



2024: het jaar van slimme mobiliteit

Wat Stroomlijn voor inwoners betekent



stroomlijn

vindt de beste weg



SMART DELTA DRECHTSTEDEN

Inhoudsopgave

Voorwoord directie	2
Samenvatting	3
Over de organisatie	4
Kwaliteit	5
Blik op de toekomst 2025	6
Bijlage met o.a.	7
1. KPI-overzicht (punctualiteit en klachten)	
2. Reizigersaantallen in vergelijking met voorgaande jaren	



VOORWOORD DIRECTIE

“Mobiliteit is geen luxe”

Jezelf kunnen verplaatsen op een moment dat je dat prettig vindt is een basisbehoefte, geen luxe. Mobiliteit geeft namelijk toegang tot medische zorg, onderwijs, werk en sociale activiteiten. Stroomlijn is het publieke mobiliteitsplatform van de zeven Drechtstedengemeenten. Wij zorgen ervoor dat inwoners – en dan met nadruk op hen die niet in eigen vervoer kunnen voorzien – toegang hebben tot betrouwbaar, bereikbaar en toegankelijk vervoer zonder extra kosten voor gemeenten.

De wereld om ons heen verandert, en dat geldt ook voor mobiliteit. Gemeenten hebben te maken met bezuinigingen en de vraag naar duurzaam en efficiënt vervoer groeit. Stilstaan is geen optie. De vraag is niet óf we veranderen, maar hoe we dat op een slimme en toekomstbestendige manier doen.

Iedereen mobiel

Bij Stroomlijn geloven we in een mobiliteitssysteem waarin iedereen eenvoudig van A naar B komt. Dat betekent niet méér voertuigen, maar juist slimmer gebruikmaken van wat er al is. De komende drie jaar zetten we in op een betere samenwerking tussen het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer. Zo zorgen we ervoor dat iedereen kan blijven reizen, zonder dat de kosten onnodig stijgen.

Veranderingen vragen aanpassingen, dat begrijpen wij. Mobiliteit gaat niet over losse vervoermiddelen, maar over wat mensen écht nodig hebben. Of je nu jong of oud bent, met of zonder beperking, in de stad of op het platteland woont – iedereen verdient passend vervoer. Verderop in dit verslag treft u hierover een mooie casus aan; de reis van visueel beperkte dame die vanuit Alblasterdam naar haar atletiekvereniging in Rotterdam reist.

We hebben vertrouwen in deze aanpak, omdat we zien dat het werkt. Een goed voorbeeld is de Wijkhopper, die ondanks twijfels in het begin nu een vast onderdeel van onze regio is. Het draait niet om het voertuig zelf, maar om betrouwbaarheid, snelheid en goede chauffeurs.

2024 was een jaar van keuzes maken en de basis leggen voor de toekomst. Nu is het tijd voor actie. Want als we niets doen, verandert er niets. Vooruitgang is nodig – en wij gaan ervoor!



Samenvatting

In 2024 heeft Stroomlijn verdere stappen gezet richting slimme, efficiënte en toegankelijke mobiliteit. Een belangrijke mijlpaal was de afronding van een aanbesteding voor zowel Wmo-vervoer als leerlingen- en jeugdhulpvervoer. Hiermee hebben we betrouwbare vervoerspartners gecontracteerd en zijn continuïteit en innovatie in onze dienstverlening voor de komende jaren geborgd.

De operationele prestaties waren stabiel en voldeden aan de gestelde KPI's, zoals te zien in bijlage 1. Daarnaast is een belangrijke kwaliteitsimpuls gerealiseerd door gerichte opleidingen en trainingen, waaraan zowel chauffeurs als kantoormedewerkers deelnamen. Dit draagt bij aan een uniforme en klantgerichte dienstverlening.

