



## Regio Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem



**stroomlijn**



**SMART DELTA DRECHTSTEDEN**

## VOORWOORD DIRECTIE

# "Iedereen mobiel, vanzelfsprekend"

Stilstand is geen optie. Die conclusie trokken we vorig jaar – en 2025 laat zien dat we ernaar hebben gehandeld. Met trots kijk ik terug op een jaar waarin ambitie is omgezet in tastbare resultaten.

Stroomlijn is allang meer dan een regisseur van vervoer. We zijn een breed en innovatief mobiliteitsplatform, met de inwoner als vertrekpunt. Juist voor mensen die niet vanzelfsprekend kunnen reizen, hebben we het verschil gemaakt. Onze dienstverlening is versterkt, de ontwikkeling naar werk via de Wijkhopper is uitgebreid en we hebben onze middelen slimmer ingezet. Zo bleven inwoners – jong en oud, met of zonder beperking – in beweging.

Een belangrijke mijlpaal was de lancering van onze volautomatische planner op 14 oktober. Daarmee zetten we een grote stap richting een efficiëntere en duurzamere uitvoering. Vanaf 2027 verwachten we met minder voertuigen toe te kunnen. Dat is winst voor de reiziger, voor het systeem en voor de toekomst. Dat onze reizigers dit ook zo ervaren, blijkt uit het Klanttevredenheidsonderzoek: een 7,9, ondanks forse infrastructurele uitdagingen zoals de afsluitingen rond de Drechtunnel. En dat cijfer doet ertoe. Want uiteindelijk doen we dit voor de reiziger. Is hij of zij niet tevreden, dan zijn wij dat ook niet.

In 2025 zijn we door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat aangemerkt als koploperregio. Dat vertrouwen vormt het startpunt van het meerjarige traject "Iedereen mobiel" in de regio Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem. De komende vijf tot tien jaar werken we aan een mobiliteitssysteem dat betrouwbaar,

bereikbaar, betaalbaar en duurzaam is. Door bestaande middelen beter te benutten, OV en doelgroepenvervoer te verbinden en oplossingen van deur tot deur te organiseren, maken we mobiliteit voor iedereen vanzelfsprekend.

Vooruitkijkend naar 2026 weten we: het wordt een uitdagend jaar. De langdurige afsluiting van de Papendrechtsebrug, gevolgd door werkzaamheden aan onder meer de Van Brienenoordbrug, zet de bereikbaarheid stevig onder druk. Stroomlijn kiest hierbij voor focus, lef en samenwerking. Samen met Qbuzz, gemeenten, provincie, vervoerders, zorgaanbieders en andere partners hebben we een plan van aanpak ontwikkeld om reizigers te blijven bedienen – met extra aandacht voor mensen die niet zelfstandig kunnen reizen. We kunnen hinder niet wegnemen, maar wel alles doen wat in onze macht ligt om mensen mobiel te houden en toegang te blijven bieden tot onderwijs, zorg, werk en sociale contacten.

Mobiliteit is geen luxe. Het is een basisvoorwaarde om volwaardig mee te doen in de samenleving. Stroomlijn staat daar elke dag – en nacht – voor. Samen vinden we de beste weg, zodat reizen met publieke middelen ook in de toekomst vanzelfsprekend blijft.



Met vriendelijke groet,  
**Lisette de Lijster de Raadt**  
**Algemeen Directeur**  
**Stroomlijn**





## Samenvatting

In 2025 heeft Stroomlijn verdere stappen gezet in het realiseren van slimme, efficiënte en toegankelijke mobiliteit voor alle reizigers. De resultaten van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek bevestigen dat inspanningen zichtbaar en merkbaar zijn: reizigers waardeerden de dienstverlening met een gemiddelde score van 7,9. Deze waardering vormt een belangrijke erkenning voor de inzet van medewerkers en de continue professionalisering van de organisatie.

Een belangrijke ontwikkeling dit jaar was de implementatie van nieuwe geautomatiseerde planningssoftware. Deze modernisering zorgt voor efficiëntere ritten, minder omrijden en kortere wachttijden. Reizigers profiteren daarmee direct van een betrouwbaardere en soepelere reiservaring. Daarnaast wordt gewerkt aan een nieuwe reizigersapp, die een stevige impuls zal geven aan de klantcommunicatie door realtime-informatie, verbeterde toegankelijkheid en meer gebruiksgemak.

