

Antwoord van Gedeputeerde Staten op vragen van

M.R. Rogier | CDA

(d.d. 15 juni 2026)

Nummer

4420

DOS-2023-0005091PZH-2026-896947938

Onderwerp

Concessie Hoeksche Waard/Goeree- Overflakkee

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting vragensteller

Het CDA heeft signalen ontvangen van inwoners dat de concessie Hoeksche Waard/ Goeree-Overflakkee ondanks de beloofde verbeteringen en de vernieuwde dienstregeling die 17 mei jongstleden is ingegaan, nog steeds tot frustraties leidt bij reizigers. Daarom verzoeken wij het college van Gedeputeerde Staten de volgende vragen te beantwoorden:

Vragen

- 1. Is het college van Gedeputeerde Staten bekend met signalen van reizigers dat aansluitingen op busstation Heinenoord (en mogelijk andere haltes) met regelmaat niet worden gehaald? Reizigers geven daarbij aan bij de chauffeur dat zij graag willen overstappen terwijl Transdev aangeeft op haar website dat aansluitende bussen maximaal 3 minuten op elkaar wachten en buschauffeurs hierover onderling contact onderhouden?*

Antwoord

Nee, het college is niet bekend met deze signalen. Het college heeft de beschikking over een groot aantal communicatiekanalen, waaronder (sociale) media, mail, het klantcontactcentrum en daarbuiten het klachtenoverzichten van Transdev. Wij hebben in totaal één klacht over gemiste aansluitingen ontvangen. Daarnaast voeren wij kwaliteitsonderzoek uit met behulp van zogenaamde 'mystery guests'; ook daaruit zijn geen signalen over het structureel missen van aansluitingen ontvangen.

Dit betekent niet dat er nooit aansluitingen worden gemist. De bussen van Transdev rijden grotendeels over de openbare weg en kunnen er vertraging oplopen door factoren buiten de invloedssfeer van Transdev. Denk hierbij aan files, afsluitingen van de Heinenoordtunnel wegens hoogtemeldingen, wegwerkzaamheden zonder adequate omleidingsfaciliteiten voor het busvervoer en ongevallen. Deze vertragingen worden deels opgevangen door ingeplande overstaptijden. Bij grotere vertragingen hanteert Transdev de in het Programma van Eisen vastgelegde wachttijdregeling: waarbij chauffeurs onderling of via de verkeersleiding aansluitingen kunnen afstemmen. De wachttijd is gemaximeerd op drie minuten om te voorkomen

dat elders aansluitingen verloren gaan. In de bussen worden reizigers via beeldschermen op geattendeerd dat zij hun gewenste aansluiting aan de chauffeur kunnen doorgeven, zodat deze hier bij vertragingen rekening mee kan houden.

2. *Hoe beoordeelt het college van Gedeputeerde Staten de dienstregeling van specifiek de Hoeksche Waard sinds de nieuwe dienstregeling in werking is getreden?*

Antwoord

Op 16 juni jl. hebben wij een brief gestuurd naar aanleiding van motie 1936 'klopt als een bus'. Hierin hebben wij aangegeven dat de veranderingen die op 1 maart jl. zijn doorgevoerd hebben geleid tot een grote verbetering van de aansluitingen op specifiek busstation Heinenoord. De op 17 mei jl. doorgevoerde aanpassingen hadden vooral betrekking op buslijn 163 Rotterdam-Lombardijen – Heinenoord busstation, die regelmatig vertraging oploopt in Rotterdam. Deze aanpassingen hebben tot doel de aansluitingen te verbeteren en werken in de praktijk.

3. *Beschikt het college van Gedeputeerde Staten over gegevens die inzage geven in het aantal gemiste aansluitingen binnen de Hoeksche Waard, bij voorkeur uitgesplitst per halte? Zo ja, kan het college deze gegevens delen?*

Antwoord

Het college beschikt niet over exacte gegevens over gehaalde en gemiste aansluitingen, datzelfde geldt voor Transdev. De kwaliteit van de overstap wordt namelijk (nog) niet geautomatiseerd vastgelegd in de monitoringssystemen, waardoor de aankomst- en vertrektijden één voor één vergeleken moeten worden. Bij het behandelvoorstel bij motie 1936 is daarom gebruik gemaakt van de gemiddelde spreiding van de aankomst- en vertrektijden voor buslijnen rondom busstation Heinenoord, zodat hier enig inzicht geboden kon worden.

Om u een beter inzicht te geven is voor enkele overstaphaltes een gedetailleerde analyse gemaakt, die is gebaseerd op de aankomsttijden van bussen op een overstaphalte en de vertrektijden van aansluitende bussen. Hierbij is gebruik gemaakt van de geautomatiseerde registratie van aankomst, opening en sluiting van deuren alsmede vertrek van de halte. Transdev heeft met deze gegevens een analyse gemaakt van de aantallen potentieel gehaalde en gemiste overstappen voor drie knooppunten op Goeree-Overflakkee en in de Hoeksche Waard. Voor knooppunt Heinenoord bleek een dergelijke analyse niet realiseerbaar vanwege de grote hoeveelheid aankomende en vertrekkende lijnen en het daaruit voortvloeiende aantal overstaprelaties. De analyse beslaat alle op werkdagen gemaakte ritten in de maanden maart tot en met juni 2026, deze is opgenomen in de bijlage.

