45	47	48	39	34	33
Horst ad Maas	14	13	12	25	20	17	23	16	18	16	16	17
Kerkrade	31	35	37	33	31	31	35	41	36	24	33	32
Landgraaf	15	25	40	34	19	19	19	9	18	19	20	29
Leudal	19	8	13	20	21	17	18	15	19	9	10	13
Maasgouw	7	12	10	11	15	11	14	11	9	7	8	14
Maastricht	99	62	41	100	85	40	123	59	52	70	46	67
Meerssen	16	12	8	13	5	14	11	15	7	10	20	5
Nederweert	7	12	9	13	6	7	2	5	5	3	4	11
Peel en Maas	7	6	10	17	12	11	9	13	7	7	11	8
Roerdalen	12	4	9	7	9	5	4	8	4	7	2	7
Roermond	20	19	42	30	28	25	33	17	17	22	20	25
Simpelveld	10	3	4	4	12	6	2	4	3	4	4	4
Sittard-Geleen	42	31	37	53	38	33	51	34	42	34	48	71
Stein	14	8	13	15	13	5	7	5	18	7	5	18
Vaals	6	5	3	11	11	5	3	6	6	7	5	1
Valkenburg ad Geul	20	10	5	14	10	14	12	7	2	5	4	7
Venlo	64	52	54	55	50	42	48	41	51	61	45	48
Venray	16	14	20	17	9	14	23	6	14	22	14	18
Voerendaal	4	5	7	9	7	5	5	6	8	4	8	6
Weert	30	16	17	217	14	20	41	11	47	13	8	8
Totaal	**599**	**493**	**516**	**881**	**565**	**449**	**629**	**459**	**521**	**481**	**436**	**541**

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	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%
2022	juli	1371	7	99,49%
2022	augustus	1558	59	96,21%
Totaal		**17491**	**119**	**99,32%**

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	september		oktober		november		december		januari		februari		maart		april		mei		juni		juli		augustus	
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	135	119	133	117	133	117	134	118	132	116	132	116	134	119	133	118	134	118	131	116	128	114	121	108
Beekdaelen	214	178	214	177	216	179	208	173	205	170	206	172	206	174	206	175	209	177	210	178	214	180	205	174
Beesel	98	91	95	88	95	88	94	87	95	87	96	88	95	87	94	86	94	87	93	86	93	86	92	86
Bergen	62	55	61	54	61	54	62	56	63	57	61	55	60	54	61	55	60	56	61	57	61	57	64	59
Brunssum	188	156	184	153	181	151	179	151	175	148	174	147	172	146	169	144	166	142	165	142	166	143	169	146
Echt-Susteren	180	170	178	168	175	165	172	164	171	163	174	166	172	164	170	162	171	163	169	162	169	163	157	151
Eijsden-Margraten	249	203	249	204	249	203	248	202	248	202	247	201	247	203	250	206	254	209	255	210	257	211	233	192
Gennep	87	77	88	78	86	76	87	77	86	77	87	78	87	78	88	79	89	80	89	80	89	80	88	79
Gulpen-Wittem	172	147	170	145	169	144	170	145	169	145	169	145	168	144	168	144	169	145	169	145	173	149	161	139
Heerlen	761	660	763	661	756	654	755	655	759	656	751	650	751	650	738	642	740	642	734	636	742	644	740	645
Horst ad Maas	189	152	187	150	185	147	183	146	179	143	178	143	176	141	173	138	174	139	173	138	172	138	172	138
Kerkrade	613	523	605	516	602	516	599	513	598	512	592	508	591	507	584	502	579	499	573	492	577	495	576	494
Landgraaf	410	350	410	350	414	354	414	354	416	357	414	353	414	352	418	356	423	361	420	360	422	363	423	363
Leudal	285	225	286	226	285	226	280	223	278	223	274	221	271	218	268	216	268	216	266	215	266	214	267	216
Maasgouw	209	182	205	181	207	182	207	182	207	183	208	184	208	184	208	183	208	182	209	182	211	183	206	178
Maastricht	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	1.494	1.306	1.509	1.320
Meerssen	227	196	225	195	227	198	228	198	230	200	230	200	229	198	227	196	227	197	225	195	227	197	206	179
Nederweert	96	81	93	78	92	77	92	77	93	78	93	78	93	78	92	77	94	79	94	79	92	77	92	76
Peel en Maas	248	217	248	217	248	218	248	218	245	216	246	217	246	216	245	216	244	215	243	215	245	217	245	218
Roerdalen	105	90	105	90	104	89	105	90	104	89	104	89	102	87	103	88	104	90	103	90	104	91	105	91
Roermond	469	380	474	386	470	384	470	384	466	381	464	381	465	383	463	381	465	383	462	380	462	379	466	382
Simpelveld	94	73	93	72	91	70	91	70	89	68	89	68	89	67	89	66	89	66	89	66	89	66	89	66
Sittard-Geleen	798	673	798	671	799	672	792	667	792	665	799	671	802	672	801	670	805	675	801	671	805	679	726	617
Stein	126	108	125	107	123	106	124	107	122	105	122	105	121	104	124	107	123	106	121	105	119	103	101	88
Vaals	107	90	110	92	109	91	108	90	107	89	106	88	106	88	106	88	106	88	106	88	107	89	101	83
Valkenburg ad Geul	153	137	151	135	148	132	146	131	149	133	150	135	153	138	152	135	154	137	152	136	163	141	157	133
Venlo	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	1.043	830	1.034	824
Venray	132	113	131	111	130	110	129	109	131	111	130	110	127	108	130	111	128	109	128	109	130	110	127	107
Voerendaal	56	50	56	50	57	51	56	50	56	50	55	49	53	47	53	47	55	49	55	49	56	49	60	53
Weert	244	200	239	196	239	196	210	172	209	171	209	173	200	166	198	165	190	156	187	153	189	154	189	154
Totaal	**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**	**9.065**	**7.708**	**8.881**	**7.559**

1.5 Percentages VEP

MaandLabel	augustus				
Gemeente	AantalKlanten	VEP	% van Klanten	VEPB	% van VEP
Beek	530	121	23%	108	89%
Beekdaelen	1.171	205	18%	174	85%
Beesel	399	92	23%	86	93%
Bergen	330	64	19%	59	92%
Brunssum	1.085	169	16%	146	86%
Echt-Susteren	1.069	157	15%	151	96%
Eijsden-Margraten	1.000	233	23%	192	82%
Gennep	657	88	13%	79	90%
Gulpen-Wittem	626	161	26%	139	86%
Heerlen	3.359	740	22%	645	87%
Horst ad Maas	914	172	19%	138	80%
Kerkrade	2.455	576	23%	494	86%
Landgraaf	2.008	423	21%	363	86%
Leudal	959	267	28%	216	81%
Maasgouw	874	206	24%	178	86%
Maastricht	5.586	1.509	27%	1.320	87%
Meerssen	930	206	22%	179	87%
Nederweert	396	92	23%	76	83%
Peel en Maas	871	245	28%	218	89%
Roerdalen	420	105	25%	91	87%
Roermond	1.826	466	26%	382	82%
Simpelveld	326	89	27%	66	74%
Sittard-Geleen	3.756	726	19%	617	85%
Stein	595	101	17%	88	87%
Vaals	456	101	22%	83	82%
Valkenburg ad Geul	648	157	24%	133	85%
Venlo	3.323	1.034	31%	824	80%
Venray	714	127	18%	107	84%
Voerendaal	356	60	17%	53	88%
Weert	1.111	189	17%	154	81%
Totaal	**38.750**	**8.881**	**23%**	**7.559**	**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	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%
2022	juli	157	36	77,07%
2022	augustus	136	5	96,32%
Totaal		**1008**	**90**	**91,12%**

Langste verwerkingstijd VEP aanvraag in dagen

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

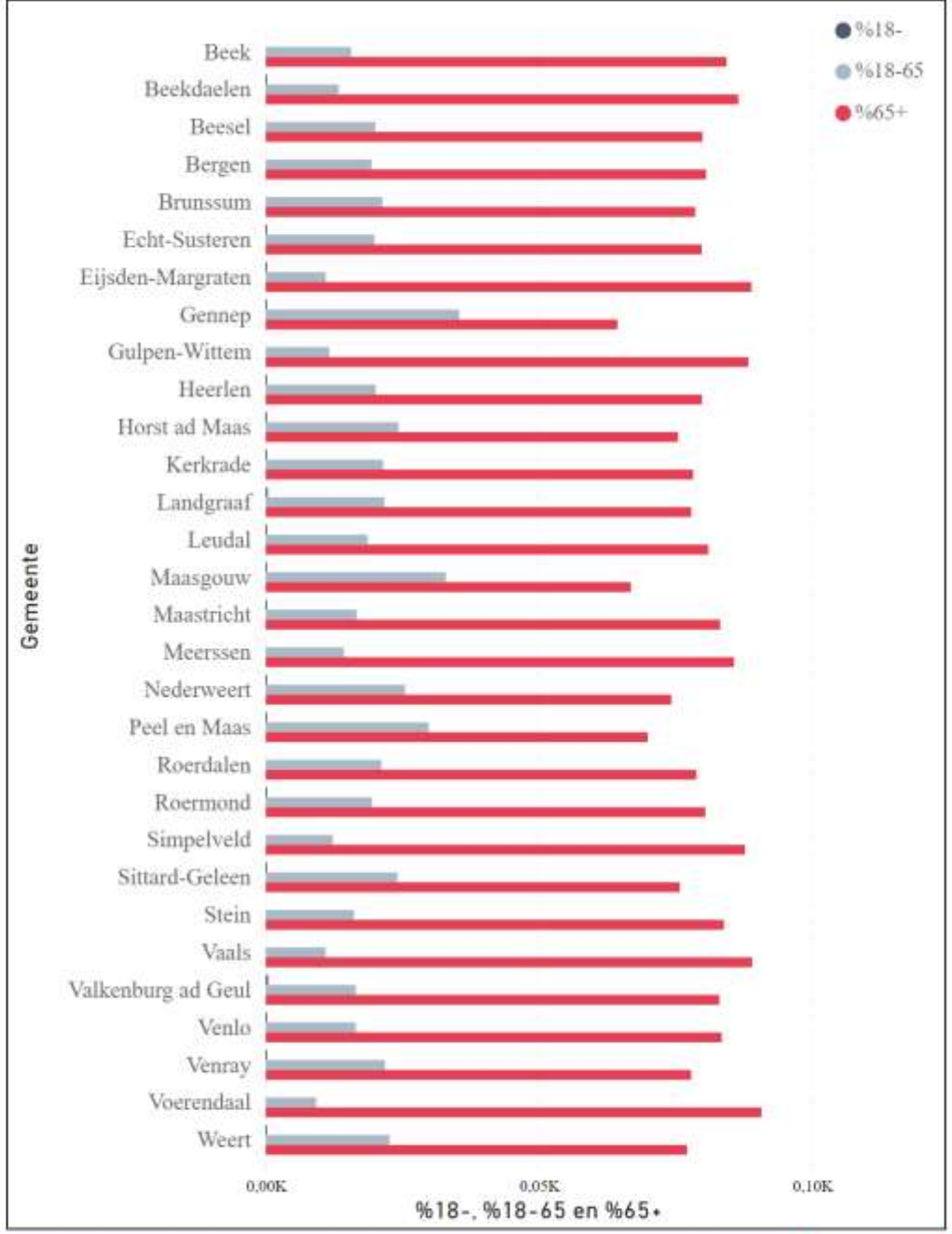
- 90% van de VEP aanvragen wordt binnen 3 weken verwerkt en verstuurd.