De operationele prestaties van Stroomlijn waren ook in 2024 stabiel en betrouwbaar: alle KPI's zijn gedurende het gehele jaar op orde gebleven en presteerden boven de afgesproken normeringen. Dit bevestigt de robuustheid van de dienstverlening en de kwaliteit van de dagelijkse operatie.



Ook op het gebied van goed werkgeverschap zijn belangrijke stappen gezet. De organisatie heeft haar arbeidsvoorwaarden opnieuw getoetst en verbeterd, aansluitend op de behoeften van medewerkers en ontwikkelingen in de markt. Daarmee blijft Stroomlijn zich inzetten voor een aantrekkelijke werkomgeving waarin medewerkers zich ondersteund voelen en perspectief ervaren.

Tot slot zijn in 2025 nieuwe vervolgstappen richting Publieke Mobiliteit gezet. Deze inspanningen zijn gehonoreerd door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, dat een stimulerend budget heeft toegekend voor de ontwikkeling van diverse startprojecten in de regio. Hiermee versterkt Stroomlijn haar rol als toekomstgericht mobiliteitsplatform, gericht op samenwerking, innovatie en gedeelde mobiliteit. Met deze resultaten blijft Stroomlijn bouwen aan een sterke, duurzame en inclusieve mobiliteitsdienstverlening, waarin zowel reizigers als medewerkers centraal staan.

**“Een belangrijke ontwikkeling dit jaar was de implementatie van nieuwe geautomatiseerde planningssoftware.”**





## Bestuur en Medewerkers

### Groei en organisatieontwikkeling 2025

In 2025 heeft Stroomlijn opnieuw belangrijke stappen gezet in de verdere groei en professionalisering van de organisatie. Het aantal medewerkers is verder toegenomen en de doorontwikkeling van teams en functies heeft geleid tot een stevigere en toekomstbestendige organisatiestructuur. Om die reden werd HR-ondersteuning uitgebreid met de komst van een ervaren adviseur.

### Ontwikkeling van medewerkers

Ook in 2025 bleef investeren in medewerkers een centraal speerpunt. De focus lag dit jaar op het opleiden van alle medewerkers van de afdeling Operatie in het werken met de nieuwe slimme planningssoftware en bijbehoren applicaties, zoals het boekingssysteem. Deze software heeft dus niet alleen de interne planningsprocessen veranderd, maar ook directe impact op het verwerken van telefonische reserveringen. Door gerichte trainingen konden medewerkers snel en vaardig met de nieuwe functionaliteiten aan de slag, wat bijdroeg aan een soepelere dienstverlening.

### Planners werden regisseurs

Een belangrijke verandering binnen de operatie was de ombouw van de functie van planner naar regisseur. Deze groep medewerkers heeft voor een groot deel een nieuw takenpakket gekregen, passend bij de modernisering van onze processen. In 2025 werden zij intensief begeleid en omgeschoold, zodat zij hun nieuwe rol met vertrouwen en vakmanschap kunnen uitvoeren.

### Professionalisering van arbeidsvoorwaarden en HR beleid

Het HR beleid is in 2025 verder geprofessionaliseerd met meerdere nieuwe regelingen, protocollen en voorzieningen die bijdragen aan goed werkgeverschap.

#### Belangrijke ontwikkelingen waren onder meer:

- Invoering van extra ongevalen- en inkomensverzekeringen voor medewerkers.
- Een klokkenluidersregeling, die transparantie en veiligheid binnen de organisatie versterkt.
- Uitbreiding van vitaliteitsacties, gericht op gezondheid, duurzame inzetbaarheid en welzijn.
- De komst van kantoorhondje Obi, dat een waardevolle bijdrage levert aan werkplezier, stressreductie en sociale verbinding binnen teams.

## ZIEN IS GELOVEN

EEN DUURZAME [SYSTEEM] TRANSITIE VAN PLANNER NAAR VERKEERSLEIDER



stroomlijn  
1998-2025  
© SMART DELTA DRECHTSTEDEN





## Veilige en optimale werkplek

Naast welzijn bleef ook het creëren van een efficiënte en prettige werkomgeving een prioriteit. In 2025 is verder gewerkt aan optimalisatie van werkplekken, met aandacht voor ergonomie en vernieuwde hardware. Deze verbeteringen dragen bij aan een gezonde, productieve en toekomstgerichte werkpraktijk voor alle medewerkers.