4. *Op welke wijze wordt gecheckt of de afspraken, zoals dat aansluitende bussen maximaal drie minuten op elkaar wachten en hierover contact hebben, in de praktijk daadwerkelijk worden nageleefd?*

Antwoord

De provincie controleert de uitvoering van de concessie op verschillende manieren, onder meer op basis van verstrekte uitvoeringsgegevens (zie antwoord vraag 3), mystery guests en eigen waarnemingen.

5. *Welke afspraken zijn er gemaakt tussen de provincie en Transdev over het borgen van betrouwbare aansluitingen op belangrijke overstappunten zoals Heinenoord?*

Antwoord

In het Programma van Eisen is onder meer geëist dat aansluitingen altijd worden gehaald, tenzij sprake is van overmacht (bijvoorbeeld door files, tunnelafsluitingen, wegwerkzaamheden etc.). Hiernaast is Transdev verplicht om vervangend vervoer aan te bieden als reizigers door het missen van een aansluiting langer dan dertig minuten moeten wachten op het vervolg van hun reis. Daarnaast geldt voor de laatste ritten een thuiskomgarantie: wanneer een laatste aansluiting door vertraging van een Transdev-bus wordt gemist zorgt Transdev voor vervangend vervoer naar de (binnen de concessie HWGO gelegen) bestemming van de reiziger.

6. *Welke aanvullende maatregelen overweegt het college van Gedeputeerde Staten om de betrouwbaarheid van aansluitingen op busstations te verbeteren?*

Antwoord

De belangrijkste oorzaken voor het missen van aansluitingen zijn hinder door verkeer (zoals files, ongevallen, brugopeningen en hoogtemeldingen Heinenoordtunnel) en infrastructuur (wegwerkzaamheden en verkeer remmende maatregelen die relatief grote gevolgen hebben voor bussen). In 2025 is een onderzoek gedaan naar maatregelen die de doorstroming van het openbaar vervoer in (onder meer) de Hoeksche Waard verbeteren. Een aantal potentieel kansrijke maatregelen wordt momenteel uitgewerkt. Deze maatregelen verbeteren niet alleen de reissnelheid, maar ook de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer.

Een tweede oorzaak voor het missen van aansluitingen zijn de zogeheten kleine vertragingen. Deze ontstaan incidenteel door een veelheid van oorzaken, variërend van een reiziger met een uitgebreide vraag aan de chauffeur tot een auto die veel tijd nodig heeft om in te parkeren en zo het verkeer ophoudt. Hiervoor wordt extra rijtijd ingepland, maar deze marge staat onder druk door toenemend verkeer en maatregelen zoals 30 km/u-zones.

Gemeenten kunnen bijdragen aan (het behoud van) de kwaliteit van het ov door in 'duurzaam veilig'-maatregelen expliciet rekening te houden met de belangen van ov-reizigers door de busroutes optimaal in te richten. Om dit te stimuleren worden aanvragen voor subsidie voor dit soort maatregelen (in het kader van de Subsidieregeling Mobiliteit, SRM) getoetst aan de gevolgen voor het openbaar vervoer. Wanneer die gevolgen negatief zijn is dat een reden om subsidie te weigeren. In een recente brief aan de gemeenten is daarom opgeroepen om bij voorgenomen 'duurzaam veilig'-maatregelen op busroutes in een vroegtijdig stadium afstemming met de bus vervoerders te zoeken.

Overigens zijn niet alle oorzaken door provincie of gemeenten beïnvloedbaar, zoals de afsluitingen van de Heinenoordtunnel door hoogtemeldingen. Dit gebeurt vijf tot zes keer per week. We zijn met Rijkswaterstaat in gesprek over een snellere informatievoorziening om de gevolgen van een tunnelafsluiting voor busdiensten te beperken, bijvoorbeeld door een bus niet vanaf Heinenoord de file in naar Rotterdam te sturen.

7. *Op 27 maart jongstleden heeft het CDA schriftelijke vragen gesteld over de toegankelijkheid van busstation Heinenoord. Het college van Gedeputeerde Staten gaf destijds aan op korte termijn toegankelijkheidsaanpassingen uit te voeren. Het CDA is verheugd dat bushalte Heinenoord inmiddels is aangepast, maar constateert dat busstation Heinenoord zelf nog niet is aangepakt. Kunt u aangeven op welke termijn deze halte toegankelijker wordt gemaakt?*

Antwoord



De werkzaamheden op het busstation zijn inmiddels van start gegaan. Ter voorbereiding zijn in mei jl. enkele markeringen aangebracht over de te wijzigen onderdelen. In juni jl. zijn werkzaamheden uitgevoerd aan onder andere de geleidelijnen, perronbanden en tegelwerk. In september 2026 worden de laatste aanpassingen afgerond. Door de werkzaamheden is het busstation inmiddels beter toegankelijk voor mensen met een fysieke en/of visuele beperking.

Den Haag, 22 september 2026

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,
secretaris, plv. voorzitter,

drs. M.J.A. van Bijnen MBA ing. R. Tieman