1.6 Klantenopbouw Leeftijd

MaandLabel	augustus		
Gemeente	18-	18-65	65+
Beek		83	447
Beekdaelen	2	156	1.013
Beesel		80	319
Bergen		64	266
Brunssum		232	853
Echt-Susteren	3	213	853
Eijsden-Margraten	1	110	889
Gennep	1	233	423
Gulpen-Wittem		73	553
Heerlen	1	676	2.682
Horst ad Maas	2	222	690
Kerkrade	6	528	1.921
Landgraaf	8	436	1.564
Leudal	3	179	777
Maasgouw	2	288	584
Maastricht	9	931	4.646
Meerssen		133	797
Nederweert	1	101	294
Peel en Maas	2	260	609
Roerdalen		89	331
Roermond	2	355	1.469
Simpelveld		40	286
Sittard-Geleen	3	906	2.847
Stein		96	499
Vaals		50	406
Valkenburg ad Geul	3	107	538
Venlo	2	548	2.773
Venray	2	156	556
Voerendaal		33	323
Weert	2	252	857
Totaal	**55**	**7.630**	**31.065**

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	2,83	7	1,32	14	2,64	0	0,00	21	3,96	9	1,70	0	0,00	0	0,00	12	2,26	3,32%	530	15.945
Beekdaelen	71	6,06	11	0,94	19	1,62	8	0,68	45	3,84	16	1,37	0	0,00	0	0,00	16	1,37	3,18%	1172	36.858
Beesel	13	3,27	1	0,25	5	1,26	5	1,26	15	3,78	6	1,51	0	0,00	0	0,00	2	0,50	2,96%	397	13.407
Bergen	9	2,67	0	0,00	2	0,59	1	0,30	7	2,08	0	0,00	1	0,30	0	0,00	0	0,00	2,57%	337	13.095
Brunssum	20	1,84	17	1,56	20	1,84	5	0,46	38	3,49	21	1,93	1	0,09	0	0,00	6	0,55	3,83%	1088	28.373
Echt-Susteren	69	6,44	7	0,65	23	2,15	5	0,47	25	2,33	13	1,21	0	0,00	1	0,09	25	2,33	3,37%	1072	31.826
Eijsden-Margraten	50	5,03	9	0,91	9	0,91	8	0,80	30	3,02	12	1,21	1	0,10	4	0,40	6	0,60	3,93%	994	25.297
Gennep	44	6,70	1	0,15	6	0,91	17	2,59	26	3,96	4	0,61	0	0,00	0	0,00	3	0,46	3,84%	657	17.129
Gulpen-Wittem	33	5,23	3	0,48	15	2,38	7	1,11	33	5,23	14	2,22	0	0,00	0	0,00	11	1,74	4,40%	631	14.329
Heerlen	85	2,52	10	0,30	29	0,86	25	0,74	72	2,14	28	0,83	1	0,03	0	0,00	5	0,15	3,87%	3372	87.202
Horst ad Maas	13	1,42	9	0,98	5	0,55	9	0,98	41	4,48	22	2,40	1	0,11	3	0,33	5	0,55	2,17%	916	42.135
Kerkrade	39	1,59	4	0,16	50	2,04	31	1,26	74	3,01	40	1,63	0	0,00	1	0,04	3	0,12	5,35%	2457	45.954
Landgraaf	45	2,24	12	0,60	24	1,20	24	1,20	64	3,19	26	1,30	0	0,00	2	0,10	12	0,60	5,35%	2007	37.479
Leudal	22	2,29	3	0,31	8	0,83	1	0,10	37	3,86	17	1,77	0	0,00	2	0,21	2	0,21	2,67%	959	35.907
Maasgouw	52	5,94	5	0,57	6	0,68	4	0,46	19	2,17	7	0,80	0	0,00	1	0,11	8	0,91	3,68%	876	23.773
Maastricht	198	3,54	61	1,09	110	1,96	86	1,54	280	5,00	132	2,36	0	0,00	2	0,04	73	1,30	4,56%	5601	122.798
Meerssen	30	3,22	10	1,07	21	2,25	6	0,64	45	4,82	13	1,39	0	0,00	5	0,54	18	1,93	4,89%	933	19.068
Nederweert	5	1,26	1	0,25	2	0,50	2	0,50	11	2,77	3	0,76	0	0,00	0	0,00	3	0,76	2,36%	397	16.857
Peel en Maas	20	2,30	9	1,04	14	1,61	10	1,15	28	3,22	18	2,07	1	0,12	0	0,00	2	0,23	2,00%	869	43.354
Roerdalen	24	5,69	4	0,95	4	0,95	5	1,18	16	3,79	5	1,18	0	0,00	1	0,24	2	0,47	2,04%	422	20.692
Roermond	37	2,03	12	0,66	9	0,49	3	0,16	44	2,41	27	1,48	1	0,05	0	0,00	3	0,16	3,17%	1823	57.419
Simpelveld	12	3,72	3	0,93	5	1,55	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	34	1,00	84	2,47	89	2,62	25	0,74	227	6,68	60	1,77	2	0,06	0	0,00	30	0,88	3,64%	3397	93.315
Stein	25	4,19	8	1,34	16	2,68	3	0,50	32	5,36	17	2,85	1	0,17	0	0,00	8	1,34	2,38%	597	25.065
Vaals	16	3,53	7	1,55	4	0,88	1	0,22	17	3,75	4	0,88	0	0,00	0	0,00	8	1,77	4,67%	453	9.703
Valkenburg ad Geul	25	3,86	8	1,24	12	1,85	3	0,46	39	6,03	18	2,78	0	0,00	1	0,15	4	0,62	3,94%	647	16.440
Venlo	55	1,65	10	0,30	41	1,23	36	1,08	114	3,43	58	1,74	0	0,00	0	0,00	55	1,65	3,29%	3327	101.023
Venray	25	3,48	4	0,56	13	1,81	2	0,28	39	5,42	14	1,95	0	0,00	3	0,42	3	0,42	1,65%	719	43.566
Voerendaal	5	1,40	3	0,84	1	0,28	4	1,12	21	5,87	8	2,23	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2,87%	358	12.464
Weert	29	2,59	6	0,54	5	0,45	13	1,16	50	4,47	19	1,70	0	0,00	3	0,27	7	0,63	2,26%	1118	49.576
Totaal	**1.120**	**2,91**	**329**	**0,86**	**581**	**1,51**	**350**	**0,91**	**1.517**	**3,95**	**636**	**1,65**	**10**	**0,03**	**29**	**0,08**	**332**	**0,86**	**3,46%**	**38449**	**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

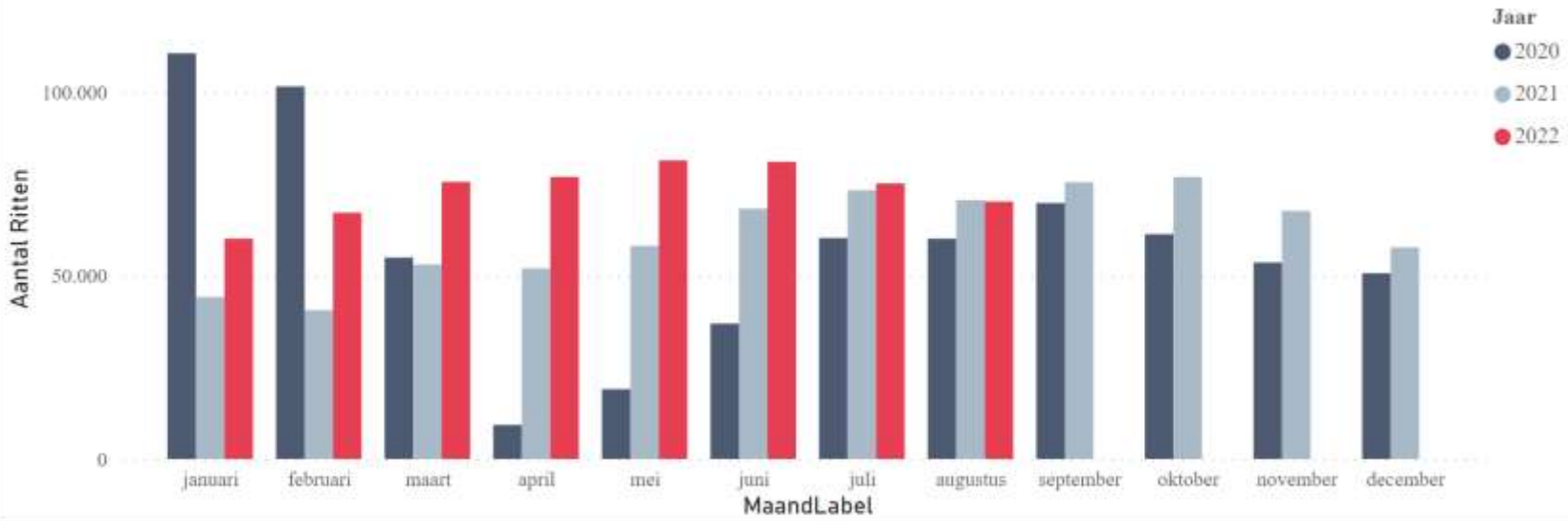
2.1 Totaal aantal ritten

Jaar	2021				2022							
Gemeente	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	805	830	714	634	668	760	776	858	844	750	747	639
Beekdaelen	1.839	1.842	1.625	1.351	1.377	1.484	1.798	1.830	1.916	2.050	1.917	1.866
Beesel	489	566	489	442	470	480	554	579	585	584	632	609
Bergen	340	438	290	308	277	298	323	335	344	334	341	276
Brunssum	2.844	2.754	2.661	2.304	2.343	2.489	3.008	2.955	3.211	3.384	2.974	2.808
Echt-Susteren	1.862	1.898	1.638	1.403	1.422	1.581	1.715	1.836	1.998	1.958	1.915	1.632
Eijsden-Margraten	1.902	1.879	1.414	1.198	1.259	1.525	1.930	1.871	2.088	1.918	1.814	1.726
Gennep	939	1.073	883	649	689	785	984	1.051	1.230	1.084	756	687
Gulpen-Wittem	887	926	828	747	693	839	875	801	964	989	897	822
Heerlen	8.452	7.997	7.483	6.199	6.289	6.965	8.286	8.118	8.604	8.666	7.772	7.475
Horst ad Maas	1.377	1.420	1.174	1.099	1.166	1.264	1.402	1.691	1.839	1.785	1.637	1.158
Kerkrade	5.524	5.900	5.255	4.507	4.749	5.270	5.836	5.734	6.009	6.421	5.870	5.512
Landgraaf	4.049	4.104	3.733	3.056	3.171	3.509	3.976	4.166	4.515	4.285	4.457	4.106
Leudal	1.239	1.259	980	856	954	1.210	1.427	1.345	1.305	1.369	1.234	1.108
Maasgouw	1.363	1.256	1.161	976	992	1.132	1.092	1.347	1.336	1.347	1.089	1.043
Maastricht	13.438	13.370	11.478	9.942	10.303	11.659	12.844	13.273	13.814	14.377	13.443	13.254
Meerssen	1.716	1.642	1.323	1.065	1.138	1.342	1.630	1.622	1.838	1.733	1.629	1.497
Nederweert	661	677	579	403	448	544	624	597	702	704	583	537
Peel en Maas	1.250	1.496	1.130	1.006	977	1.213	1.296	1.284	1.380	1.243	1.270	1.109
Roerdalen	742	732	647	582	574	540	698	707	797	741	715	734
Roermond	3.136	3.090	2.760	2.404	2.483	2.728	3.178	3.171	3.270	3.187	2.965	2.866
Simpelveld	501	508	430	329	409	462	574	567	579	553	518	472
Sittard-Geleen	7.604	7.893	7.117	6.332	6.900	7.750	8.380	8.112	8.581	8.290	7.540	6.875
Stein	1.168	1.105	1.023	852	854	960	1.156	1.172	1.234	1.146	1.108	904
Vaals	590	657	606	518	545	521	572	647	864	703	692	638
Valkenburg ad Geul	1.338	1.502	1.264	1.037	1.042	1.192	1.280	1.596	1.612	1.767	1.652	1.444
Venlo	5.193	5.606	5.078	4.300	4.412	4.940	5.241	5.301	5.435	5.401	5.012	4.711
Venray	1.673	1.691	1.457	1.258	1.412	1.519	1.725	1.730	1.942	1.849	1.686	1.561
Voerendaal	762	763	584	415	507	554	577	652	660	648	617	615
Weert	1.756	2.003	1.817	1.529	1.567	1.633	1.790	1.975	1.908	1.754	1.644	1.491
Totaal	**75.439**	**76.877**	**67.621**	**57.701**	**60.090**	**67.148**	**75.547**	**76.923**	**81.404**	**81.020**	**75.126**	**70.175**

