

Antwoord van Gedeputeerde Staten op vragen van

M.R. Rogier (CDA) en T. C. Both-Verhoeven (CDA)
(d.d. 22 december 2025)

Nummer
4333

Onderwerp
Slechte start concessie Hoeksche Waard/Goeree Overflakkee

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting vragensteller

Afgelopen week is Transdev als busvervoerder gestart in Goeree-Overflakkee en de Hoeksche Waard. Tijdens een technische sessie vanuit de provincie op 3 september jongstleden is deze concessie aan ons, als leden van Provinciale Staten, toegelicht. Daarbij heeft Transdev beloofd dat per december de concessie weer helemaal zou verlopen zoals zou moeten.

In de praktijk bereiken ons echter andere signalen van inwoners. Haltes zijn vervallen, Achthuizen niet meer bereikbaar met regulier OV en dienstregelingen lijken niet meer aan te sluiten op de schooltijden van scholieren. Dat terwijl er juist veel belovend ingezet zou worden op meer marktwerking. Met de problematische start van de concessie Zuid-Holland Noord nog vers in het geheugen, maken wij ons als CDA zorgen over de huidige situatie. Daarom stellen wij de volgende vragen:

1. *Wat is de reactie van het College van Gedeputeerde Staten (GS) op de problemen met de concessie zoals vervallen haltes en vertragingen?*

Antwoord

De opzet van het busnetwerk en de dienstregeling voldoen aan het Programma van Eisen (PvE) dat, na in 2023 en 2024 gehouden consultatierondes met onder meer gemeenteraden, het Reizigersoverleg en de Statencommissie Bereikbaarheid en Wonen, voorafgaand aan de aanbesteding is vastgesteld. Het door Transdev geboden ov-netwerk is begin 2025 in presentaties opnieuw toegelicht aan genoemde organen, dit leverde geen aanvullende opmerkingen op.

We gaan hieronder in op verschillende kwesties die te maken hebben met de nieuwe vervoerconcessie:

- **Vervallen haltes:** binnen het concessiegebied, dat bestaat uit het grondgebied van de gemeenten Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee, zijn geen haltes vervallen. Dit is conform de in het PvE gestelde eisen: van en naar elke halte wordt ten minste één reismogelijkheid per uur geboden van aanvang dienst tot middernacht. Buiten het concessiegebied is alleen de halte Rotterdam Vaanweg vervallen, om de verbinding naar Rotterdam Zuidplein sneller te maken en vertragingen beter op te kunnen vangen. Deze halte en de naburige halte Groene Hilledijk zijn vanaf Zuidplein uitstekend met andere lijndiensten van RET en Qbuzz bereikbaar.
- **Dienstregelingen:** in het PvE is specifiek gevraagd om een zogeheten knooppunt-dienstregeling, waarbij bussen op knooppunten altijd onderling aansluiting bieden. In combinatie met hogere frequenties zijn zo meer reismogelijkheden ontstaan. Daarnaast zijn de meeste scholierenlijnen min of meer ongewijzigd voortgezet. Daarom herkennen wij het beeld dat de dienstregeling slechter aansluit op schooltijden niet.

- **Overstap Heinenoord:** de belangrijkste verandering in de nieuwe concessie is de introductie van een overstap op busstation Heinenoord voor reizigers uit het zuiden en oosten van de Hoeksche Waard. Hierdoor kan een hogere frequentie voor iedereen worden geboden (kwartierdienst in de spits, vanaf 2028 ook overdag op werkdagen), waar tegenover staat dat door het vervallen van de sneldiensten de reistijd