## Versterking van betrokkenheid en organisatieontwikkeling

De ontwikkelingen van 2025 liggen in het verlengde van eerdere stappen richting meer medewerkersbetrokkenheid. De Klankbordgroep heeft haar rol verstevigd en blijft belangrijke input leveren, terwijl de voorbereidingen voor de formele inrichting van een Ondernemingsraad zijn doorgezet.





## Kwaliteit

### Voortbouwen op continue kwaliteitsverbetering

Ook in 2025 stond de kwaliteit van de dienstverlening van Stroomlijn centraal. De ingezette lijn van continue verbetering, zoals in de voorgaande jaren vormgegeven, is consequent doorgezet. Het kwaliteitsjaarplan fungeerde opnieuw als leidraad voor structurele borging en verdere professionalisering van de dienstverlening.

### Resultaten en kwaliteitsdoelstellingen

Alle met de opdrachtgever(s) overeengekomen kwaliteitsdoelstellingen (KPI's) zijn in 2025 behaald. Deze prestaties sluiten aan bij de positieve ontwikkeling uit het eerder benoemde Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), waarin klanten de dienstverlening al waardeerden met een hoge score. De uitkomsten van het KTO bevestigden niet alleen dat Stroomlijn op de goede weg zit, maar dienden in 2025 ook als richtinggevend kompas voor verdere verbeteracties.

### Belangrijkste stap: implementatie nieuwe planningssoftware

Een belangrijke kwaliteitsverbetering in 2025 was de implementatie van de nieuwe planningssoftware.

Een voorwaartse beweging in de efficiëntie en betrouwbaarheid van de dienstverlening.

Vanaf de livegang medio oktober verbeterde de planning van ritten zichtbaar:

- Ritten werden consistent en betrouwbaarder uitgevoerd;
- De doorlooptijd in de operatie werd korter;
- Regisseurs en chauffeurs beschikten over betere informatie;
- Klanten merkten direct dat wachttijden afnamen en communicatie voorspelbaarder werd.

De stabilisatieperiode was kort en nieuwe software kent altijd uitdagingen, maar snel daarna werden de voordelen breed merkbaar in zowel operationele prestaties als klantbeleving.



### Kwaliteitsborging en verdere ontwikkeling

In lijn met de aanpak van voorgaande jaren is blijvend ingezet op opleiding, heldere werkinstructies en intensieve monitoring van de dagelijkse operatie. Door proactief te signaleren en snel te reageren op knelpunten, werd niet alleen de kwaliteit geborgd, maar ook actief verder verbeterd. Structurele overleggen met opdrachtgevers en vervoerspartners zorgden daarnaast voor continue afstemming en verdere volwassenwording van het kwaliteitsbeheer.



## Vooruitblik

**Het jaar 2026 zal in het teken staan van samenwerking, vernieuwing en het omgaan met grote veranderingen in de regio. Waar 2025 vooral gericht was op voorbereiden en het versterken van samenwerkingsverbanden, wordt 2026 het jaar waarin multidisciplinaire samenwerking echt tot bloei komt. De maatschappelijke opgaven binnen mobiliteit raken steeds vaker verschillende domeinen tegelijk. Daardoor is een integrale, gezamenlijke aanpak noodzakelijker dan ooit.**

In de eerste helft van het jaar starten de belangrijke eerste projecten binnen het programma Publieke Mobiliteit en wordt in Q1 en Q2 onder andere begonnen met de integratie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in bepaalde gebieden. Alle betrokken partijen kijken met spanning uit naar de inzichten die deze pilots zullen opleveren. De resultaten zijn niet alleen waardevol voor onze regio, maar vormen ook richtinggevend bouwstenen voor de verdere uitwerking van mobiliteit voor iedereen. Als koploperregio worden deze ontwikkelingen landelijk met grote interesse gevolgd, omdat ze potentieel als voorbeeld kunnen dienen voor andere gebieden.

Daarnaast krijgt de regio in 2026 te maken met een ingrijpende verandering: de langdurige afsluiting van de Papendrechtse brug, waar dagelijks zo'n 85.000 vervoersbewegingen plaatsvinden. Deze "verbouwing" heeft grote gevolgen voor de bereikbaarheid van inwoners, ondernemers, zorginstellingen, leerlingen en jeugdigen.