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	75.126	70.175					587.433
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	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	27	27	24	20	22	27	25	29	27	25	24	21
Beekdaelen	61	59	54	44	44	53	58	59	62	68	62	60
Beesel	16	18	16	14	15	17	18	19	19	19	20	20
Bergen	11	14	10	10	9	11	10	11	11	11	11	9
Brunssum	95	89	89	74	76	89	97	99	104	113	96	91
Echt-Susteren	62	61	55	45	46	56	55	61	64	65	62	53
Eijsden-Margraten	63	59	47	39	41	54	62	60	67	64	59	56
Gennep	31	35	29	21	22	28	32	35	40	36	24	22
Gulpen-Wittem	30	30	28	24	22	30	28	27	31	33	29	27
Heerlen	282	250	249	200	203	240	267	262	278	289	251	241
Horst ad Maas	46	46	39	35	38	45	45	56	59	60	51	37
Kerkrade	184	190	175	145	153	188	188	185	194	214	183	178
Landgraaf	135	132	124	99	102	125	128	139	146	143	144	132
Leudal	41	41	33	28	31	43	46	45	42	46	40	36
Maasgouw	45	41	39	31	32	40	35	45	43	45	35	34
Maastricht	448	431	383	321	332	402	414	442	446	479	434	428
Meerssen	57	53	44	34	37	48	53	54	59	58	53	48
Nederweert	22	22	19	13	14	19	20	20	23	23	19	17
Peel en Maas	42	48	38	32	32	43	42	41	45	41	41	36
Roerdalen	25	23	22	19	19	19	23	24	26	25	23	24
Roermond	105	100	92	78	80	97	103	102	105	106	96	92
Simpelveld	17	16	14	11	13	17	19	18	19	18	17	15
Sittard-Geleen	253	255	237	204	223	277	270	262	277	276	243	222
Stein	39	36	34	27	28	34	37	38	40	38	36	29
Vaals	20	21	20	17	18	19	18	22	28	23	22	21
Valkenburg ad Geul	45	48	42	33	34	43	41	53	52	59	53	47
Venlo	173	181	169	139	142	176	169	171	175	180	157	152
Venray	56	55	49	41	46	54	56	58	63	62	53	50
Voerendaal	25	25	19	13	16	20	19	22	21	22	20	20
Weert	59	65	61	49	51	58	58	66	62	58	53	48
Totaal	**2.515**	**2.330**	**2.254**	**1.861**	**1.938**	**2.315**	**2.437**	**2.481**	**2.626**	**2.701**	**2.277**	**2.264**

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

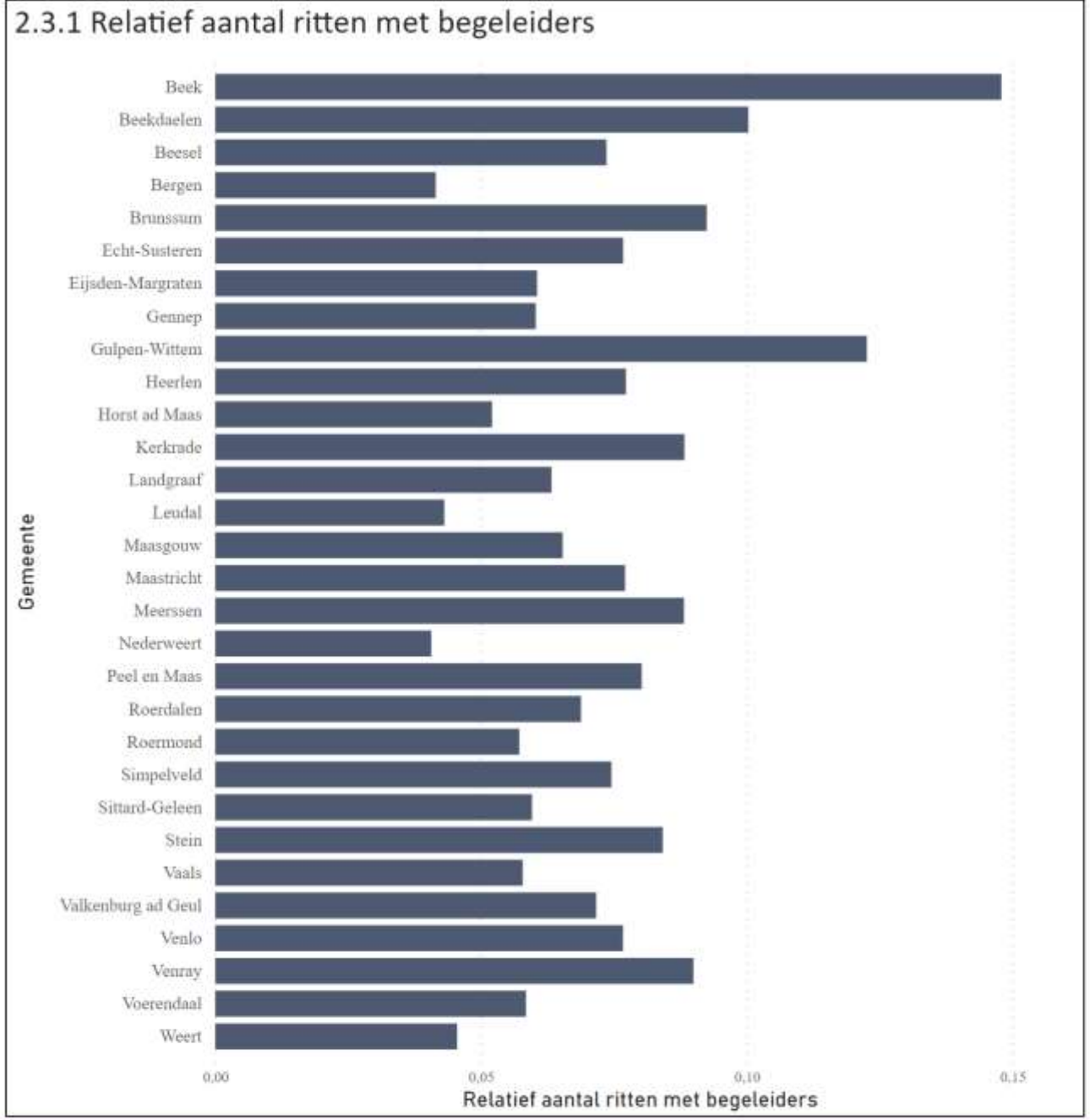
Jaar	2021				2022							
Gemeente	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	131	135	83	84	83	88	117	160	164	122	91	77
Beekdaelen	187	165	150	133	149	155	141	176	198	238	177	227
Beesel	32	56	35	30	30	25	27	39	39	63	60	41
Bergen	14	16	15	19	18	10	12	14	14	15	13	2
Brunssum	327	247	226	194	221	225	285	284	293	320	272	226
Echt-Susteren	177	166	117	83	84	137	143	129	158	135	121	151
Eijsden-Margraten	141	119	102	84	89	90	104	99	124	93	90	108
Gennep	68	73	30	39	37	32	49	56	83	76	63	46
Gulpen-Wittem	125	127	104	83	99	85	110	92	108	134	99	93
Heerlen	662	619	527	466	423	481	651	638	701	669	676	621
Horst ad Maas	105	87	74	67	58	58	63	78	77	71	83	65
Kerkrade	500	510	445	335	388	420	543	495	565	607	601	470
Landgraaf	275	278	224	182	151	194	225	281	319	272	297	284
Leudal	68	41	22	20	36	61	75	71	47	72	46	57
Maasgouw	96	57	63	58	63	69	80	83	88	100	80	87
Maastricht	1.061	1.042	787	756	775	840	944	1.131	1.089	1.098	1.146	992
Meerssen	180	176	116	107	127	128	114	120	132	133	153	117
Nederweert	22	14	26	21	16	24	28	29	32	26	24	25
Peel en Maas	95	134	69	56	62	80	96	125	137	101	126	95
Roerdalen	54	45	32	23	22	28	43	62	59	30	91	76
Roermond	150	177	147	141	125	133	156	180	197	181	197	232
Simpelveld	26	28	26	25	28	26	43	39	57	47	43	52
Sittard-Geleen	493	471	333	328	338	388	484	520	514	497	567	514
Stein	139	100	101	75	64	76	95	76	78	75	105	84
Vaals	39	53	39	46	31	41	27	28	33	40	39	21
Valkenburg ad Geul	106	123	91	73	69	88	97	113	107	150	97	85
Venlo	448	392	379	366	302	302	369	444	431	435	433	351
Venray	151	155	145	98	106	115	116	141	187	191	166	184
Voerendaal	57	45	33	18	38	23	32	41	30	41	38	34
Weert	114	102	77	62	54	71	86	71	92	67	78	76
Totaal	**6.043**	**5.753**	**4.618**	**4.072**	**4.086**	**4.493**	**5.355**	**5.815**	**6.153**	**6.099**	**6.072**	**5.493**

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.

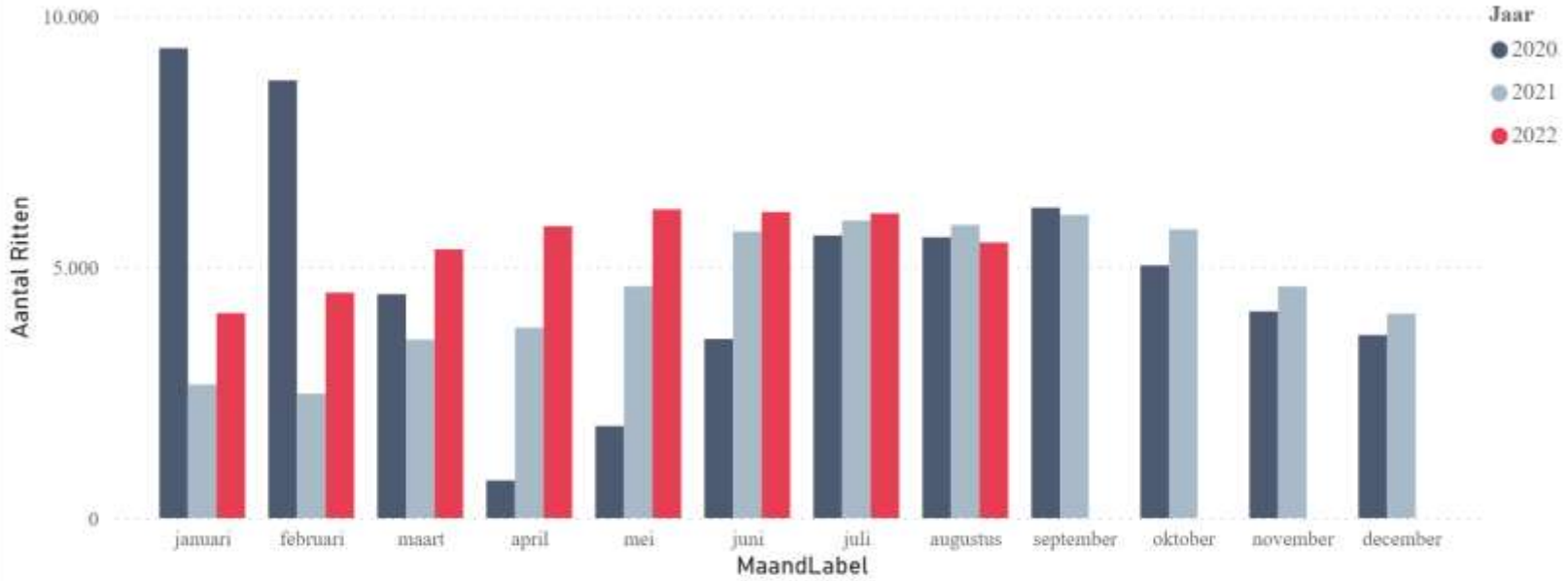
2.3.1 Relatief aantal ritten met begeleiders



