

Antwoord van Gedeputeerde Staten op vragen van

M.R. Rogier (CDA) en T.C. Both-Verhoeven (CDA)
(d.d. 10 februari 2026)

Nummer
4348

Onderwerp
Problematische start concessie Hoeksche Waard/Goeree Overflakkee

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting vragensteller

Op 22 december 2025 stelde de CDA-Statenfractie van Zuid-Holland schriftelijke vragen over de (problematische) start van de concessie Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee. In de beantwoording van 20 januari jl. werd erkend dat een aantal zaken niet is verlopen zoals beoogd en dat inmiddels verbeteringen waren ingezet om tot oplossingen te komen.

Inmiddels zijn we bijna twee maanden verder. Een deel van de geconstateerde problemen is opgelost. Desondanks ontvangt onze fractie nog steeds signalen uit de regio dat er knelpunten worden ervaren. Daarom stelt onze fractie onderstaande vervolgvragen.

- 1. Onze fractie ontvangt nog steeds signalen dat bussen vanaf de hub in Heinenoord richting Zuidplein regelmatig overvol zijn, waardoor reizigers uit de oostelijke en zuidelijke kant van de HW, verplicht moeten overstappen, niet kunnen instappen en vertraging oplopen. Welke maatregelen worden genomen om dit probleem structureel op te lossen?*

Antwoord

De signalen over volle bussen en gemiste aansluitingen op busstation Heinenoord zijn ons bekend, zowel uit de resultaten van het *mystery guest*-onderzoek als vanuit eigen waarnemingen van provinciale medewerkers. Op 20 januari heeft Transdev in overleg met de provincie maatregelen aangekondigd¹⁾ om de overstap op busstation Heinenoord robuuster te maken, zodat reizigers minder snel hun aansluiting missen. Daarnaast wordt de capaciteit van het vervoer tussen Heinenoord busstation en Zuidplein in de spitsuren uitgebreid; door inzet van een extra bus rijden er elk kwartier drie in plaats van twee bussen tussen Zuidplein en Heinenoord busstation. De maatregelen zijn op 1 maart 2026 ingegaan. De volle bussen en gemiste aansluitingen in december 2025 en januari 2026 werden deels veroorzaakt door een (laat aangekondigde) omleiding in Oud-Beijerland, waardoor de bussen van lijn 461 (te) laat op busstation Heinenoord arriveerden. Hierdoor troffen reizigers die uit de lijnen 164, 166 en 167 wilden overstappen naar Zuidplein slechts één bus aan (namelijk lijn 462), die daardoor vaak vol was. Deze werkzaamheden zijn begin februari 2026 afgerond. Er zijn echter nog andere oorzaken die leiden tot gemiste aansluitingen en daardoor een langere reisduur, zoals hinderlijk parkerende (vracht)auto's op busroutes in de kernen, files en de regelmatige afsluitingen van de Heinenoordtunnel vanwege een melding van een te hoog voertuig. Transdev en de provincie kunnen dit niet beïnvloeden, maar constateren wel dat busreizigers hier veel hinder van ondervinden.

¹⁾ Zie <https://www.transdev.nl/nl/onze-routes/vervoersgebieden/hoeksche-waard-goeree-overflakkee/nieuws/statement-evaluatie-start-nieuwe-concessie-en-gerichte-verbeteracties>

2. *Het college van Gedeputeerde Staten heeft aangegeven dat er binnen het concessiegebied geen haltes zijn vervallen. Desondanks is de halte bij HWwerkt (sociale werkplaats op industrieterrein de Bosschen Oud-Beijerland) opgeheven. Volgens eerdere informatie zou het om een tijdelijke halte gaan, terwijl deze halte al meerdere jaren in gebruik was. De gebruikers van deze halte zijn werknemers van HWwerkt, die door het vervallen ervan direct worden benadeeld. Er is inmiddels contact geweest met de vervoerder Transdev, maar dit heeft tot op heden niet geleid tot een aanpassing. Verder is ook de halte Vaanweg Rotterdam komen te vervallen waardoor meer dan honderd leerlingen van het Zuider Gymnasium uit de Hoeksche Waard verder moeten reizen en nu veelal te laat op school komen. Dit terwijl een korte stop op de Vaanweg weinig tijdverlies op zal leveren. De school en ouders hebben hierover al contact opgenomen met Transdev. Is het college van Gedeputeerde Staten bekend met deze situaties en deelt het college de mening van het CDA dat deze haltes opnieuw in gebruik genomen zou moeten worden?*

