



Aan
De gemeenteraad van Zoetermeer

Zaakid
2026-030545

Van
Het college/ Wethouder Frinking

Datum
10 maart 2026

Onderwerp
Beantwoording van de schriftelijke vragen van de D66-fractie d.d. 21 februari 2026 over 'Nieuwe bus, 'De Opstap', vol mankementen'

Bijlagen
-

Vraag 1

Kan het college toelichten wat de concrete doelstellingen zijn van buslijn 272 en hoe het succes ervan wordt gemonitord?

Antwoord 1

Zoals in de [raadsmemo](#) van 19 december 2025 is aangegeven zijn de doelstellingen van De Opstap als volgt:

- Verbeteren van de bereikbaarheid van- en naar- Rokkeveen en Dorp;
- Terugdringen van eenzaamheid van inwoners Rokkeveen en Dorp;
- Leveren van modern, efficiënt en comfortabel "collectief vraaggericht vervoer", dat een aanvulling is op het bestaande openbaar vervoer;
- Opdoen van zoveel ervaring dat opschalen en inzetten van deze oplossing in meer gebieden van de MRDH in de toekomst mogelijk wordt;
- Bijdragen aan het verminderen van personeelstekort in de mobiliteitssector door mensen op te leiden;
- Doorstroom/uitstroom uit de uitkering bevorderen door duurzaam beroepsperspectief te bieden aan inwoners met een uitkering, passend bij de doelstelling van de Binnenbaan.

Deze doelstellingen zijn in het Programma van eisen vertaald in concrete en meetbare cijfers. Deze zijn met u gedeeld in de raadsmemo's van juli en december 2025

	Fase 1	Fase 2
Vervoerspropositie		
Inzetdagen	Enkel werkdagen	7 dagen
Inzeturen	07:00 – 20:00	07:00 – 22:00
Route en dienstregeling	Rijden via vaste route en tijdstippen conform een dienstregeling	Uitbreiding met variabele inzet (haltes/ tijdstippen) conform aanvragen
Verzorgingsgebied	Verbinding Rokkeveen en Dorp met Centrum	Verbinding Rokkeveen en Dorp met overige bestemmingen, zoals het Haga Ziekenhuis (met inachtneming concurrentiebeding)
Boeken ritten	Niet boeken, ritten volgens dienstregeling	Mogelijkheid tot boeken variabel vervoer (telefonisch)



Ondersteuning		
Betalen	Pin	OV-Chipkaart/ OV-pay
Reisinformatie	Statische reisinformatie	Zichtbaar op 9292/ NS App
Software	Nvt.	Rittenadministratie, reizigersondersteuning, planningssoftware (variabele inzet)
Prestaties		
Reizigers per dag	10	40
Klanttevredenheidscijfer	7,3	7,8
Kostendeckingsgraad	3%	10%
Doorstroompercentage naar regulier werk	40%	40%

Het behalen van de doelstellingen wordt gemonitord en besproken tijdens een tweewekelijks voortgangsoverleg tussen de gemeente Zoetermeer en De Binnenbaan en is onderdeel van de doorlopende evaluatie.

Vraag 2

Is het college bekend met het feit dat de bus nauwelijks herkenbaar is als openbaar vervoer, onder andere doordat bestemming en route niet zichtbaar zijn op de bus en de bus niet lijkt op de reguliere bussen in Zoetermeer?

Antwoord 2

Het is ons bekend dat de bus niet hetzelfde uiterlijk heeft als andere bussen. Dit komt doordat deze niet door de reguliere vervoerder wordt gereden, maar door De Binnenbaan. Er wordt wel gewerkt aan het uitbreiden van de communicatie via digitale wegen, op de bus en op de haltepalen. Het door ontwikkelen hiervan is onderdeel van deze pilot.

Vraag 3

Is het college het met D66 Zoetermeer eens dat duidelijke herkenbaarheid van openbaar vervoer essentieel is voor gebruik en vertrouwen van reizigers?

Antwoord 3

Ja.

Vraag 4

Kan het college uitleggen waarom de bus op Centrum West op de Kiss & Ride-plaats stopt in plaats van bij de reguliere bushaltes?