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	6.072	5.493					43.566
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

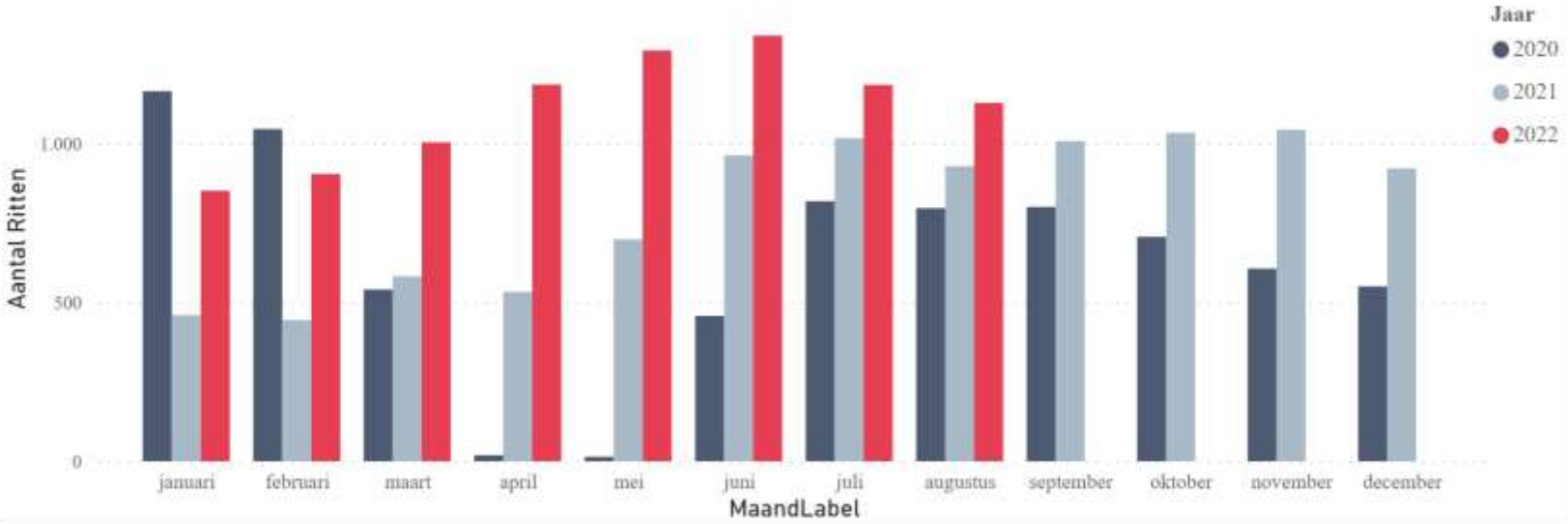
Jaar	2021				2022							
Gemeente	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	12	10	10	2	2	15	12	13	10	16	14	6
Beekdaelen	22	18	26	23	23	23	39	36	41	33	43	20
Beesel	2	7		4	6	4	3	5	6	6	8	3
Bergen		2		4	1		2	4		2	5	3
Brunssum	19	36	37	20	19	18	23	38	40	92	39	19
Echt-Susteren	21	14	29	18	21	21	13	22	7	20	22	22
Eijsden-Margraten	19	14	20	24	16	10	10	11	17	28	9	13
Gennep	34	46	37	33	14	5	20	22	34	45	20	18
Gulpen-Wittem	11	10	11	7	7	17	9	12	22	14	15	20
Heerlen	144	114	102	80	109	130	91	153	174	124	146	157
Horst ad Maas	9	16	19	29	12	9	14	17	23	16	24	21
Kerkrade	73	96	84	91	87	69	119	137	145	97	81	83
Landgraaf	32	44	30	29	22	40	52	59	55	63	38	47
Leudal	22	13	13	10	11	22	5	16	9	16	22	13
Maasgouw	28	8	11	10	28	19	28	33	29	38	16	24
Maastricht	202	204	205	161	134	123	155	146	208	279	223	225
Meerssen	17	30	10	30	24	21	37	34	33	25	23	46
Nederweert	3	4		3		4	4	10	6	4		7
Peel en Maas	25	27	13	15	14	14	14	28	19	23	24	14
Roerdalen	14	1	4	6	6	5	6	2	10	13	6	12
Roermond	47	19	32	32	30	58	55	35	42	48	92	73
Simpelveld	17	19	10	10	16	22	12	25	19	20	15	11
Sittard-Geleen	106	131	152	128	132	110	119	140	141	111	105	81
Stein	11	13	6	22	3	2	6	13	11	28	19	13
Vaals	4	7	19	7	11	14	16	4	8	5	6	9
Valkenburg ad Geul	26	18	13	22	15	14	16	20	40	26	27	33
Venlo	57	79	101	66	58	82	80	100	84	89	74	77
Venray	18	17	29	11	17	16	27	23	33	27	33	20
Voerendaal	2	2	3	2	1	2	6	4	6	7	2	2
Weert	10	14	17	22	12	15	10	23	20	24	33	35
Totaal	**1.007**	**1.033**	**1.043**	**921**	**851**	**904**	**1.003**	**1.185**	**1.292**	**1.339**	**1.184**	**1.127**

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	1.184	1.127					8.885
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	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	11	15	16	12	7	17	11	14	10	13	15	10
Beekdaelen	38	32	32	32	20	29	30	36	44	30	36	25
Beesel	13	16	22	16	11	10	7	4	12	14	16	13
Bergen	8	11	13	13	8	6	6	4	10	5	6	4
Brunssum	57	73	75	66	32	75	64	61	66	78	91	71
Echt-Susteren	57	45	68	47	42	37	41	32	45	54	51	29
Eijsden-Margraten	18	23	19	16	27	19	42	36	41	29	44	17
Gennep	21	40	37	19	30	24	15	27	37	57	32	39
Gulpen-Wittem	15	11	23	8	12	7	21	10	12	21	16	6
Heerlen	229	238	186	188	174	167	236	212	186	211	229	174
Horst ad Maas	33	33	41	24	17	21	30	31	49	29	32	26
Kerkrade	121	136	145	105	105	144	156	129	170	159	189	117
Landgraaf	119	107	104	72	88	96	129	95	116	99	99	70
Leudal	30	36	20	22	22	17	28	19	22	30	8	23
Maasgouw	46	48	40	31	24	20	43	32	45	29	39	14
Maastricht	285	280	306	310	194	198	274	240	260	260	305	243
Meerssen	34	30	48	35	17	29	27	25	41	36	32	39
Nederweert	18	13	13	10	9	5	8	17	12	20	25	13
Peel en Maas	35	39	34	24	21	15	31	16	33	19	35	21
Roerdalen	20	15	18	9	9	11	10	12	14	16	16	9
Roermond	85	70	93	83	47	64	85	62	73	59	51	51
Simpelveld	8	8	6	16	11	5	8	3	11	11	5	3
Sittard-Geleen	196	183	189	157	152	157	203	191	229	204	233	131
Stein	31	29	25	20	13	14	21	30	20	17	22	18
Vaals	16	9	14	22	3	7	4	12	18	26	8	15
Valkenburg ad Geul	25	31	25	29	17	20	20	43	38	46	46	28
Venlo	172	152	169	114	121	105	158	129	134	121	107	101
Venray	36	32	17	26	28	20	28	40	51	50	27	35
Voerendaal	14	9	17	2	12	10	20	13	9	11	13	8
Weert	39	41	30	40	47	29	32	38	49	37	66	34
Totaal	**1.830**	**1.805**	**1.845**	**1.568**	**1.320**	**1.378**	**1.788**	**1.613**	**1.857**	**1.791**	**1.894**	**1.387**

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

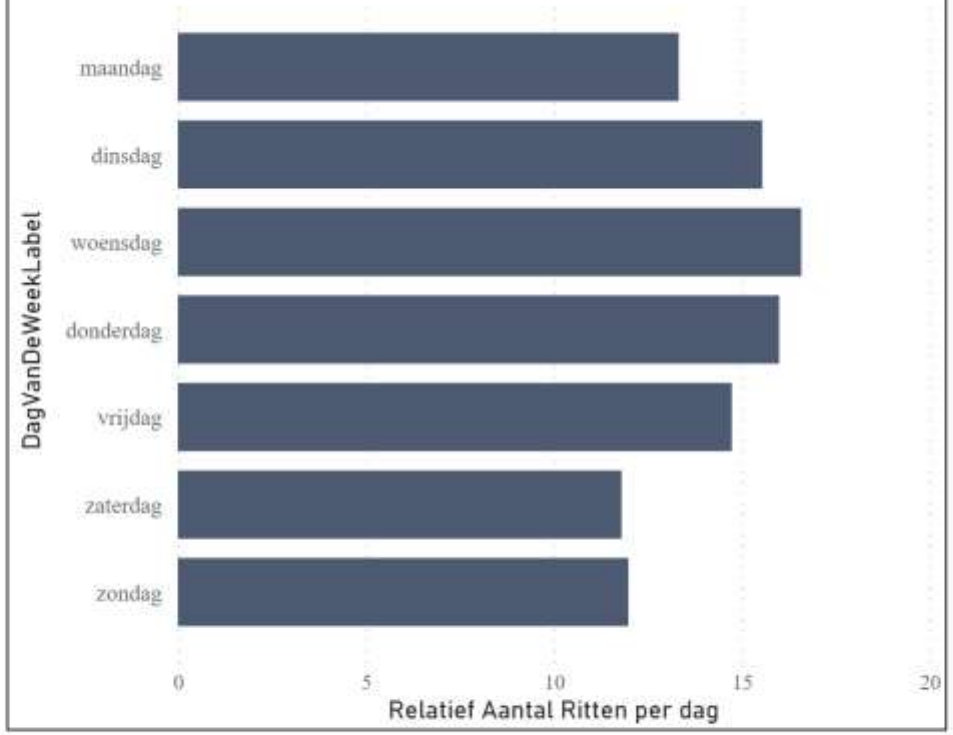
Gemeente	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
Beek	11	15	16	15	14	15	14
Beekdaelen	13	18	16	16	14	12	11
Beesel	14	15	18	18	14	10	12
Bergen	12	11	17	21	11	15	12
Brunssum	13	16	17	14	15	13	12
Echt-Susteren	15	14	14	16	18	11	12
Eijsden-Margraten	12	16	18	18	14	10	12
Gennep	15	17	12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