Goed werkgeverschap bleef een speerpunt. We hebben gewerkt aan een aantrekkelijke en duurzame werkomgeving waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen en gewaardeerd voelen. Een belangrijk resultaat was de realisatie van het vernieuwde functiehuis, waarmee duidelijkheid en groeiperspectief binnen de organisatie worden geboden. Daarnaast is ons loongebouw geoptimaliseerd en toetsen we de



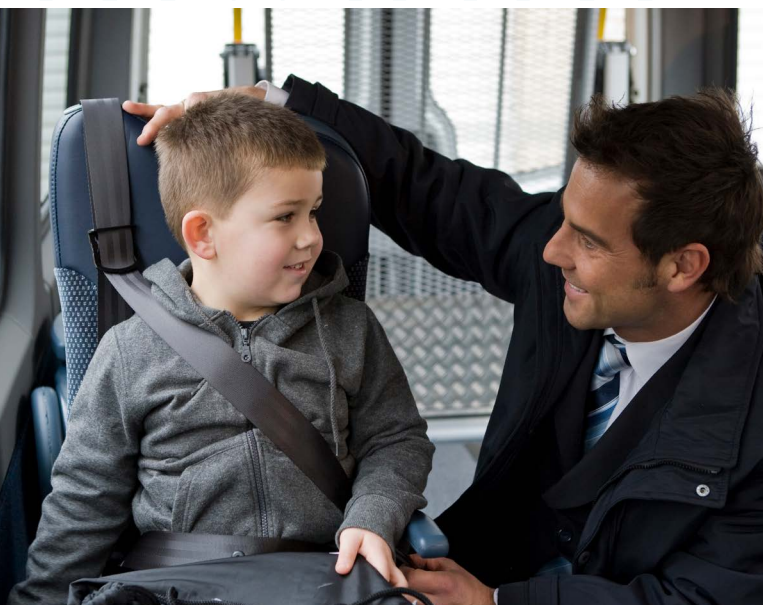
secundaire arbeidsvoorwaarden aan de behoeften van medewerkers en de markt. Vooruitkijkend bereiden we ons voor op het programma 'Iedereen mobiel', dat onder de paraplu van Publieke Mobiliteit wordt uitgevoerd. Dit initiatief onderzoekt hoe openbaar en doelgroepenvervoer slimmer kunnen samenwerken door vervoermiddelen te delen. Hierdoor ontwikkelt Stroomlijn zich tot een breder mobiliteitsplatform, waarbij we de optimale governance-structuur verkennen.

Met deze resultaten en ontwikkelingen blijft Stroomlijn in beweging en werken we aan een sterke, flexibele en inclusieve mobiliteitsdienstverlening voor iedereen.

Ontwikkelbedrijf Wijkhopper

Ook in 2025 mogen we doorgaan met ons ontwikkelbedrijf Wijkhopper. Een mooie stap, temeer daar we het percentage ritten WMO vervoer dat door de Wijkhopper wordt gereden sterk hebben zien groeien t.o.v. 2023, zie bijlage 4. Deze tendens zet zich in 2025 zichtbaar voort.

"Mobiliteit bepaalt in sterke mate de vrijheid en zelfstandigheid waarmee iemand kan leven en deelnemen aan de maatschappij."





Over de Stroomlijn organisatie

Wie is Stroomlijn?

Stroomlijn zelf is geen taxibedrijf, maar het bedrijf achter de Drechthopper en de Wijkhopper. Het is een publieke mobiliteitscentrale die namens de 7 Drechtsteden en de Sociale Dienst het vervoer organiseert en regisseert voor haar inwoners. Met name voor hen die niet zelfstandig kunnen reizen. Dit doet Stroomlijn samen met gecontracteerde vervoersbedrijven uit de regio die de Drechthoppers met chauffeur leveren. Daarnaast worden reizigers ook vervoerd met de inmiddels niet meer uit het straatbeeld weg te denken Wijkhopper; een duurzaam, toegankelijk en wijkgebonden alternatief. Hiermee draagt Stroomlijn bij aan inclusiviteit en mobiliteitszekerheid voor de inwoners van de regio.

Binnen het doelgroepenvervoer onderscheiden we verschillende soorten van vervoer. Het collectief vraagafhankelijk vervoer is voor mensen die thuis wonen en telefonisch of online een rit reserveren. Daarnaast kennen we Wmo-dagbestedingsvervoer, brengen we mensen naar hun werk en zijn we de uitvoeringsorganisatie voor leerlingen- en jeugdvervoer.

Ontwikkelbedrijf Wijkhopper

Een steeds groter deel van het vraagafhankelijk vervoer in de regio wordt verzorgd door de elektrische voertuigen van Stroomlijns ontwikkelbedrijf Wijkhopper. Deze auto is mede ontwikkeld, omdat uit data-analyse bleek dat een groot deel van het vervoer binnen een straal van 4 km plaatsvond. Deze korte ritten worden nu zoveel mogelijk door Wijkhoppers gereden.