Reistijd en aantal ritten van Hoeksche Waard naar R'dam Zuidplein						
Kern	dienstregeling 2025				dienstregeling 2026	
	sneldienst		streekbus		streekbus	
	reistijd	ritten	reistijd	ritten	reistijd	ritten
Zuid-Beijerland	nvt	0	57	17	60	45
Numansdorp	34	25	35	32	34	47
Klaaswaal	24	25	27	32	26	47
Mijnsheerenland	18	25	20	32	19	47
's-Gravendeel	41	6	47	32	48	49
Puttershoek	27	6	28	32	30	49
Strijen	34	4	40	33	39	46
Maasdam	23	4	26	33	25	46

reistijd: reistijd naar Rotterdam Zuidplein in de ochtendspits
ritten: aantal ritten per werkdag (buiten schoolvakantie)

toeneemt. Zoals uit de tabel blijkt is de extra reistijd die door de overstap op Heinenoord wordt veroorzaakt in de meeste gevallen (zeer) gering. Enige uitzondering op dit beeld is 's-Gravendeel, waar de extra reistijd ten opzichte van de oude sneldienst zeven minuten bedraagt.

Op basis van de ontvangen reacties heeft Transdev maatregelen voorgesteld om de overstap op busstation Heinenoord robuuster te maken en de (spits)capaciteit op de verbinding Heinenoord busstation – Zuidplein te vergroten. Deze maatregelen worden nog besproken met onder meer het Reizigersoverleg en de gemeente. Transdev verwacht de maatregelen in maart te kunnen implementeren.

- **Kleine kernen:** in lijn met de voorkeur van zowel Provinciale Staten als de gemeenteraden en het Reizigersoverleg zijn niet alleen de bestaande haltes in de concessie allemaal gehandhaafd, maar zijn diverse kleine kernen aan het ov-netwerk toegevoegd. Hierdoor zijn zowel op Goeree-Overflakkee als in de Hoeksche Waard vijf kernen nieuw aangesloten op het ov-net¹. Veel andere kleine kernen die voorheen alleen met de buurtbus bereikbaar waren zijn nu ook 's avonds en in het weekeinde (beter) bereikbaar geworden. Hieronder vallen onder meer Herkingen, Ooltgensplaat, Stad aan 't Haringvliet, Mookhoek, Nieuwendijk/Tiengemetten en Strijensas.

De **overstap op busstation Heinenoord** is een cruciaal onderdeel van het ov in de Hoeksche Waard. Om die reden heeft de provincie er bij Transdev op aangedrongen om reservebussen met personeel paraat te houden. De reservebussen zijn in de eerste week van de concessie herhaaldelijk ingezet, zowel 's morgens als 's middags. In de eerste week was sprake van relatief veel vertragingen, enerzijds door gewenning bij reizigers (aan nieuwe dienstregeling en routes) en personeel (aan nieuwe dienstregeling/routes en nieuwe werkwijze) en anderzijds door files, een omleiding van de bussen in Oud-Beijerland en infrastructurele storingen (gemiddeld tweemaal per dag een 15 tot 30 minuten durende stremming van de Heinenoordtunnel²). Daarnaast is gebleken dat reizigers nog onevenwichtig over de diverse ritten verdelen: de ritten op de 'oude tijden' zijn duidelijk drukker dan de ritten op de 'nieuwe tijden'. We verwachten dat de gewenning en spreiding van de reizigers over de verschillende ritten enige tijd in beslag zal nemen.

¹ Op Goeree-Overflakkee betreft dit de kernen Langstraat, Zuidzijde, Battenoord, Havenhoofd en Oostdijk, in de Hoeksche Waard zijn dit Zwartsluisje, Goidschalxoord, Schuring, Schenkeldijk en De Wacht.

² De stremmingen worden veroorzaakt door (meestal onterechte) meldingen van te hoge vrachtwagens, waarna het verkeer wordt stilgezet om de te hoge vrachtwagen uit het verkeer te halen.

2. *Wat gaat het college van Gedeputeerde Staten eraan doen om de situatie z.s.m. in samenwerking met Transdev onder controle te krijgen overeenkomstig de concessie-afspraken?*

Antwoord

De provincie volgt de ontwikkelingen in de concessie nauwgezet. Zo worden gemiste aansluitingen, (te) volle bussen en het tijdig inzetten van versterkingsbussen gemonitord. Aanloopproblemen in de eerste week van een nieuwe concessie en dienstregeling zijn nooit uit te sluiten. De komende periode verwachten wij, mede door de door Transdev aangekondigde maatregelen, een snelle verbetering van zowel aansluitingen als de zitplaatskans.