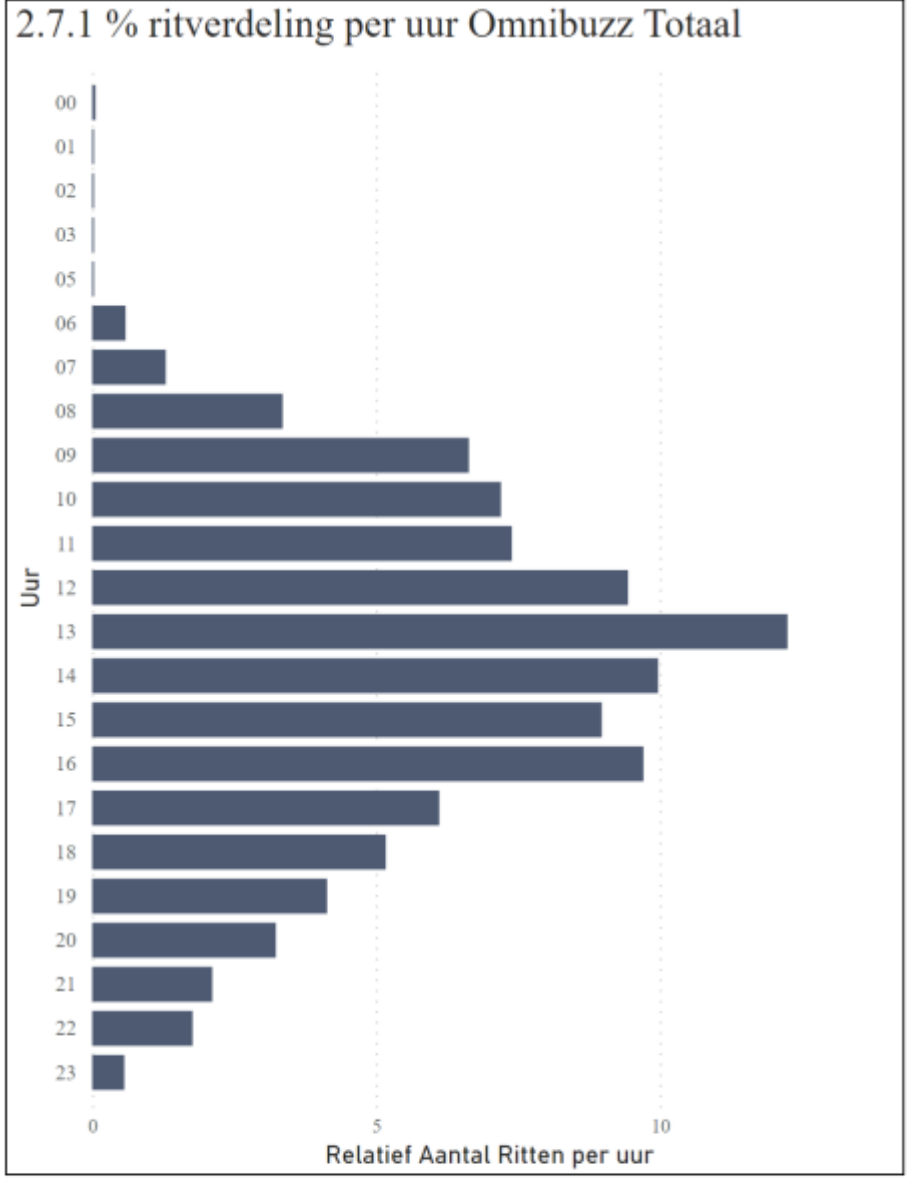


2.7 % ritverdeling per uur per gemeente

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

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

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



De grafiek toont de procentuele ritverdeling per uur voor Omnibuzz Totaal

2.7.2 Kritieke succesfactoren Taxipoints

Jaar	MaandLabel	Ritten meer dan 30 min wachttijd	Aantal ritten	KPI-Taxipoint
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%
2022	juli	51	1513	96,63%
2022	augustus	20	1416	98,59%
Totaal		**316**	**17401**	**98,18%**

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

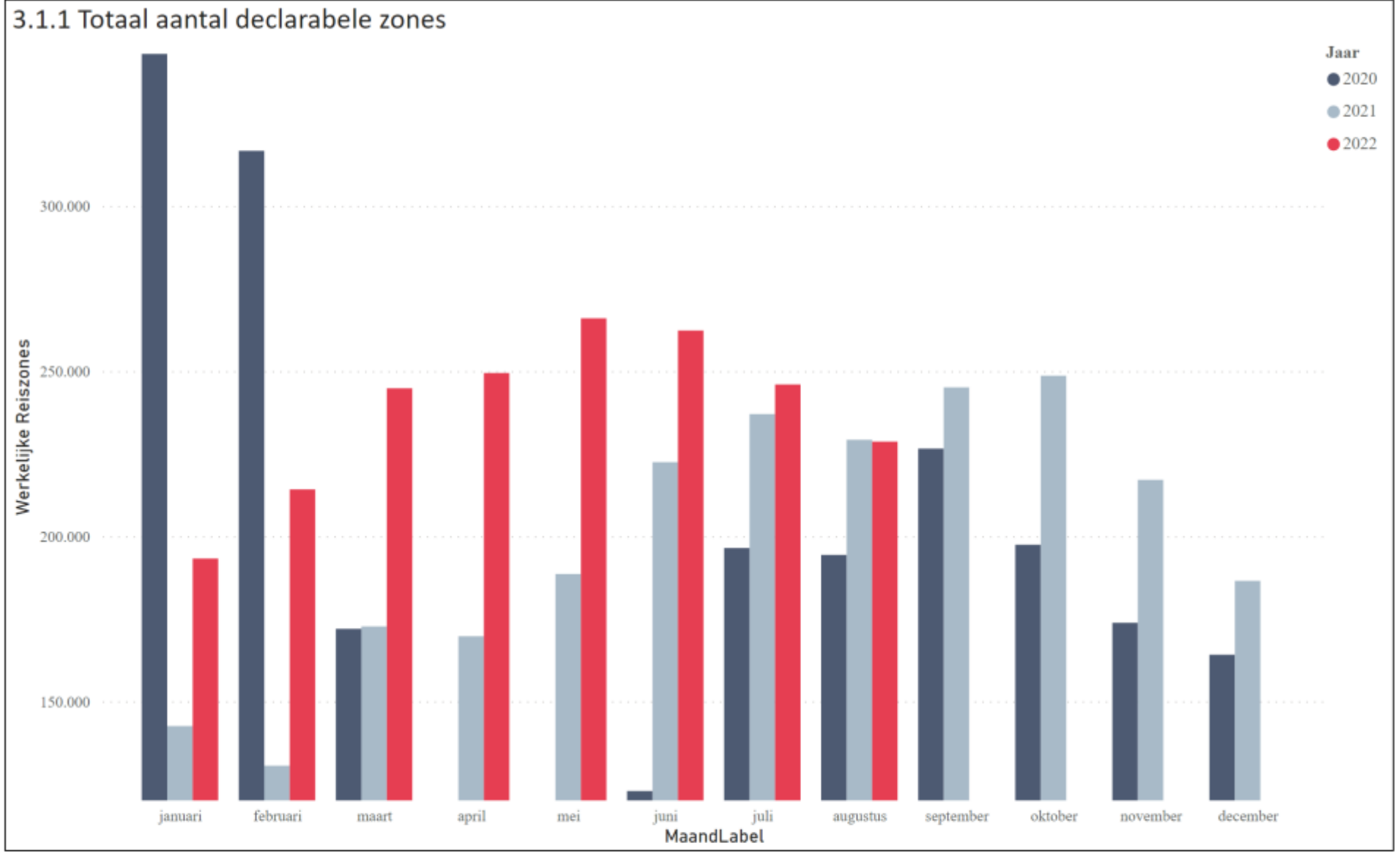
Jaar	2021				2022							
Gemeente	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	2.848	2.837	2.464	2.198	2.236	2.487	2.640	3.051	2.988	2.574	2.637	2.348
Beekdaelen	6.732	6.650	6.150	5.179	5.072	5.585	6.739	6.719	7.136	7.637	7.207	7.045
Beesel	1.917	2.297	2.004	1.876	1.874	1.912	2.296	2.350	2.436	2.345	2.541	2.521
Bergen	1.421	1.955	1.227	1.401	1.141	1.214	1.404	1.391	1.479	1.374	1.541	1.186
Brunssum	9.723	9.232	9.008	7.799	7.891	8.254	10.120	9.746	10.919	11.396	10.285	9.798
Echt-Susteren	6.987	6.686	6.049	5.351	5.226	5.826	6.415	6.816	7.336	7.359	7.175	6.043
Eijsden-Margraten	7.077	6.975	5.445	4.649	4.812	5.465	7.208	6.979	7.690	7.011	6.819	6.151
Gennep	3.478	3.753	3.099	2.337	2.522	2.705	3.421	3.682	4.230	3.666	2.612	2.385
Gulpen-Wittem	3.442	3.640	3.190	2.772	2.621	3.299	3.425	3.040	3.734	3.897	3.506	3.147
Heerlen	25.801	24.589	22.527	18.717	19.325	20.996	25.050	24.893	26.808	26.349	23.939	23.184
Horst ad Maas	5.897	6.042	5.015	4.690	4.895	5.146	5.871	7.019	7.561	7.548	7.113	5.013
Kerkrade	17.246	18.270	16.254	13.899	14.560	16.049	18.366	17.679	18.729	19.866	18.086	17.231
Landgraaf	12.911	13.183	11.716	9.411	9.887	10.857	12.489	13.251	14.204	13.563	14.033	13.116
Leudal	4.846	4.793	3.671	3.354	3.756	4.641	5.503	5.192	5.197	5.273	4.731	4.291
Maasgouw	5.025	4.745	4.541	3.962	3.889	4.368	4.314	4.999	5.145	5.003	4.238	4.169
Maastricht	39.270	38.969	33.051	28.974	30.155	33.692	37.553	38.943	40.604	42.149	39.914	39.371
Meerssen	6.002	5.789	4.607	3.790	4.047	4.732	5.700	5.679	6.512	5.901	5.603	5.144
Nederweert	2.309	2.373	2.006	1.402	1.572	1.961	2.244	2.143	2.472	2.455	2.154	1.865
Peel en Maas	5.589	6.791	5.015	4.463	4.397	5.271	5.780	5.756	6.121	5.247	5.402	4.579
Roerdalen	2.726	2.682	2.326	2.147	2.072	1.928	2.526	2.617	2.912	2.747	2.619	2.695
Roermond	8.756	8.732	7.628	6.539	6.847	7.589	8.931	8.984	9.226	9.141	8.429	8.200
Simpelveld	1.807	1.754	1.518	1.128	1.493	1.550	1.928	1.997	2.031	1.981	1.849	1.726
Sittard-Geleen	23.671	23.998	21.271	19.167	20.774	23.384	25.802	25.199	26.602	25.574	23.674	21.650
Stein	3.854	3.484	3.329	2.742	2.761	3.148	3.762	3.816	4.047	3.757	3.800	2.931
Vaals	2.148	2.381	2.142	1.908	1.997	1.917	2.082	2.313	3.076	2.539	2.304	2.231
Valkenburg ad Geul	5.242	5.772	4.848	3.757	3.838	4.389	4.644	5.593	5.985	6.373	5.948	5.201
Venlo	15.436	16.512	15.084	12.859	12.934	14.559	15.830	15.975	16.442	16.262	15.172	14.167
Venray	5.414	5.535	4.912	4.192	4.641	4.953	5.859	5.750	6.656	6.154	5.887	5.056
Voerendaal	2.448	2.520	1.899	1.384	1.682	1.788	1.919	2.212	2.226	2.202	2.050	2.067
Weert	5.087	5.696	5.099	4.459	4.346	4.538	5.002	5.674	5.521	4.982	4.719	4.169
Totaal	**245.110**	**248.635**	**217.095**	**186.506**	**193.263**	**214.203**	**244.823**	**249.458**	**266.025**	**262.325**	**245.987**	**228.680**