Antwoord

De halte bij sociale werkplaats HWwerkt! is niet opgeheven. Overeenkomstig de concessiebepalingen is Transdev verplicht op alle haltes die in 2024 bestonden binnen de gemeenten Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee minimaal één belbus per uur aan te bieden. De twee haltes op bedrijventerrein De Bosschen worden met belbuslijn 517 verbonden met de halte L.J. Costerstraat, waar in de spits acht keer per uur een R-net-bus van lijn 461 of 471 naar Zuidplein of de Zinkweg rijdt. Voor het merendeel van de bezoekers blijkt de loopafstand van 450 meter tussen de L.J. Costerstraat en HW Werkt! geen groot probleem te zijn, voor anderen is er dus een belbus.

De klachten van ouders en het Zuider Gymnasium zelf hebben ons direct na ingang van de nieuwe concessie bereikt. In de eerste week van januari 2026 hebben wij samen met Transdev overlegd met de directie van het Zuider Gymnasium. Transdev heeft de school, en daarmee indirect de ouders, ondersteuning aangeboden. Hieraan bleek geen behoefte te bestaan.

De halte Rotterdam Vaanweg ligt buiten het concessiegebied Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee. In 2025 werd de halte dagelijks door circa twintig leerlingen gebruikt. Herinvoering van de halte zou leiden tot een langere rijtijd voor enkele duizenden reizigers tussen Heinenoord en Zuidplein. Bovendien neemt hierdoor de kans toe dat reizigers op busstation Heinenoord hun aansluiting naar Numansdorp, Strijen of 's-Gravendeel missen (zie vraag 1).

3. *In de nieuwe concessie rijden er, net als in de vorige, twee buslijnen door Oud-Beijerland. Een verschil is wel dat lijnen 462/ 472 nu een route buitenom rijden. Deze routekeuze is bedoeld met het oog op de toekomstige Stougjeswijk, terwijl deze wijk op dit moment nog niet is gerealiseerd.. Waarom is ervoor gekozen deze route nu al te rijden en waarom rijden deze lijnen tot de daadwerkelijke komst van de Stougjeswijk niet (tijdelijk) door Oud-Beijerland?*

Antwoord

In de vorige concessie is het aantal (reguliere) buslijnen in Oud-Beijerland teruggebracht naar vijf (lijn 160, 163, 170, 171 en 172) naar twee (461/471 en 462). Het ov-aanbod wordt hierdoor overzichtelijker; uit ervaringen blijkt dit namelijk tot meer reizigers te leiden. Lijn 462 rijdt in Oud-Beijerland door de Rembrandtstraat, langs Poortwijk Zuid en (zodra de busbaan door deze wijk gereed is) door Stougjeswijk. De oude route over de Koninginneweg en de Beneden Oostdijk is bedoeld geweest als tijdelijke route tot de ingebruikname van R-net.

De huidige route van lijn 462 sorteert voor op de toekomstige situatie en voorziet in een behoefte: het aantal reizigers dat bij de vroeger alleen door scholierenbussen bediende halte Poortwijk Zuid instapt is aanzienlijk toegenomen, vooral omdat inwoners van het zuidelijke deel van Poortwijk deze halte lijken te hebben omarmd. Daarnaast verbetert dit de bereikbaarheid van de bij Poortwijk Zuid gevestigde scholen. Ten slotte is de route 'buitenom' betrouwbaarder dan de route over de Koninginneweg. Dit is in overeenstemming met de doelstellingen voor verbetering van de ov-ontsluiting van Oud-Beijerland. Om nadelen voor de gebruikers van de haltes Koninginneweg en Sportlaan te beperken wordt van en naar

deze haltes, net als de halte bij de sociale werkplaats, elk uur een belbus geboden. Daarnaast wordt de halte Sportlaan op werkdagen ook bediend door de buurtbuslijnen 711 en 712; deze hoeven niet gereserveerd te worden.