Inmiddels rijden er 27 rond en deze chauffeurs zijn in loondienst bij Stroomlijn. Vanuit een uitkeringsvoorziening hebben deze medewerkers zich via een 3-jarig programma van WerkgeversServicepunt Baanbrekend Drechtsteden ontwikkeld (of zijn daar nog mee bezig) tot taxichauffeur. Daarna stromen zij uit naar een functie bij een vervoersbedrijf of een werkgever in een ander marktsegment.

“Wijkhopper; een duurzaam, toegankelijk en wijkgebonden alternatief.”



Casus Noah*

Wijkhopperchauffeur Noah is onlangs na drie jaar uitgestroomd. Hij heeft op 14 april 2025 een contract getekend als matroos bij binnenvaartrederij Unilloyd. Noah heeft als vaargebied ARA (Amsterdam-Rotterdam-Antwerpen) en van daaruit naar Duitsland en Zwitserland. Hij is superblij met z'n nieuwe baan en ook werkgever Unilloyd is verheugd met de komst van Noah.



**De echte naam van Noah is bij de redactie bekend*



Kwaliteit

Voortdurende focus op kwaliteit

Kwaliteit bleef in 2024 een belangrijk speerpunt. De invoering van een kwaliteitsjaarplan zorgde voor een gestructureerde aanpak van verbeteringen in de dienstverlening. Het plan bevatte concrete acties en doelstellingen, waaronder een intensieve focus op opleiding en training van medewerkers. Hierdoor werd de vakbekwaamheid van chauffeurs verder ontwikkeld, wat direct bijdroeg aan een hogere servicekwaliteit.

Effectieve klachtbehandeling en -afhandeling

De efficiënte registratie en opvolging van klachten zorgde voor snellere en adequatere reacties op signalen uit de praktijk. Daarnaast werd de nadruk gelegd op klachtpreventie door verbeterde, proactieve communicatie met reizigers; vandaag een probleem, morgen contact met de klant. Ook heldere werkinstructies voor chauffeurs en nauwere monitoring van operationele processen droegen bij aan klachtpreventie.

Bij klachten werd ook ingezet op nazorg: enkele weken na een klacht werden klanten bevraagd over hun ervaringen en mogelijke verbeteringen in de dienstverlening.



Intensiever overleg over kwaliteitsafspraken

Door frequenter overleg tussen contractmanagement en vervoerspartners werden kwaliteitsafspraken regelmatig geëvalueerd en bijgesteld. Dit betrof onder andere de eisen waaraan chauffeurs en voertuigen moeten voldoen en de controle hierop. Door deze structurele afstemming werd de borging van kwaliteit verder verstevigd.





Blik op de toekomst 2025: uitdagingen én kansen

In 2025 staan we voor belangrijke veranderingen in het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer. De aangekondigde bezuinigingen vanuit de gemeente zorgen voor onzekerheid, zowel voor inwoners als medewerkers. Dit kan invloed hebben op de beschikbaarheid en toegankelijkheid van vervoer. De vergrijzing en het feit dat mensen langer thuis blijven wonen zorgen voor een groeiende vraag.

Maar we zien ook kansen. Door slimmer en efficiënter te werken, kunnen we vernieuwende en duurzame oplossingen bedenken. We willen mobiliteit betaalbaar en toegankelijk houden, terwijl we blijven werken aan een betere bereikbaarheid en een prettige leefomgeving. Daarom zetten we in op samenwerking, innovatie en digitalisering. We verbeteren reiservaringen, maken

duurzame vervoersopties aantrekkelijker en zorgen ervoor dat onze dienstverlening beter aansluit op de behoeften van reizigers. Ook kijken we naar een nieuwe manier van samenwerken binnen onze organisatie, zodat taken en verantwoordelijkheden duidelijk verdeeld zijn en alles soepel verloopt.

Met een positieve blik gaan we 2025 tegemoet. Samen met partners en belanghebbenden werken we aan een toekomstbestendig en goed functionerend, duurzaam en efficiënt vervoerssysteem dat voor iedereen toegankelijk blijft in onze regio. Dat moet ook, want wanneer we niet samenwerken en niets doen lopen we vast; verschralling van aanbod, druk op bereikbaarheid en hogere kosten bij ongewijzigd beleid. Het is echt tijd voor actie!