De mobiliteitsvraag blijft echter onveranderd hoog, waardoor tijdige voorbereiding cruciaal is. Alle partners binnen de triple helix — overheid, markt en kennisinstellingen — zijn daarom al geruime tijd constructief met elkaar in gesprek. De verwachte effecten, de uitdagingen voor verschillende groepen



en de mogelijke oplossingen staan centraal in deze gezamenlijke aanpak. Het vraagt creativiteit, flexibiliteit en bovenal nauwe samenwerking om de regio tijdens deze ingrijpende periode in beweging te houden. De aanschaf van 28 nieuwe Wijkhoppers en de vernieuwde start van de Hop-On wervingscampagne helpt hierbij.

Ook op organisatorisch vlak staat 2026 in het teken van belangrijke stappen vooruit. De Governance van Stroomlijn wordt verder vormgegeven, waarbij de scheiding tussen eigendom en opdrachtgeverschap centraal staat. In dit kader wordt een Raad van Commissarissen samengesteld, aan wie het dagelijks bestuur van Stroomlijn zal rapporteren. Deze ontwikkeling draagt bij aan een professionele, transparante en toekomstbestendige organisatievorm. Het is een positieve beweging die zowel Stroomlijn als onze regionale positie verder versterkt — iets waar wij, samen met onze partners in de vervoersketen, met vertrouwen naar uitkijken.

Met ambitie, samenwerking en een sterke innovatiekracht gaan we 2026 tegemoet. Een jaar waarin we niet alleen reageren op veranderingen, maar actief bouwen aan een toekomstbestendige, inclusieve en veerkrachtige mobiliteit voor iedereen in onze regio.



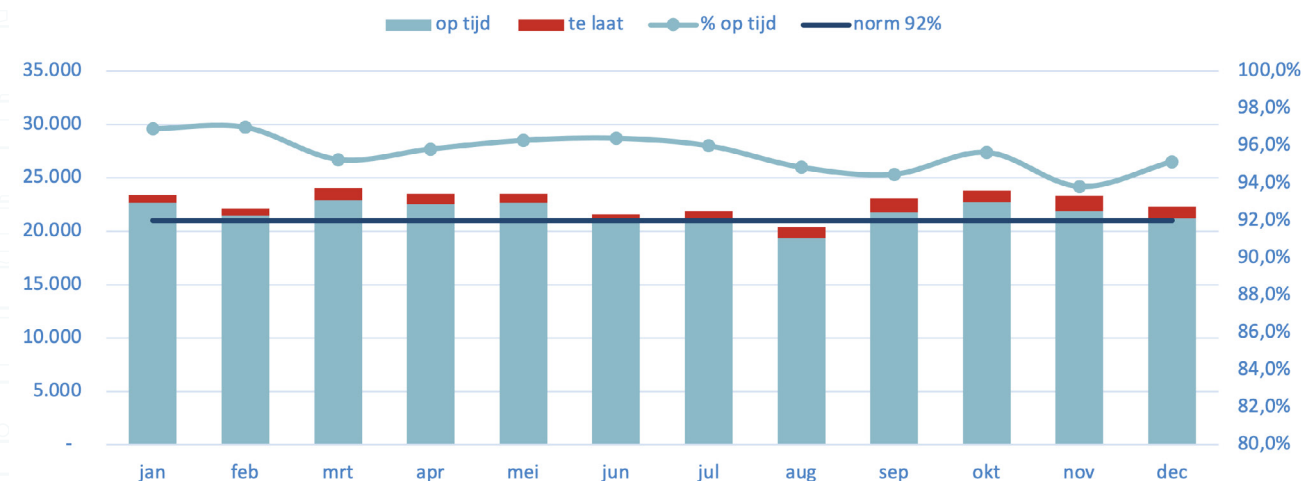
## KPI-overzicht

Gedurende het gehele jaar 2025 presteerde de Drechtopper stabiel en betrouwbaar. De punctualiteit bleef structureel boven de norm van 92%, wat de kwaliteit benadrukt. Het ritvolume ligt volledig in lijn met de verwachting, inclusief logische seizoeneffecten. De daling in de zomermaanden past bij het normale beeld en vormde geen reden tot zorg.

Stabiele processen, ook met de ingebruikname van de nieuwe planningssoftware in Q4 zorgden ervoor dat de verhouding tussen tijdige en late ritten solide blijft. Er was een kort gewenningsproces, maar er zijn geen signalen van structurele problemen binnen de uitvoering van de dienst opgetreden. De focus blijft liggen op het monitoren van ontwikkelingen om tijdig te kunnen bijsturen. Samenwerking met ketenpartners is cruciaal om dit hoge prestatieniveau te blijven borgen.