Antwoord 4

Dit is een tijdelijke oplossing, omdat de bus nog niet is uitgerust met een transponder en daarmee niet het busstation kan inrijden of uitrijden. De planning is dat de benodigde transponder in week 11 wordt ingebouwd.

Vraag 5

Is het college bereid te onderzoeken of dit kan worden aangepast?

Antwoord 5

Op dit moment wordt het inbouwen van de transponder ingepland, de verwachting is dat dit voor eind april is geregeld.

Vraag 6

Is het college bekend met het ontbreken van reizigersinformatie bij haltes van lijn 272, zoals vertrektijden, route en tussenhaltes?

Antwoord 6

Vanwege het pilotkarakter van de bus is besloten niet overal Abri's te plaatsen. Hierdoor is er geen ruimte voor uitgebreide reisinformatie. Er wordt wel samen met de Binnenbaan gekeken naar het uitbreiden van de informatie die er nu staat. Lijn 272 wordt ook opgenomen in 9292 de aanvragen hiervoor zijn al gedaan.

Vraag 7

Is het college het met D66 Zoetermeer eens dat basisinformatie bij haltes noodzakelijk is voor een goed functionerende buslijn?

Antwoord 7

Ja.

Vraag 8

Is het college bereid in actie te komen om de informatievoorziening bij haltes te verbeteren?

Antwoord 8

Ja, dit is ook onderdeel van het evaluatietraject.

Vraag 9

Is het college bekend met het feit dat lijn 272 niet zichtbaar is in 9292?

Antwoord 9

Er wordt samen met de Binnenbaan gekeken naar het uitbreiden van de informatie die er nu staat. Lijn 272 wordt ook opgenomen in 9292; de aanvragen hiervoor zijn al gedaan. Komende week, dus waarschijnlijk als u dit antwoord leest, is lijn 272 toegevoegd aan 9292.

Vraag 10

Is het college bereid zich ervoor in te zetten dat de lijn zo snel mogelijk wordt opgenomen in alle reisplanners?

Antwoord 10

Ja, op dit moment is er hiervoor al een overeenkomst afgesloten met 9292 en is de verwachting dat de lijn al voor de overgang naar de Tweede fase zichtbaar is in de reisplanners.

Vraag 11

Is het college bekend met signalen dat de huidige route als omslachtig en tijdrovend wordt ervaren?

Antwoord 11

Ja, de signalen zijn bekend. Van reizigers krijgen we op dit moment diverse signalen van positief tot verbetervoorstellen. De pilot is juist bedoeld om de signalen, zowel positief als negatief, mee te nemen in de doorontwikkeling van deze lijn. De signalen die we binnenkrijgen worden meegenomen in de evaluatie.

Vraag 12

Wordt de route en frequentie van lijn 272 geëvalueerd en zo ja, op welke termijn? Is het college bereid te onderzoeken of de route aantrekkelijker gemaakt kan worden?

Antwoord 12

Ja, de eerste evaluatie vindt na een half jaar plaats. Routevoering is onderdeel van de evaluatie.

Vraag 13

Rolstoelen kunnen niet mee in de huidige bus. Hoe wil het college garanderen dat iedereen, inclusief mensen met een fysieke beperking, deze nieuwe lijn kan gebruiken?

Antwoord 13

De OpStap lijn 272 is opgezet als aanvulling op het bestaande aanbod van het openbaar vervoer met als doel breed toegankelijk en betaalbaar. Voor het meenemen van een rolstoel is duurder materieel noodzakelijk, wat niet paste binnen het vastgestelde budget. Ook vraagt het meenemen van passagiers met een rolstoel in klein materieel meer van een chauffeur. Omdat deze pilot ook onderdeel uitmaakt van een re-integratie traject is ervoor gekozen om deze extra werkzaamheden niet bij de chauffeur neer te leggen. Voor reizigers in een rolstoel blijven de al bestaande mogelijkheden zoals wmo-vervoer en de regiotaxi beschikbaar.

Mocht in de doorontwikkeling besloten worden om deze lijn om te vormen naar een reguliere OV-lijn, dan wordt dit vanzelfsprekend wel opgenomen in de eisen.

Voor technische vragen kunt u zich wenden tot:

Naam : Peter Tilro

Telefoonnummer: +31793468023

E-mailadres : P.Tilro@zoetermeer.nl