Daarbij is uw steun is essentieel. Investeer in Publieke Mobiliteit, stimuleer die samenwerking en zet inwoners centraal in mobiliteitsbeslissingen.



Casus Barbara*

Barbara uit Alblassterdam heeft een visuele beperking. Ondanks dat is ze dol op hardlopen en is ze lid van een atletiekvereniging in Rotterdam. Op vrijdag moet zij 's ochtends op tijd bij haar club zijn om met een buddy te kunnen hardlopen. Stroomlijn zet zich in voor spitsmijding, dus met de Drechtopper naar Rotterdam was geen optie.

Vanuit de basisgedachte 'Iedereen Mobiel' is een slimme oplossing bedacht. Barbara loopt of reist met de Wijkhopper naar de Waterbus, vaart naar Capelle a/d IJssel, waar een vrijwilligersbus klaar staat voor de 'last mile' naar Kralingen. De reis terug gaat buiten de spits gewoon vertrouwd met de Drechtopper.

**De echte naam van Barbara is bij de redactie bekend.*



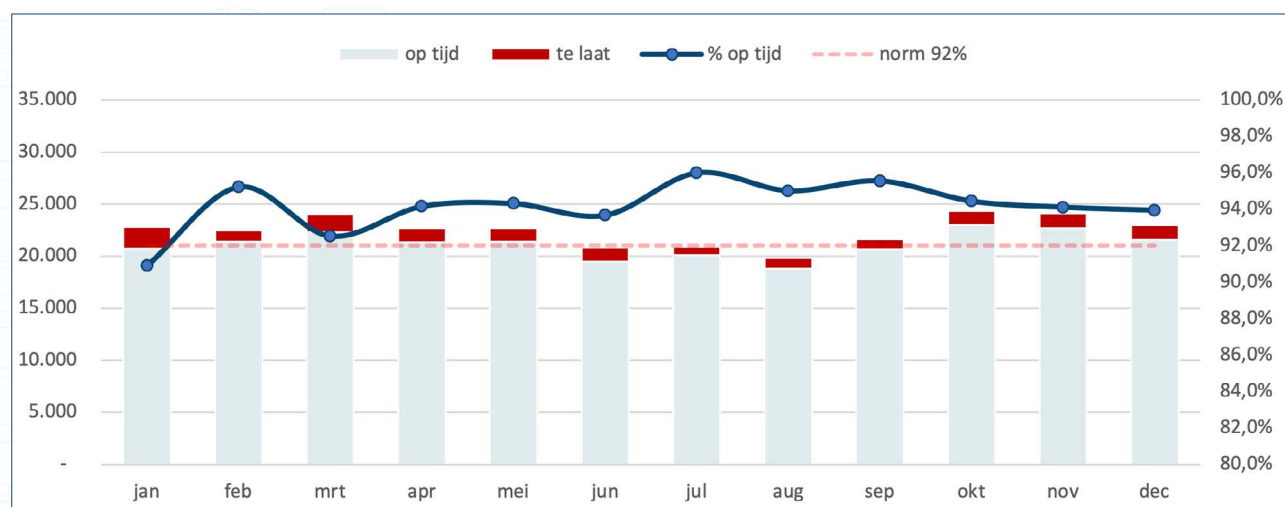
KPI-overzicht

In deze overzichten van het Wmo sociaal collectief vervoer, onder de naam Drecht- en Wijkhopper, treft u de punctualiteit aan over het jaar 2024. Het op-tijd-rij-percentage was gemiddeld 94,2%. Dat is 2,2% boven de gestelde norm en een duidelijke verbetering t.o.v. vorig jaar. Het aantal gegronde klachten kwam uit op 0,15%, daar waar maximaal 0,30% de afspraak is. Dit resultaat is

nagenoeg gelijk aan 2023 (0,16). Te laat komen en gedrag chauffeur, vaak de reden van een ingediende klacht, hebben veel aandacht gekregen in 2024. De aanname dat daardoor het aantal klachten relatief laag is gebleven is aannemelijk. Daarmee zijn we tevreden, maar zien we iedere klacht nog steeds als één te veel. We blijven ons inzetten om het elke dag een beetje beter te doen.