## Performance: volume en punctualiteit

| Jaar | Maand | Totaal Ritten | Waarvan op tijd | Waarvan te laat | % op tijd | Gemiddeld % kwartaal |
|------|-------|---------------|-----------------|-----------------|-----------|----------------------|
| 2025 | jan   | 23.426        | 22.702          | 724             | 97,0%     | 96,4%                |
| 2025 | feb   | 22.119        | 21.452          | 667             | 97,0%     |                      |
| 2025 | mrt   | 24.049        | 22.911          | 1.138           | 95,3%     |                      |
| 2025 | apr   | 23.522        | 22.541          | 981             | 95,8%     | 96,2%                |
| 2025 | mei   | 23.535        | 22.663          | 872             | 96,3%     |                      |
| 2025 | jun   | 21.617        | 20.840          | 777             | 96,4%     |                      |
| 2025 | jul   | 21.884        | 21.009          | 875             | 96,0%     | 95,1%                |
| 2025 | aug   | 20.420        | 19.368          | 1.052           | 94,8%     |                      |
| 2025 | sep   | 23.056        | 21.783          | 1.273           | 94,5%     |                      |
| 2025 | okt   | 23.789        | 22.753          | 1.036           | 95,6%     | 94,9%                |
| 2025 | nov   | 23.332        | 21.892          | 1.440           | 93,8%     |                      |
| 2025 | dec   | 22.286        | 21.206          | 1.080           | 95,2%     |                      |





## Performance: Klachten (% gegronde klachten ten opzichte van aantal ritten)

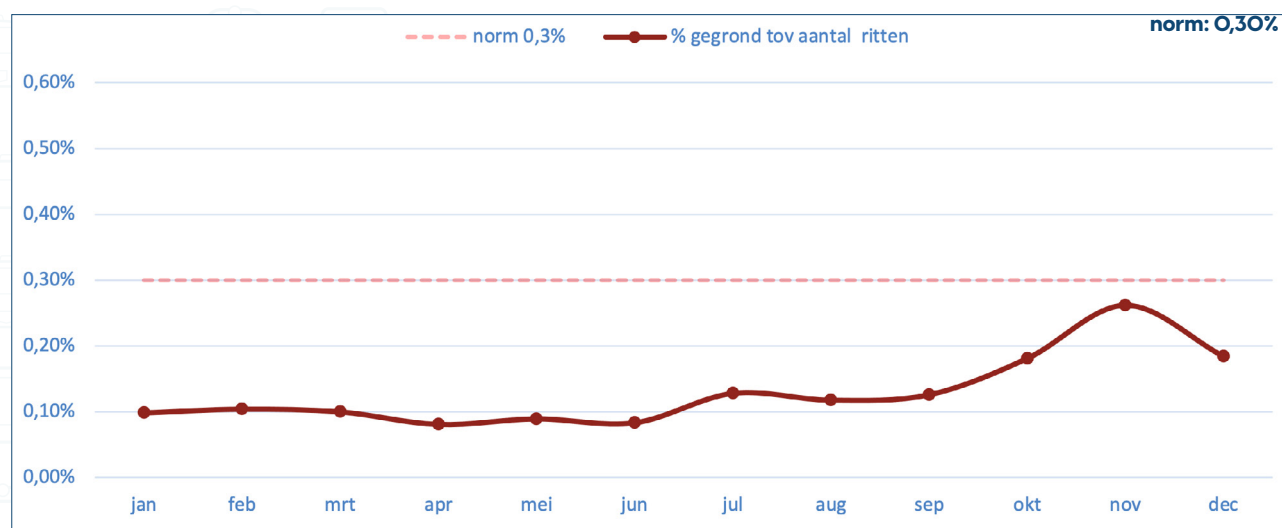


In de eerste drie kwartalen van 2025 bleef het aantal gegronde klachten erg laag. Met een percentage rond 0,08%-0,10% wordt de norm van 0,30% ruimschoots gehaald. Het overgrote deel van de ritten verloopt dan ook naar tevredenheid van de reizigers. De belangrijkste categorie van gegronde klachten betreft het gedrag van chauffeurs. Het gaat hierbij specifiek om klantvriendelijkheid, communicatie en de rijstijl. Dit structurele aandachtspunt wordt aangepakt via trainingen en periodiek overleg om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden.