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	9.025	1.690	4.127	1.448	1.007	558	195	9.025
Beekdaelen	20.895	1.923	7.275	7.872	2.434	1.277	113	20.895
Beesel	6.479	1.540	397	1.026	3.211	196	109	6.479
Bergen	3.904	103	1.482	1.054	411	598	256	3.904
Brunssum	33.735	10.446	7.909	10.201	3.315	1.324	538	33.735
Echt-Susteren	20.858	6.107	4.338	3.175	4.659	2.300	279	20.858
Eijsden-Margraten	20.524	3.346	5.914	6.122	3.820	1.007	315	20.524
Gennep	10.810	4.271	1.697	1.923	1.524	820	575	10.810
Gulpen-Wittem	10.268	1.377	3.405	1.751	2.738	939	58	10.268
Heerlen	92.306	30.516	39.727	12.905	5.987	2.182	988	92.306
Horst ad Maas	17.012	2.828	2.651	3.606	4.619	2.811	497	17.012
Kerkrade	66.587	25.388	22.495	11.498	3.640	1.739	1.826	66.587
Landgraaf	47.127	12.615	23.151	7.026	1.514	2.090	730	47.127
Leudal	14.286	1.176	5.091	4.180	2.579	1.012	248	14.286
Maasgouw	14.134	2.012	3.344	5.334	1.935	1.345	164	14.134
Maastricht	151.195	48.442	82.230	9.219	6.760	3.605	935	151.195
Meerssen	18.175	3.042	5.692	7.522	1.290	594	34	18.175
Nederweert	7.059	783	3.955	574	1.287	446	14	7.059
Peel en Maas	14.654	2.284	2.951	2.447	3.018	2.989	965	14.654
Roerdalen	8.209	1.251	2.424	3.047	912	564	11	8.209
Roermond	35.238	18.259	9.519	4.155	2.660	574	70	35.238
Simpelveld	5.902	1.923	554	2.540	471	166	248	5.902
Sittard-Geleen	91.374	35.156	32.139	12.153	7.121	3.972	833	91.374
Stein	12.682	3.062	5.854	2.075	735	923	32	12.682
Vaals	7.553	2.856	1.310	904	1.635	510	338	7.553
Valkenburg ad Geul	16.726	4.823	1.988	4.594	4.376	891	54	16.726
Venlo	60.630	26.613	20.791	5.175	5.042	2.355	653	60.630
Venray	19.503	10.889	1.804	2.398	1.859	1.319	1.234	19.503
Voerendaal	7.354	1.585	3.171	1.579	734	269	16	7.354
Weert	20.867	11.033	5.409	2.551	936	698	240	20.867
Totaal	**865.071**	**277.339**	**312.794**	**140.054**	**82.229**	**40.073**	**12.568**	**865.071**

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	45	68
Beesel	2	107
Bergen		256
Brunssum	99	439
Echt-Susteren	4	275
Eijsden-Margraten	12	303
Gennep	65	510
Gulpen-Wittem	2	56
Heerlen	281	707
Horst ad Maas	11	486
Kerkrade	269	1557
Landgraaf	122	608
Leudal	4	244
Maasgouw	2	162
Maastricht	547	388
Meerssen	5	29
Nederweert		14
Peel en Maas	385	580
Roerdalen	1	10
Roermond	7	63
Simpelveld	33	215
Sittard-Geleen	70	763
Stein	10	22
Vaals	3	335
Valkenburg ad Geul	13	41
Venlo	19	634
Venray	47	1187
Voerendaal	9	7
Weert		240
Totaal	**2074**	**10494**

3.3 Gemiddelde ritlengte

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

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	31.430	1.847	7.240	419	20.961	67%	586	32%	4.742	65%	303	72%
Beekdaelen	75.182	2.321	18.047	529	53.140	71%	914	39%	11.315	63%	1.011	191%
Beesel	20.755	2.417	7.522	280	18.275	88%	1.051	43%	5.966	79%	180	64%
Bergen	16.478	110	3.207	143	10.730	65%	98	89%	1.758	55%	56	39%
Brunssum	89.042	4.626	24.063	951	78.409	88%	1.408	30%	19.156	80%	1.106	116%
Echt-Susteren	74.206	2.448	14.836	917	52.196	70%	2.198	90%	11.894	80%	622	68%
Eijsden-Margraten	55.259	2.224	14.475	709	52.135	94%	1.221	55%	13.439	93%	416	59%
Gennep	41.225	2.053	12.161	348	25.223	61%	1.150	56%	7.482	62%	637	183%
Gulpen-Wittem	35.940	2.210	12.838	534	26.669	74%	1.367	62%	9.303	72%	542	102%
Heerlen	276.012	5.035	45.534	3.524	190.544	69%	3.525	70%	27.984	61%	3.456	98%
Horst ad Maas	61.408	2.999	15.925	532	50.166	82%	1.635	55%	12.891	81%	630	118%
Kerkrade	185.237	6.255	38.890	1.491	140.566	76%	8.178	131%	30.957	80%	2.995	201%
Landgraaf	135.953	4.791	29.239	1.540	101.400	75%	3.744	78%	19.724	67%	1.397	91%
Leudal	57.787	527	9.329	576	38.584	67%	398	76%	9.485	102%	523	91%
Maasgouw	55.307	1.027	11.148	716	36.125	65%	252	25%	8.484	76%	897	125%
Maastricht	443.380	25.804	139.987	4.498	302.381	68%	15.494	60%	96.152	69%	4.552	101%
Meerssen	66.173	3.437	19.525	634	43.318	65%	2.200	64%	10.387	53%	945	149%
Nederweert	23.496	475	2.160	188	16.866	72%	12	3%	3.021	140%	137	73%
Peel en Maas	60.444	3.883	20.163	545	42.553	70%	1.641	42%	10.681	53%	720	132%
Roerdalen	31.442	1.259	8.990	180	20.116	64%	959	76%	5.186	58%	225	125%
Roermond	102.465	548	17.808	1.206	67.347	66%	830	151%	12.996	73%	1.174	97%
Simpelveld	20.092	906	4.224	475	14.555	72%	608	67%	2.004	47%	457	96%
Sittard-Geleen	264.450	20.267	65.738	2.850	192.659	73%	12.482	62%	42.520	65%	3.096	109%
Stein	37.317	1.283	12.140	494	28.022	75%	1.098	86%	9.577	79%	438	89%
Vaals	23.719	545	5.508	423	18.459	78%	102	19%	4.680	85%	310	73%
Valkenburg ad Geul	50.973	1.773	11.612	679	41.971	82%	1.316	74%	10.756	93%	814	120%
Venlo	184.795	9.580	45.307	21.828	121.341	66%	5.880	61%	30.302	67%	1.970	9%
Venray	55.414	1.177	12.698	715	44.956	81%	1.583	134%	11.496	91%	728	102%
Voerendaal	25.069	775	4.124	348	16.146	64%	148	19%	3.555	86%	114	33%
Weert	59.307	1.009	11.555	860	38.951	66%	434	43%	11.387	99%	508	59%
Totaal	**2.659.758**	**113.609**	**645.995**	**49.131**	**1.904.764**	**72%**	**72.512**	**64%**	**459.280**	**71%**	**30.959**	**63%**

Datum Overzicht

1-1-2022

31-8-2022

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	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	964	983	816	720	757	881	924	1.040	1.031	896	861	728
Beekdaelen	2.061	2.046	1.819	1.520	1.565	1.670	1.983	2.053	2.180	2.346	2.152	2.134
Beesel	528	633	524	476	509	514	589	628	625	650	699	653
Bergen	354	456	305	331	296	308	337	353	358	351	359	281
Brunssum	3.189	3.033	2.924	2.516	2.583	2.737	3.312	3.276	3.542	3.797	3.285	3.053
Echt-Susteren	2.068	2.093	1.790	1.511	1.532	1.743	1.872	1.990	2.176	2.129	2.070	1.823
Eijsden-Margraten	2.064	2.012	1.536	1.307	1.366	1.627	2.052	1.984	2.229	2.045	1.915	1.849
Gennep	1.041	1.192	950	721	744	827	1.059	1.135	1.351	1.211	839	753
Gulpen-Wittem	1.023	1.067	945	838	799	941	994	907	1.094	1.139	1.013	935
Heerlen	9.298	8.774	8.137	6.748	6.853	7.591	9.032	8.937	9.491	9.482	8.621	8.264
Horst ad Maas	1.495	1.525	1.269	1.195	1.236	1.333	1.481	1.790	1.953	1.874	1.748	1.248
Kerkrade	6.099	6.507	5.785	4.940	5.223	5.764	6.511	6.392	6.742	7.136	6.559	6.085
Landgraaf	4.362	4.437	3.993	3.269	3.343	3.748	4.257	4.509	4.894	4.634	4.794	4.443
Leudal	1.329	1.314	1.017	886	1.001	1.293	1.509	1.432	1.362	1.457	1.303	1.178
Maasgouw	1.487	1.321	1.235	1.044	1.083	1.220	1.200	1.463	1.453	1.488	1.189	1.156
Maastricht	14.712	14.641	12.502	10.896	11.241	12.646	13.969	14.576	15.147	15.787	14.858	14.497
Meerssen	1.913	1.849	1.449	1.204	1.291	1.497	1.781	1.780	2.006	1.895	1.808	1.663
Nederweert	686	695	605	427	464	572	656	638	740	734	607	569
Peel en Maas	1.370	1.657	1.216	1.079	1.055	1.309	1.416	1.448	1.549	1.385	1.432	1.232
Roerdalen	810	778	683	611	604	575	747	772	868	786	812	822
Roermond	3.335	3.297	2.940	2.585	2.638	2.921	3.389	3.396	3.518	3.423	3.259	3.179
Simpelveld	544	556	466	364	453	512	630	631	656	622	576	535
Sittard-Geleen	8.230	8.533	7.618	6.818	7.400	8.282	9.025	8.821	9.289	8.949	8.247	7.512
Stein	1.318	1.220	1.130	973	921	1.038	1.257	1.261	1.323	1.251	1.241	1.013
Vaals	633	717	664	571	587	576	617	680	905	746	734	664
Valkenburg ad Geul	1.470	1.643	1.368	1.132	1.128	1.296	1.397	1.729	1.763	1.942	1.776	1.568
Venlo	5.707	6.084	5.560	4.742	4.774	5.326	5.691	5.856	5.957	5.928	5.525	5.151
Venray	1.844	1.862	1.627	1.365	1.535	1.652	1.871	1.898	2.175	2.070	1.886	1.770
Voerendaal	824	817	622	441	549	579	616	700	700	702	657	653
Weert	1.882	2.123	1.919	1.618	1.638	1.719	1.888	2.071	2.023	1.847	1.756	1.602
Totaal	**82.640**	**83.865**	**73.414**	**62.848**	**65.168**	**72.697**	**82.062**	**84.146**	**89.100**	**88.702**	**82.581**	**77.013**

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	juli	augustus
Beek	124	184	231	251	270	282	292	309
Beekdaelen	266	361	430	482	533	560	594	619
Beesel	98	133	160	173	186	202	212	216
Bergen	59	87	113	123	138	142	152	162
Brunssum	369	450	528	581	631	665	695	718
Echt-Susteren	273	402	477	534	575	611	639	667
Eijsden-Margraten	240	333	394	442	479	514	546	560
Gennep	163	217	265	296	331	351	369	383
Gulpen-Wittem	129	182	224	249	274	306	319	332
Heerlen	1.118	1.457	1.679	1.859	1.995	2.096	2.198	2.267
Horst ad Maas	245	348	412	468	516	541	563	583
Kerkrade	753	1.004	1.152	1.262	1.356	1.434	1.501	1.548
Landgraaf	522	692	818	915	1.003	1.065	1.119	1.154
Leudal	231	339	419	467	498	524	551	578
Maasgouw	214	301	365	425	464	494	516	541
Maastricht	1.769	2.286	2.618	2.858	3.097	3.287	3.433	3.556
Meerssen	240	322	376	410	448	481	515	533
Nederweert	103	144	173	189	208	226	235	248
Peel en Maas	213	323	389	438	478	498	530	543
Roerdalen	120	168	201	221	243	262	275	285
Roermond	503	651	768	860	913	959	1.004	1.036
Simpelveld	80	112	137	159	180	191	196	199
Sittard-Geleen	1.174	1.569	1.846	2.014	2.173	2.309	2.399	2.480
Stein	164	212	242	288	308	334	353	360
Vaals	105	133	158	178	203	215	231	241
Valkenburg ad Geul	191	250	292	335	362	389	411	422
Venlo	793	1.099	1.296	1.426	1.516	1.606	1.667	1.718
Venray	256	355	424	478	519	554	572	591
Voerendaal	102	121	137	157	179	195	208	210
Weert	291	382	452	508	545	576	615	636
Totaal	**10.908**	**14.617**	**17.176**	**19.046**	**20.621**	**21.869**	**22.910**	**23.695**