Performance: volume en punctualiteit

Jaar	Maand	Totaal Ritten	Waarvan op tijd	Waarvan te laat	% op tijd	Gemiddeld % kwartaal
2024	jan	22.830	20.758	2.072	90,9%	92,9%
2024	feb	22.483	21.409	1.074	95,2%	
2024	mrt	24.089	22.291	1.798	92,5%	
2024	apr	22.682	21.358	1.324	94,2%	94,1%
2024	mei	22.719	21.428	1.291	94,3%	
2024	jun	20.827	19.509	1.318	93,7%	
2024	jul	20.926	20.088	838	96,0%	95,5%
2024	aug	19.833	18.845	988	95,0%	
2024	sep	21.652	20.691	961	95,6%	
2024	okt	24.325	22.975	1.350	94,5%	94,2%
2024	nov	24.131	22.712	1.419	94,1%	
2024	dec	22.984	21.594	1.390	94,0%	



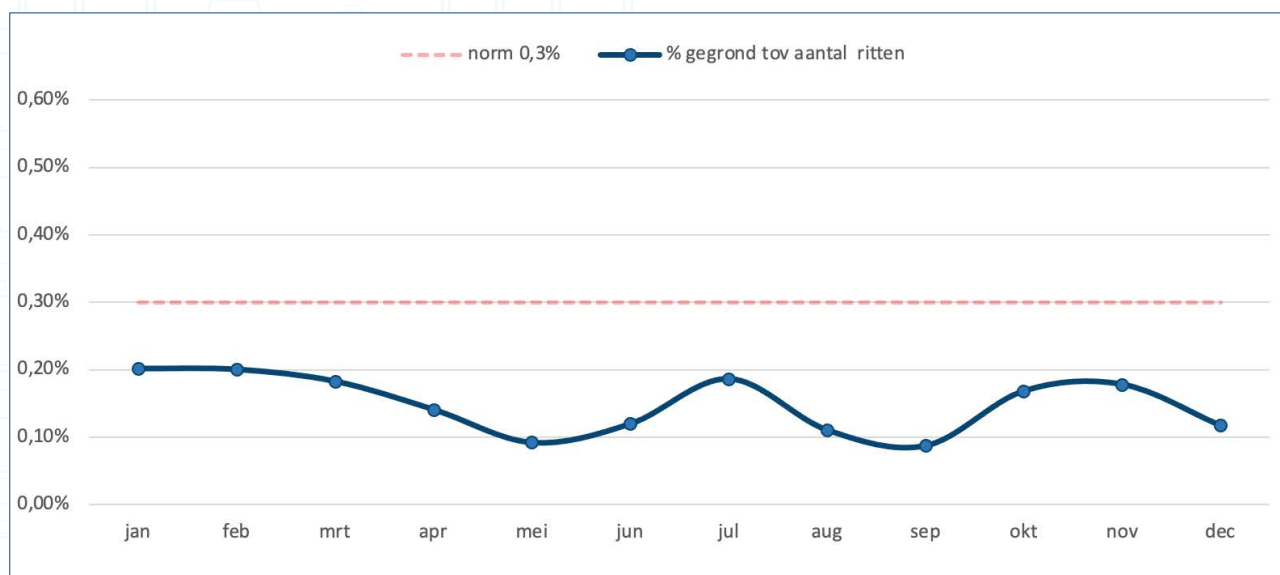


Performance: Klachten

(% gegronde klachten ten opzichte van aantal ritten)