Andere incidenten, zoals boekingsfouten of te laat komen, treden slechts beperkt op. Er wordt continue monitoring toegepast om deze signalen vroegtijdig te signaleren. In het derde kwartaal is er opnieuw gericht bijgestuurd op de communicatie.

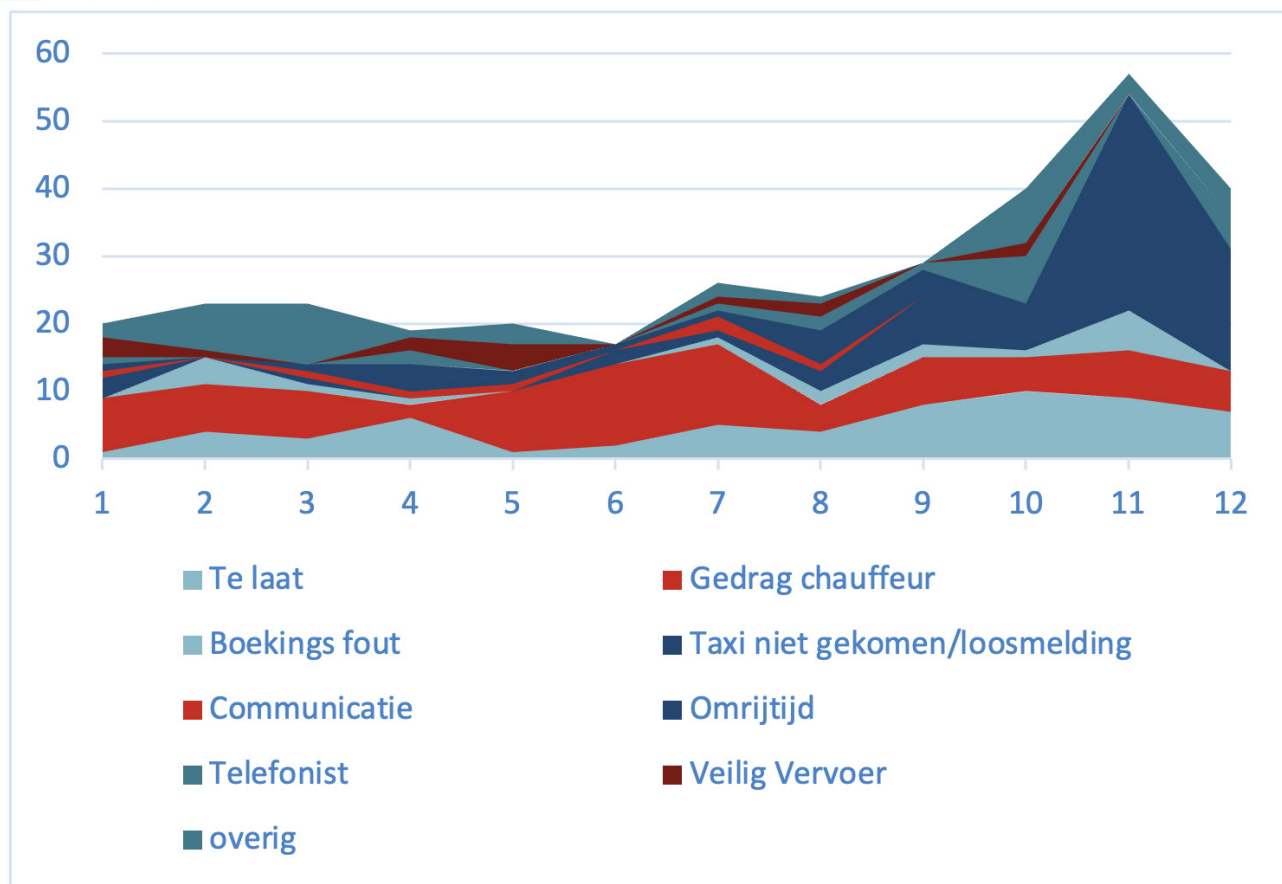
In het 4e kwartaal was een lichte stijging waarneembaar, die was toe te schrijven aan de opstart van de nieuwe planningssoftware. Desondanks bleef het aantal klachten onder de daarvoor gestelde norm.

