

Advies:

Restitutie- en compensatieregeling West-Brabant 2025

Referentie: Advies 25.06
Adviesdatum: 26 juni 2025
Aanvrager: Bart van den Bron
Aanvraagdatum: 22 mei 2025
Behandeld door: Jaap Goossens

Geachte heer Van den Bron,

Naar aanleiding van uw verzoek om advies over de restitutie- en compensatieregeling voor de nieuwe concessie West-Brabant geeft Reizigersoverleg Brabant u hierbij de volgende aandachtspunten mee. Wij waarderen dat meerdere onderdelen uit de voorgaande regeling zijn behouden en dat op een aantal punten verbeteringen zijn doorgevoerd. Tegelijk constateren wij dat enkele regelingen zijn vervallen.

Vertraging en studentencompensatie

Wij zijn positief over de keuze om bij vertraging vanaf 15 minuten 50% en bij 60 minuten of meer 100% van de ritprijs te vergoeden. Deze aanpassing biedt eerder compensatie en doet daarmee meer recht aan het reisongemak zoals reizigers dat ervaren bij kortere vertragingen. De toevoeging van vaste bedragen voor studenten (€2,32/ €4,64) bij vertraging en staking is een duidelijke verbetering ten opzichte van de vorige regeling.

Aansluitgarantie en Bravoflex

De garantieregeling voor de laatste aansluiting van de dag, inclusief de inzet van vervangend vervoer of thuisbrengen, is een waardevolle toevoeging. Ook de vergoeding van extra kosten bij gemiste Bravoflex-aansluitingen is passend. Wij adviseren om beide regelingen actief onder de aandacht te brengen van chauffeurs en reizigers en eenvoudig uitvoerbaar te houden.

Vervallen regelingen en gemiste kansen

De zitplaatsgarantie en de regeling bij hoge temperaturen in de bus zijn in de nieuwe regeling komen te vervallen. Hoewel de uitvoerbaarheid daarvan in de praktijk beperkt bleek, vinden wij het belangrijk dat situaties zoals overvolle bussen of extreme temperaturen wel degelijk aandacht blijven krijgen. Wij vinden het een gemiste kans dat er nu geen enkel zichtbaar signaal meer wordt afgegeven aan reizigers in dit soort situaties. Wij adviseren om een eenvoudiger, goed uitvoerbaar alternatief te overwegen, zoals een vorm van hindererkenning via de klantenservice waarbij reizigers die dit soort overlast ervaren met een klein gebaar worden tegemoetgekomen.

Begrenzing en toepasbaarheid van de regeling

In de huidige regeling is niet duidelijk omschreven voor welke typen reisproducten en betaalwijzen de compensatie precies geldt. Alleen het studentenreisproduct wordt expliciet benoemd. Dit roept vragen op over de toepasbaarheid van de regeling voor reizigers die bijvoorbeeld gebruikmaken van saldo, abonnementen, e-tickets of OVpay.

Wij adviseren om in de regeling expliciet te benoemen welke reisproducten hieronder vallen en hoe hiermee wordt omgegaan bij vertraging of rituitval. Dit maakt de regeling duidelijker en zorgt ervoor dat deze op een eerlijke manier kan worden toegepast voor alle reizigers.

Informatie voor reizigers en toegankelijkheid

Wij adviseren om de volledige regeling in begrijpelijke taal op B1-niveau te publiceren, zodat deze voor alle reizigers duidelijk en eenvoudig te volgen is. Daarnaast adviseren wij om, los van de formele regeling, een publieksvriendelijke toelichting beschikbaar te stellen waarin herkenbare voorbeelden en veelvoorkomende situaties worden uitgelegd. Daarmee wordt inzichtelijk wanneer recht op vergoeding bestaat en hoe een aanvraag werkt, zonder afbreuk te doen aan de juridische duidelijkheid van de regeling zelf.

Ook adviseren wij om de vernieuwde regeling inhoudelijk actief te communiceren. Beperk u daarbij niet tot een algemene aankondiging, maar breng juist de inhoud en concrete voorbeelden onder de aandacht via al uw beschikbare communicatiekanalen

Wij adviseren u de regeling in deze vorm vast te stellen, met inachtneming van bovengenoemde aanbevelingen.

Wij ontvangen uw inhoudelijke reactie graag uiterlijk 7 augustus 2025 maar in ieder geval niet later dan 4 weken voor de effectuering van het betreffende onderwerp. Uiteraard staan wij open voor verdere toelichting indien gewenst. U kunt hiervoor contact opnemen met de betreffende Adviseur/Vertegenwoordiger reizigersbelangen.

Wij publiceren dit advies na 10 juli 2025 op www.reizigersoverlegbrabant.nl.

Met vriendelijke groet,

Maruška Lestrade-Brouwer
Voorzitter, Reizigersoverleg Brabant