4. *Het CDA heeft signalen ontvangen dat er bij reizigers soms verschillende tarieven of dubbele afschrijvingen per rit in rekening worden gebracht. Is dit bekend bij het college van Gedeputeerde Staten en, zo ja, welke acties worden ondernomen om dit te verhelpen?*

Antwoord

Wij hebben in de beantwoording van Statenvragen 4333 aangegeven dat door een fout van Transdev in de periode tot de kerst van 2025 een te hoog tarief in rekening is gebracht. In reactie hierop zijn de chipkaartapparaten in de bussen uitgezet, waardoor reizigers gratis reisden. Om het prijsverschil voor gedupeerde reizigers 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. Dubbele afschrijvingen, waarbij dezelfde rit twee keer in rekening is gebracht, komen ons niet bekend voor, al is het mogelijk dat iemand per ongeluk met zowel de chipkaart als de betaalpas (of met twee betaalpassen) heeft in- en uitgecheckt. Via de klantenservice van Transdev kan men in zo'n geval het te veel betaalde bedrag terugvragen.

5. *In de brief van voormalig gedeputeerde Zevenbergen van 19 december 2025 geeft de provincie aan de ontwikkelingen binnen de concessie nauwgezet te volgen, onder meer aan de hand van telcijfers, inzet van veldwerkers, vertragingsgegevens en ontvangen klachten. Wij vernemen graag wat de uitkomsten tot nu toe zijn en op welke wijze deze resultaten worden benut bij het bijsturen van de concessie.*

Antwoord

De *mystery guests* hebben van medio december 2025 tot medio januari 2026 meer dan honderd ritten gemaakt in de concessie met alle soorten vervoer. Daarnaast is gedurende twee dagdelen per maand op de busstations Heinenoord (ochtendspits) en Zuidplein (middagspits) de bezetting van de bussen gemeten, waarbij ook is vastgelegd of er reizigers achterbleven. In de drukste spitsrichting kwam het in bijna de helft van de ritten voor dat reizigers moesten staan (wat op basis van de concessie-voorwaarden ook gedurende een kwartier toegestaan is), in enkele gevallen moesten reizigers op een volgende bus wachten. De maximale wachttijd bedroeg een kwartier, de gemiddelde wachttijd voor mensen die niet in een volle bus konden of wilden stappen was zeven minuten. De metingen laten zien dat het aantal gevallen van rituitval, volle bussen en achterblijvende reizigers in januari is gehalveerd ten opzichte van december. We verwachten dat de per 1 maart ingaande maatregelen tot verdere verbetering zullen leiden.

De onderzoekers concluderen: *'Heel veel onderzoekaspecten zijn goed op orde. Vanuit het perspectief van de mystery guests lijkt de nieuwe concessie over het algemeen goed gestart'*. Wel constateert men een aantal aandachts- en verbeterpunten. In een aantal gevallen ligt de oorzaak overigens buiten Transdev; zo zijn er door het uitblijven van een verkeersbesluit door Waterschap Hollandse Delta nog geen haltepalen geplaatst in enkele kleine kernen. De provinciale medewerkers, die ook zelf in de regio rondreizen om te ondervinden hoe het vervoer wordt uitgevoerd, hebben regelmatige besprekingen met Transdev over de (voortgang van) noodzakelijke verbeteringen. Daarnaast nemen wij, zoals in eerdere brieven aangegeven, na afronding van de gehele implementatie een besluit over het opleggen van een boete over de implementatieperiode. Bij de bepaling van de hoogte van een eventuele boete nemen we zowel de gebrachte positieve als negatieve aspecten mee.

Den Haag, 10 maart 2026

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,

secretaris,

drs. M.J.A. van Bijnen MBA

voorzitter,

mr. A.W. Kolff