| Jaar | Maand | Totaal Klachten | Waarvan gegronde | Waarvan niet gegronde | % gegronde tov aantal ritten | Gemiddeld % kwartaal |
|------|-------|-----------------|------------------|-----------------------|------------------------------|----------------------|
| 2025 | jan   | 26              | 23               | 3                     | 0,10%                        | 0,10%                |
| 2025 | feb   | 24              | 23               | 1                     | 0,10%                        |                      |
| 2025 | mrt   | 24              | 24               |                       | 0,10%                        |                      |
| 2025 | apr   | 19              | 19               |                       | 0,08%                        | 0,08%                |
| 2025 | mei   | 23              | 21               | 2                     | 0,09%                        |                      |
| 2025 | jun   | 18              | 18               |                       | 0,08%                        |                      |
| 2025 | jul   | 30              | 28               | 2                     | 0,13%                        | 0,12%                |
| 2025 | aug   | 29              | 24               | 5                     | 0,12%                        |                      |
| 2025 | sep   | 34              | 29               | 5                     | 0,13%                        |                      |
| 2025 | okt   | 46              | 43               | 3                     | 0,18%                        | 0,21%                |
| 2025 | nov   | 62              | 61               | 1                     | 0,26%                        |                      |
| 2025 | dec   | 42              | 41               | 1                     | 0,18%                        |                      |



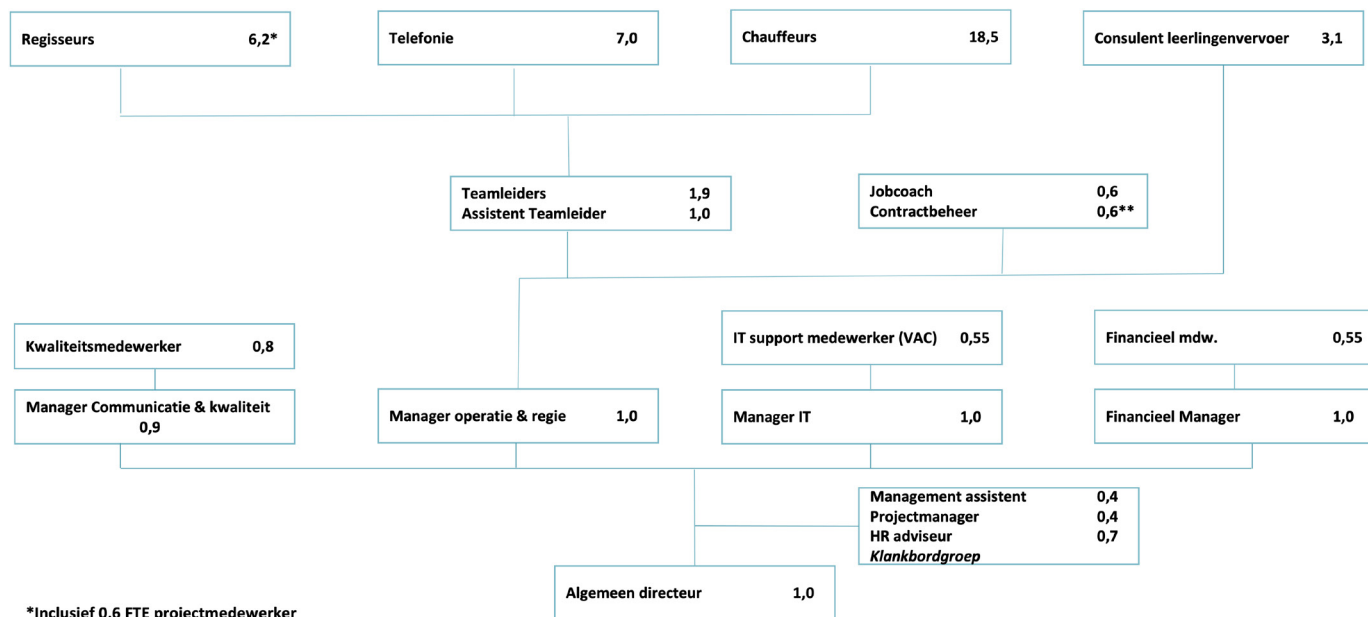


## Gegronde klachten naar soort





## Organogram



| Actueel<br>#FTE per 31-12-2025 | Som van<br>de FTE |
|--------------------------------|-------------------|
| Financiën                      | 1,6               |
| Communicatie en Kwaliteit      | 1,4               |
| HR                             | 0,7               |
| IT                             | 1,0               |
| Operatie & Regie               | 35,7              |
| Managementondersteuning        | 1,2               |
| Directie                       | 1                 |
| <b>Eindtotaal</b>              | <b>42,5</b>       |