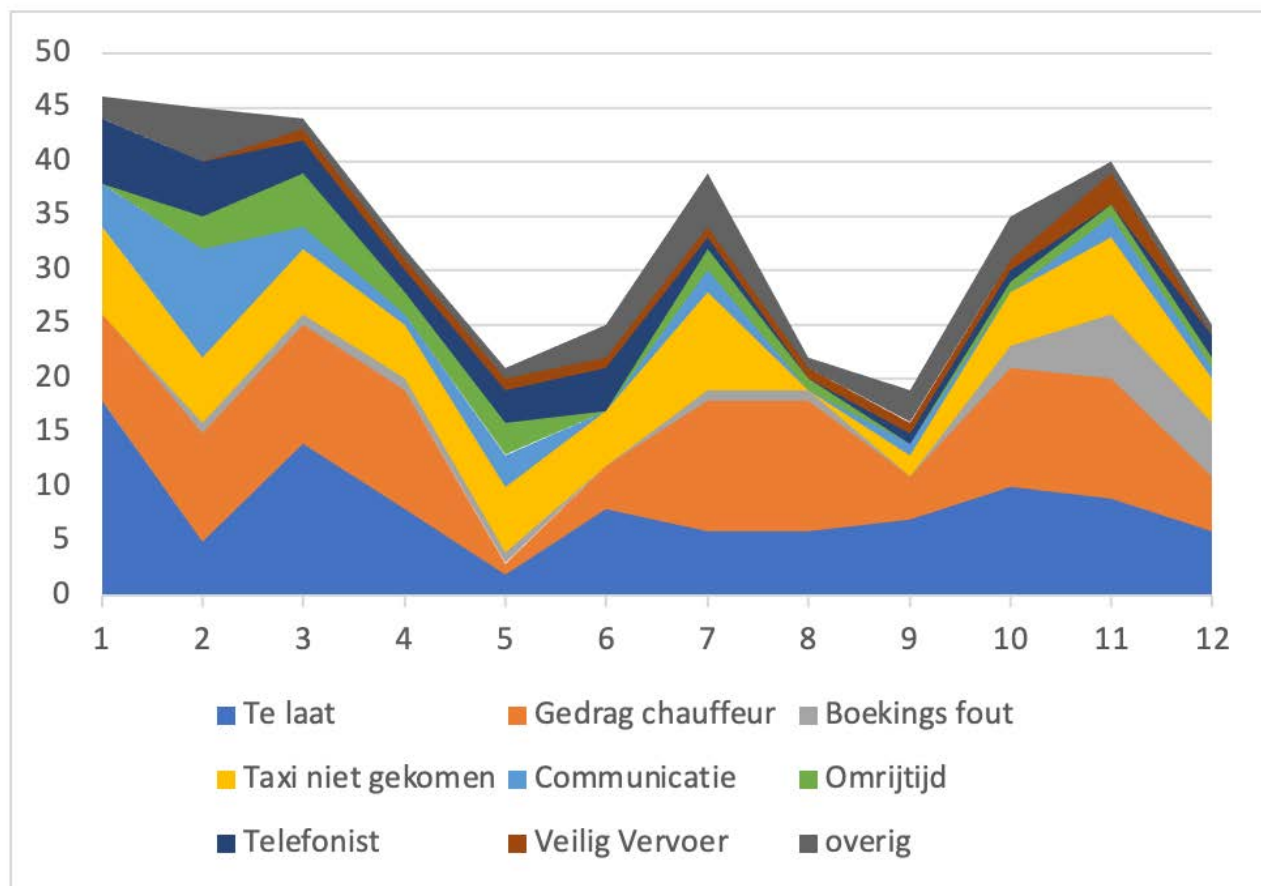
Jaar	Maand	Totaal Klachten	Waarvan geground	Waarvan niet geground	% geground tov aantal ritten	Gemiddeld % kwartaal
2024	jan	47	46	1	0,20%	0,19%
2024	feb	46	45	1	0,20%	
2024	mrt	47	44	3	0,18%	
2024	apr	35	32	3	0,14%	0,12%
2024	mei	23	21	2	0,09%	
2024	jun	26	25	1	0,12%	
2024	jul	40	39	1	0,19%	0,13%
2024	aug	25	22	3	0,11%	
2024	sep	20	19	1	0,09%	
2024	okt	45	41	4	0,17%	0,16%
2024	nov	46	43	3	0,18%	
2024	dec	29	27	2	0,12%	

norm: 0,30%





Gegronde klachten naar soort





Reizigersaantallen in vergelijking met voorgaande jaren

Hierbij ziet u een schematisch overzicht van de ritaantallen Wmo – vraagafhankelijk vervoer. Wat opvalt is dat het aantal ritten is toegenomen t.o.v. 2023 met 10%. Wat daarbij ook opvalt is dat het percentage ritten met de Wijkhopper in 2024 aanzienlijk is toegenomen, 22% t.o.v. 17,5% (2023). Een tendens die zich zichtbaar voortzet in 2025.

Vraagafhankelijk vervoer - Ritten per maand