Zoals in de brief van gedeputeerde Zevenbergen over de vertraging bij de levering van nieuwe bussen (PZH-2025-882996873 d.d. 13.11.2025) is aangegeven, maken wij zodra de laatste nieuwe bussen in gebruik zijn genomen de balans op van de start van de concessie. Een eventueel aan Transdev op te leggen boete zal onder meer worden bepaald op basis van de door reizigers ondervonden overlast.

3. *Is het college van Gedeputeerde Staten bereid zich in te zetten om de kern Achthuizen weer bereikbaar te maken middels regulier ov, vergelijkbaar met de bereikbaarheid zoals die voorheen bestond? Zo ja, op welke termijn kan dit worden gerealiseerd? Zo nee, waarom niet?*

Antwoord

In het Programma van Eisen (PvE) is voor kernen met 200 tot 1.500 inwoners minimaal één vraagafhankelijke reismogelijkheid per uur verplicht gesteld. Dit geldt ook voor Achthuizen, dat 760 inwoners telt. De door Transdev aangeboden dienstregeling kent een hoger aanbod, namelijk een vaste bus van 8:00 uur 's morgens tot 18:00 uur 's avonds en daarbuiten een volgens dienstregeling rijdende belbus. Wij zien daarom geen aanleiding voor een verdere uitbreiding van het aanbod voor Achthuizen.

In de nevenstaande tabel is de bediening van Achthuizen in de dienstregelingen 2025 en 2026 weergegeven en vergeleken met de in het PvE gestelde eisen aan het ov-aanbod in kernen van 200 – 1500 inwoners. Hieruit blijkt dat

OV-ontsluiting Achthuizen

Periode	aanbod 2025	eisen PvE	aanbod 2026
ma-vr	06:00 - 08:00	vast 1x/uur	belbus 1x/uur
	08:00 - 18:00	vast 1x/uur (buurtbus) + schoolbus (6x)	belbus 1x/uur
	18:00 - 00:00	belbus	belbus 1x/uur
za	08:00 - 00:00	belbus	belbus 1x/uur
zo-fd	09:00 - 00:00	belbus	belbus 1x/uur

Achthuizen op werkdagen een vaste verbinding heeft in de vorm van buurtbus 735 overdag naar onder meer Ooltgensplaat, Den Bommel N59/P+R (overstap naar Middelharnis en Rotterdam), Middelharnis Centrum en het streekziekenhuis in Dirksland. De buurtbus biedt voldoende capaciteit om alle reizigers te vervoeren. De vroegere scholierenbuslijn 635 Middelharnis – Ooltgensplaat (die enkele malen per dag reed, met uitzondering van de schoolvakanties) is opgegaan in streeklijn 135. Lijn 135 stopt niet in Achthuizen omdat Achthuizen een kleine vervoervraag kent en al door de buurtbus wordt bediend. Buiten deze tijden rijdt belbus 532 een keer per uur tussen Achthuizen, Den Bommel N59 P+R (aansluiting op R-net-lijn 436) en Zuidzijde.

4. *Wordt de provincie geïnformeerd over de klachten en meldingen die ingediend worden bij Transdev? En zo ja, anticipeert de provincie hier ook op?*

Antwoord

Ja, wij worden geïnformeerd over de aantallen en de soorten klachten en betrekken Transdev ook regelmatig bij de beantwoording van bij ons ingediende klachten. Waar klachten inhoudelijk aanleiding geven om zaken te heroverwegen anticiperen zowel wij als Transdev daarop, zoals ook blijkt uit het antwoord op vraag 5. Ons Klantcontactcentrum heeft tot nu toe zo'n dertig reacties ontvangen, Transdev kreeg ruim honderd reacties, die deels ook informatievragen waren.