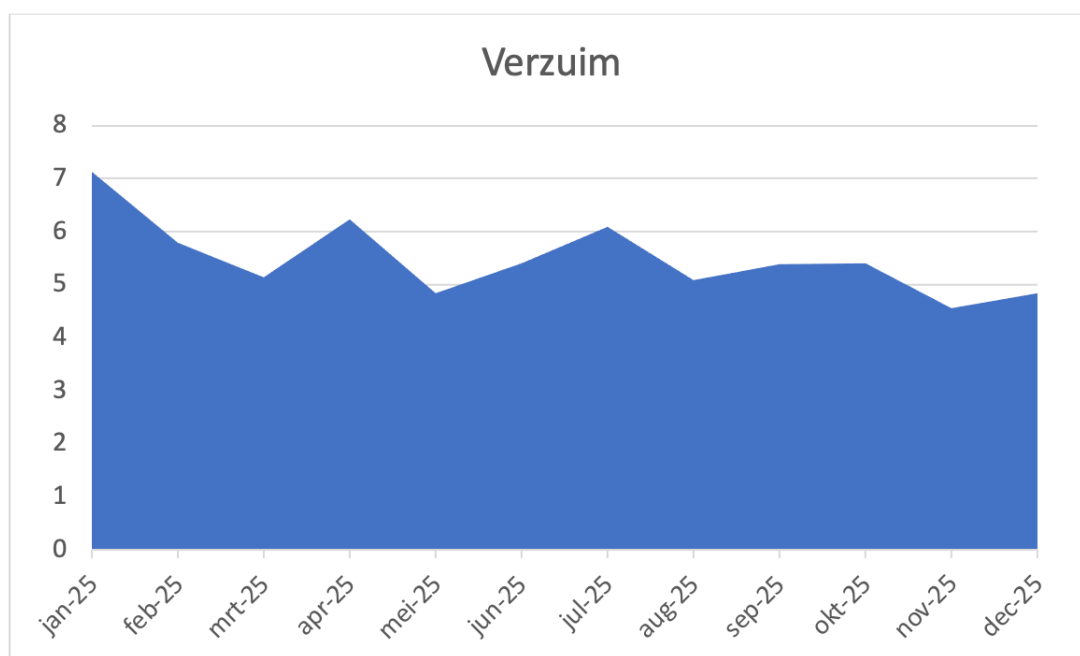
| Actueel Hoofden<br>#hoofden per 31-12-2026 | Aantal    |
|--------------------------------------------|-----------|
| Financiën                                  | 2         |
| Communicatie en Kwaliteit                  | 2         |
| HR                                         | 1         |
| IT                                         | 1         |
| Operatie & Regie                           | 54        |
| Managementondersteuning                    | 2         |
| Directie                                   | 1         |
| <b>Eindtotaal</b>                          | <b>63</b> |



| Type                            | Ziekteverzuimpercentage |
|---------------------------------|-------------------------|
| Kort verzuim (<8 dagen)         | 4,03%                   |
| Middel verzuim (8 - 42 dagen)   | 1,03%                   |
| Lang verzuim (43 - 365 dagen)   | 0,45%                   |
| Extra lang verzuim (>365 dagen) | 0                       |
| <b>Totaal</b>                   | <b>5,50%</b>            |

Het ziekteverzuim is dit jaar voor het eerst sinds lange tijd onder de 6% gekomen.

De tijdelijke afschaffing van de 'wachtdag per ziekmelding' heeft niet geleid tot meer verzuim, waardoor de tijdelijke afschaffingstermijn is verlengd tot 31 december 2026.





## Reizigersaantallen in vergelijking met voorgaande jaren

Het aantal ritten in het WMO-vervoer lag in de lijn van voorgaande jaren (2023 was iets lager) met meer dan 260.000 ritten. Wat opvalt is dat het percentage ritten met de Wijkhopper is toegenomen van 22% naar 25% van het totaal aantal. Een tendens die zich zal voortzetten, omdat de Wijkhopper in 2026 een voorliggende voorziening is geworden vanuit bezuinigingsmaatregelen van de Drechtsteden gemeenten. Daarbij zal het aantal Wijkhoppervoertuigen in de zomer van 2026 zijn uitgebreid van 26 naar 40.

### Vraagafhankelijk vervoer - Ritten per maand