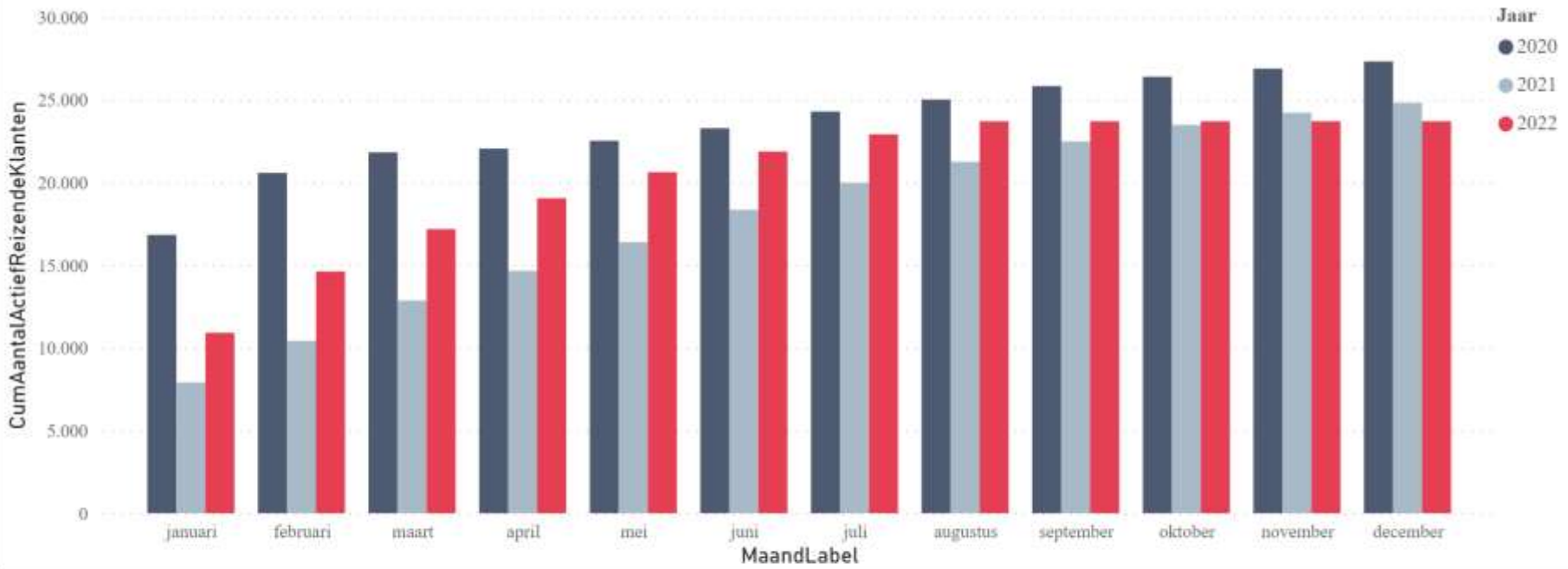
Jaar
2022

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	58,30%
Beekdaelen	52,86%
Beesel	54,14%
Bergen	49,09%
Brunssum	66,18%
Echt-Susteren	62,39%
Eijsden-Margraten	56,00%
Gennep	58,30%
Gulpen-Wittem	53,04%
Heerlen	67,49%
Horst ad Maas	63,79%
Kerkrade	63,05%
Landgraaf	57,47%
Leudal	60,27%
Maasgouw	61,90%
Maastricht	63,66%
Meerssen	57,31%
Nederweert	62,63%
Peel en Maas	62,34%
Roerdalen	67,86%
Roermond	56,74%
Simpelveld	61,04%
Sittard-Geleen	66,03%
Stein	60,50%
Vaals	52,85%
Valkenburg ad Geul	65,12%
Venlo	51,70%
Venray	82,77%
Voerendaal	58,99%
Weert	57,25%
Totaal	**61,15%**

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	23.008	23.791	23.791	23.791	23.791	23.791
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**	**36.549**	**36.899**	**37.150**	**37.336**

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

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

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	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	334	341	344	346	124	184	231	251	270	282	292	309
Beekdaelen	668	684	695	707	266	361	430	482	533	560	594	619
Beesel	227	233	240	242	98	133	160	173	186	202	212	216
Bergen	175	178	178	184	59	87	113	123	138	142	152	162
Brunssum	763	783	791	800	369	450	528	581	631	665	695	718
Echt-Susteren	707	725	730	737	273	402	477	534	575	611	639	667
Eijsden-Margraten	604	619	624	628	240	333	394	442	479	514	546	560
Gennep	397	409	411	411	163	217	265	296	331	351	369	383
Gulpen-Wittem	361	376	380	383	129	182	224	249	274	306	319	332
Heerlen	2.423	2.481	2.509	2.538	1.118	1.457	1.679	1.859	1.995	2.096	2.198	2.267
Horst ad Maas	622	646	660	665	245	348	412	468	516	541	563	583
Kerkrade	1.644	1.690	1.719	1.740	753	1.004	1.152	1.262	1.356	1.434	1.501	1.548
Landgraaf	1.214	1.243	1.264	1.278	522	692	818	915	1.003	1.065	1.119	1.154
Leudal	618	639	648	655	231	339	419	467	498	524	551	578
Maasgouw	567	580	586	589	214	301	365	425	464	494	516	541
Maastricht	3.771	3.857	3.919	3.951	1.769	2.286	2.618	2.858	3.097	3.287	3.433	3.556
Meerssen	572	595	605	611	240	322	376	410	448	481	515	533
Nederweert	267	268	273	275	103	144	173	189	208	226	235	248
Peel en Maas	574	596	606	609	213	323	389	438	478	498	530	543
Roerdalen	304	310	312	315	120	168	201	221	243	262	275	285
Roermond	1.116	1.150	1.163	1.171	503	651	768	860	913	959	1.004	1.036
Simpelveld	219	224	228	231	80	112	137	159	180	191	196	199
Sittard-Geleen	2.623	2.692	2.725	2.751	1.174	1.569	1.846	2.014	2.173	2.309	2.399	2.480
Stein	398	409	415	422	164	212	242	288	308	334	353	360
Vaals	260	267	269	272	105	133	158	178	203	215	231	241
Valkenburg ad Geul	456	474	483	489	191	250	292	335	362	389	411	422
Venlo	1.829	1.889	1.919	1.931	793	1.099	1.296	1.426	1.516	1.606	1.667	1.718
Venray	622	637	644	646	256	355	424	478	519	554	572	591
Voerendaal	226	230	233	234	102	121	137	157	179	195	208	210
Weert	672	695	701	709	291	382	452	508	545	576	615	636
Totaal	**25.233**	**25.920**	**26.274**	**26.520**	**10.908**	**14.617**	**17.176**	**19.046**	**20.621**	**21.869**	**22.910**	**23.695**

Jaar
- 2022
- 2021

Tabel toont het aantal actieve pashouders per maand per gemeente.

5. Telefonie (Ritreservering)

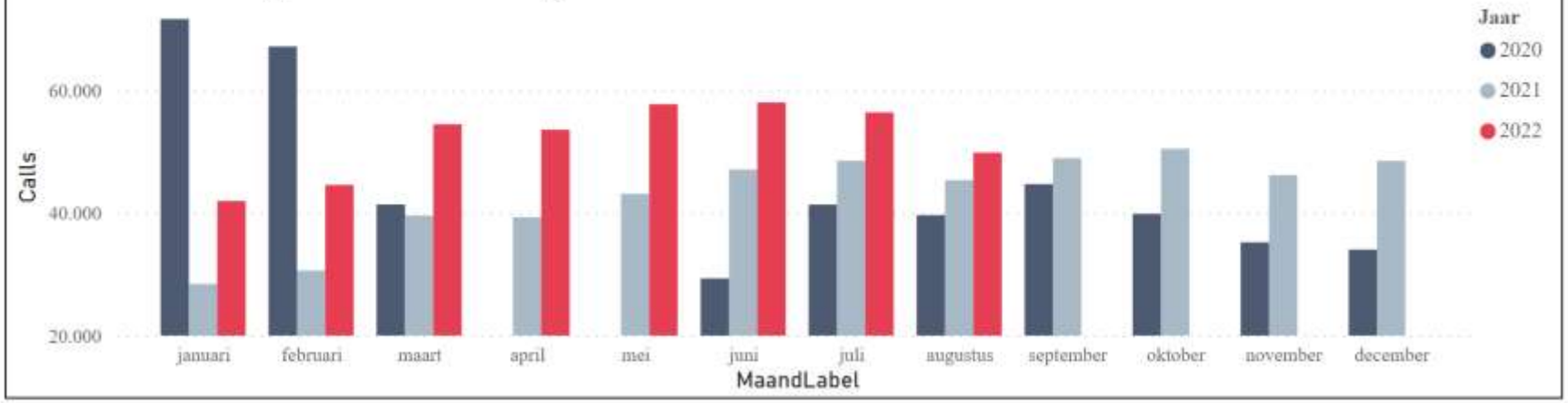
5.1 Aantal binnengekomen ritboeking calls

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





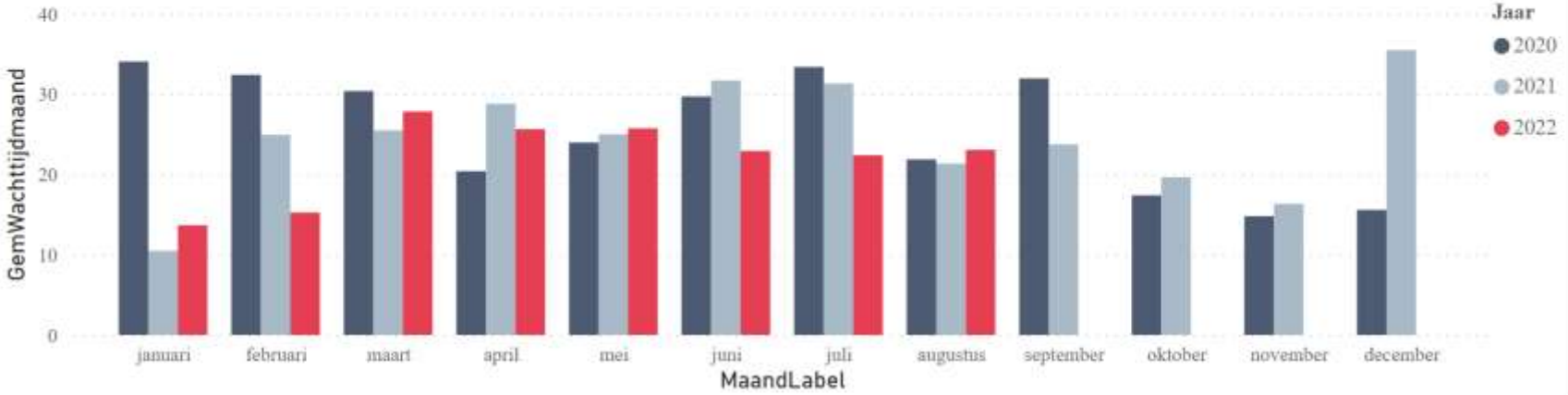
Grafiek toont het totaal aantal, op het ritreserveringsnummer, binnengekomen telefoontjes (calls) per maand.

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	56.429	49.864					416.766
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.

Jaar
- 2022
- 2021
- 2020

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				
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	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
< 30 sec	38040	41300	39295	32543	36843	38229	40493	40668	43826	45275	44133	38934
> 90 sec	3695	2883	1916	7270	1301	1739	5149	4559	4738	4091	3471	3351
tussen 31 en 89	6733	5727	4594	7089	3529	4288	7750	7367	8000	7769	7888	6762
Totaal	**48468**	**49910**	**45805**	**46902**	**41673**	**44256**	**53392**	**52594**	**56564**	**57135**	**55492**	**49047**

Tabel toont het aantal telefoontjes per WachtijdOmschrijving per maand.