5. *Inwoners geven aan dat de prijzen fors verhoogd zijn. Zo is een rit vanuit Nieuw-Beijerland nu geen 3,66 euro meer maar 5,95. Is deze prijswijziging conform prijsafspraken?*

Antwoord

Transdev is naar aanleiding van binnengekomen klachten over hoge tarieven een onderzoek gestart, waaruit gebleken is dat er een fout is gemaakt bij het instellen van het kilometertarief. Dit is bij het definiëren van de nieuwe concessie in het chipkaart-systeem voorlopig op twintig cent gezet met de bedoeling het later te corrigeren naar het correcte tarief van afgerond zestien cent. Abusievelijk is verzuimd het correcte tarief in te voeren. Transdev heeft dit op woensdag 24 december 2025 zelf aan ons gemeld. Hierop hebben wij zeer ontstemd gereageerd en Transdev gesommeerd om de fout direct te herstellen. Dit bleek door de vakantieperiode niet mogelijk, waardoor Transdev heeft besloten de chipapparatuur uit te schakelen en mensen dus gratis reisden. Om het prijsverschil naar gedupeerde reizigers toe te compenseren is van 3 tot en met 11 januari 2026 een lager kilometertarief van (afgerond) twaalf cent gehanteerd. Vanaf 12 januari 2026 is het correcte tarief van afgerond zestien cent van toepassing. We beseffen dat hiermee niet iedereen één-op-één gecompenseerd kan worden en verwachten dat Transdev haar klantenservice opdraagt in voorkomende gevallen coulant te handelen.

6. *De buslijn vanuit Numansdorp naar Zuidplein is niet meer een directe verbinding en mensen moeten overstappen bij Heijenoord. Bij deze overstaplocatie is gebleken dat er tijdens de spits te weinig bussen zijn en reizigers lang moeten wachten. Gaat u als college in de samenwerking met Transdev dit probleem oplossen?*

Antwoord

Zoals in het antwoord op vraag 1 aangegeven is hebben reizigers soms hun aansluiting op busstation Heijenoord gemist. Wij verwachten dat dit met toenemende ervaring bij reizigers en medewerkers aanzienlijk zal verbeteren. Hoewel gestreefd wordt naar 100% gehaalde aansluitingen zal dat, onder meer door groeiende hinder van autoverkeer en de (vele) storingen aan de Heijenoordtunnel, niet altijd haalbaar zijn. Desondanks verwachten wij wel de overstaptijd in meer dan 95% van de gevallen tot twee à drie minuten kan worden beperkt.

De reizigers uit Numansdorp, Strijen en 's-Gravendeel voegen zich in de ochtendspits bij de reizigers die al in de lijnen 461 (Oud-Beijerland) en 462 (Goudswaard) zitten om vanaf busstation Heijenoord door te reizen naar Zuidplein. Dit betekent dat een deel van de reizigers moet staan. Dat is op basis van het PvE toegestaan, mits gemiddeld niet meer dan een derde van de reizigers moet staan en deze reizigers binnen een kwartier een zitplaats vinden of uitstappen (de reistijd naar Zuidplein is 14 minuten). Buiten de spitsuren moet gemiddeld gesproken elke reiziger een zitplaats kunnen vinden³). Voor de duidelijkheid, dit wil dus niet zeggen dat het nooit mag voorkomen dat reizigers buiten de spits moeten staan.

Den Haag, 20 januari 2026

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,

secretaris,

voorzitter,

drs. M.J.A. van Bijnen MBA

mr. A.W. Kolff

³ Artikel 7.1.1 schrijft als outputnorm C4b voor dat tijdens de spitsuren het 'Aantal Reizigers tijdens elke Rit per Dagsoort bedraagt in elke kalendermaand gemiddeld niet meer dan 100% van het aantal zitplaatsen plus 50% van het aantal staanplaatsen in het Voertuig'. Daarnaast bepaalt Artikel 4.3.2 lid 2 dat 'De Concessiehouder stemt de aangeboden vervoercapaciteit (d.w.z. het aantal voor Reizigers beschikbare zit- en staanplaatsen in een Voertuig, eventuele Versterkingsritten meegerekend) zodanig af op de redelijkerwijs te voorzien Vervoervraag dat Reizigers gedurende de Spits nooit langer dan 15 minuten en buiten de Spits nooit hoeven te staan, waarbij hij voldoet aan het gestelde in het vorige lid en de in artikel 7.1.1 genoemde outputnormen.'