5.3.1 Wachttijd ritboeking calls procentueel

JaarLabel	2021											2022
WachttijdOmschrijving	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
< 30 sec	78,48%	82,75%	85,79%	69,39%	88,41%	86,38%	75,84%	77,32%	77,48%	79,24%	79,53%	79,38%
> 90 sec	7,62%	5,78%	4,18%	15,50%	3,12%	3,93%	9,64%	8,67%	8,38%	7,16%	6,25%	6,83%
tussen 31 en 89	13,89%	11,47%	10,03%	15,11%	8,47%	9,69%	14,52%	14,01%	14,14%	13,60%	14,21%	13,79%

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	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
< 30 sec	2269	2159	2209	2125	1974	1873	2408	1977	2135	2309	2317	2554
> 90 sec	73	71	47	67	29	19	24	24	83	68	92	135
tussen 31 en 89	79	56	76	92	46	34	36	29	76	84	93	111
Totaal	**2421**	**2286**	**2332**	**2284**	**2049**	**1926**	**2468**	**2030**	**2294**	**2461**	**2502**	**2800**

Tabel toont het aantal telefoontjes per WachtijdOmschrijving per maand.

6.1.1 Wachttijd klantenservice calls procentueel

JaarLabel	2021											2022
WachttijdOmschrijving	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
< 30 sec	93,72%	94,44%	94,73%	93,04%	96,34%	97,25%	97,57%	97,39%	93,07%	93,82%	92,61%	91,21%
> 90 sec	3,02%	3,11%	2,02%	2,93%	1,42%	0,99%	0,97%	1,18%	3,62%	2,76%	3,68%	4,82%
tussen 31 en 89	3,26%	2,45%	3,26%	4,03%	2,24%	1,77%	1,46%	1,43%	3,31%	3,41%	3,72%	3,96%

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	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	7	1	5	1	1	2	7	1	2	3	2	2
Beekdaelen	5	6	4	2	2	3	3	4	4	9	8	
Beesel	9	2	3	2	1	1	2	1	5	5	3	1
Bergen	1	2			1		2	5	4	1	1	1
Brunssum	8	5	5	3	4	1	14	6	11	6	4	4
Echt-Susteren	13	9	7	3	7	10	7	2	13	8	13	4
Eijsden-Margraten	3	3	8	2	5	2	4	3	2	6	2	
Gennep	4	5	3	5	4	5	1	1	4	3	2	1
Gulpen-Wittem	1	2	1	5	3	1	2		4	2	2	1
Heerlen	26	15	15	15	23	18	30	18	27	38	38	12
Horst ad Maas	15	8	7	6	6	6	8	13	8	8	10	5
Kerkrade	22	13	7	14	12	12	12	12	24	22	41	10
Landgraaf	21	5	11	11	11	9	12	11	17	20	24	4
Leudal	13	9	6	5	1	6	5	10	12	11	8	9
Maasgouw	13	5	2	5	4	2	6	8	10	6	14	2
Maastricht	35	28	22	17	19	14	27	26	30	30	33	16
Meerssen	5	2	2	1	3	2	1	2	3	4	2	1
Nederweert	2	8	1	2	1	2	5	6	12	7	12	
Peel en Maas	9	10	7	2	3	3	6	4	4	3	4	3
Roerdalen	5	6		1	2	1	3	3	1	4	2	4
Roermond	17	11	11	5	6	5	14	12	14	7	9	8
Simpelveld	2		1	3		3		2	2	1		1
Sittard-Geleen	33	15	16	18	19	24	32	16	22	40	43	16
Stein	8	3	3	1			1	5	4	5	4	2
Vaals	2	2	3		5	2	2	4	12	5	4	7
Valkenburg ad Geul	5	1	4	4	4	3	2	1	3	4	5	1
Venlo	37	19	21	13	14	13	28	17	25	21	11	10
Venray	12	7	6	5	7	3	11	11	17	5	7	6
Voerendaal	4	2	2	2		1		1	2	3	1	5
Weert	10	11	12	5	4	8	6	13	19	17	22	5
Totaal	**347**	**215**	**195**	**158**	**172**	**162**	**253**	**218**	**317**	**304**	**331**	**141**

Jaar
- 2022
- 2021

Tabel toont het aantal geregistreerde klachten per gemeente en maand.

7.2 Totaal aantal gegronde klachten

Jaar	2021				2022							
Gemeente	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Beek	5		3	1	1		3	1		2	2	2
Beekdaelen	2	5	2			2	2	2	3	5	7	
Beesel	7	1	3	2	1		1	1	3	2	2	
Bergen		2			1		2	4	4		1	1
Brunssum	4	1	2	2	2		8	3	9	3	2	2
Echt-Susteren	9	6	4	1	4	3	5	2	8	2	7	2
Eijsden-Margraten	2	1	7	1	4	2	3	3		4	1	
Gennep	2	5	1	4	3	3		1	4	1	1	
Gulpen-Wittem	1			1	1		1		1		1	
Heerlen	17	6	7	7	12	8	15	8	16	19	25	5
Horst ad Maas	13	5	4	4	2	3	5	9	6	6	8	3
Kerkrade	12	6	4	6	6	6	6	5	13	14	28	2
Landgraaf	12	1	5	6	3	5	6	6	8	11	11	2
Leudal	10	5	5	1	1	2	2	6	9	6	6	3
Maasgouw	11	4	1	2	1	1	4	3	7	3	10	2
Maastricht	12	13	11	10	11	4	8	10	12	13	12	5
Meerssen	3	1	1	1	2	1	1		2	1	1	
Nederweert	2	6	1	2	1		5	3	11	7	8	
Peel en Maas	6	7	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
Roerdalen	5	4			1	1	2	3		1	1	1
Roermond	14	3	3	3	2	5	4	8	8	6	5	3
Simpelveld	1			1				2	1			1
Sittard-Geleen	17	6	7	11	8	16	18	8	8	19	18	10
Stein	6	3	1	1				2	4		4	1
Vaals	1	2	2		1	1	1	4	2	2	2	3
Valkenburg ad Geul	4		1	2	2		1		2	1	2	
Venlo	26	12	12	6	5	9	12	13	15	15	5	4
Venray	8	6	4	1	4	2	5	7	13	4	5	4
Voerendaal	1		2	1					1			2
Weert	9	7	6	3	1	6	3	10	15	12	22	3
Totaal	**222**	**118**	**102**	**82**	**82**	**82**	**126**	**126**	**187**	**162**	**200**	**64**

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	304	331	141				
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**	**686**	**688**	**528**	**516**	**385**	**324**	**291**

Jaar
- 2022
- 2021
- 2020

Tabel toont het aantal geregistreerde klachten per maand per gemeente.

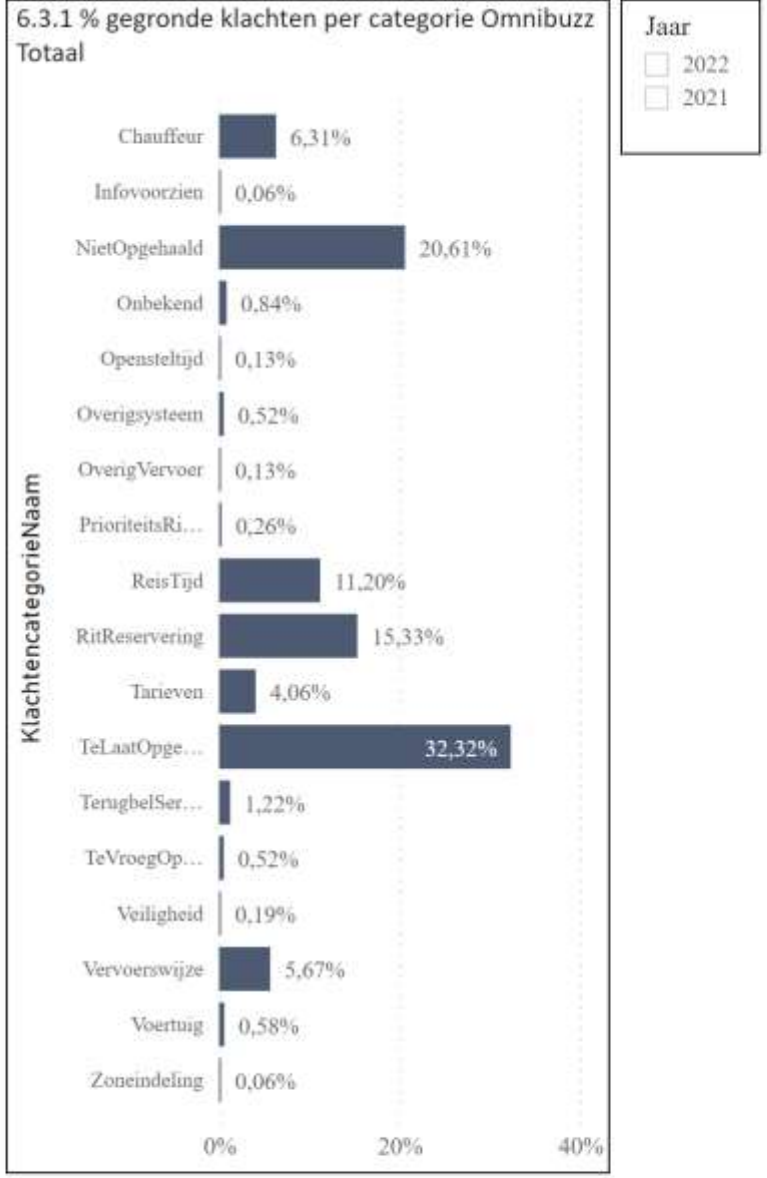
De Klachtregistratie datum wordt gebruikt voor de maand selectie. Hierdoor kunnen totalen in voorgaande maanden wijzigen.

7.3 Totaal aantal gegronde klachten per categorie

Jaar	2021				2022							
KlachtencategorieNaam	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
Chauffeur	6	9	10	5	9	15	9	10	4	8	8	5
Infovoorzien											1	
NietOpgehaald	39	27	27	15	10	18	24	20	45	36	48	11
Onbekend	1		6		5		1					
Opensteltijd								2				
Overigsysteem		1	1	1	1			1		2	1	
OverigVervoer											2	
PrioriteitsRitten	1							1	1		1	
ReisTijd	30	11	17	10	6	5	13	12	20	19	24	7
RitReservering	20	22	16	20	22	18	20	25	16	22	22	15
Tarieven	9	2	3	7	2	3	9	9	9	2	8	
TeLaatOpgehaald	94	34	14	16	14	16	42	38	81	63	75	15
TerugbelService	3	3	2		1		5			1	1	3
TeVroegOpgehaald	1	2	1		3		1					
Veiligheid				1							2	
Vervoerswijze	15	6	5	6	7	7	2	7	11	8	6	8
Voertuig	3	1			2			1		1	1	
Zoneindeling				1								
Totaal	**222**	**118**	**102**	**82**	**82**	**82**	**126**	**126**	**187**	**162**	**200**	**64**

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	september	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus
	1	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	10
deels gegrond	12	9	13	14	12	10	35	25	36	17	25	15
geen oordeel	12	8	7	8	11	10	20	10	17	19	12	6
gegrond	222	118	102	82	82	82	126	126	187	162	200	64
ongegrond	100	78	70	51	64	58	70	55	75	102	91	46
Totaal	**347**	**215**	**195**	**158**	**172**	**162**	**253**	**218**	**317**	**304**	**331**	**141**

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	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	304	0	100,00%	0	100,00%
2022	juli	331	0	100,00%	0	100,00%
2022	augustus	141	0	100,00%	0	100,00%
Totaal		**2813**	**0**	**100,00%**	**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
14

Langste verwerkingstijd besluit in dagen
32

omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER



Adresgegevens

Geerweg 3

6135 KB SITTARD

Postbus 99
6160 AB Geleen

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