Reizigersoverleg Brabant
jouw stem in het openbaar vervoer

**Advies:**

# Restitutie- en Compensatieregeling concessie Oost-Brabant

*Referentie:* *26.24*
*Adviesdatum:* *2 november 2026*
*Behandeld door:* *Jaap Goossens, Adviseur/ vertegenwoordiger reizigersbelangen*

Geachte heer Klein Nagelvoort,

Reizigersoverleg Brabant (ROB) heeft de Restitutie- en compensatieregeling Oost-Brabant ontvangen, die Arriva heeft opgesteld in aanloop naar de start van de nieuwe concessie op 13 december 2026.

ROB is in algemene zin positief over de voorgestelde regeling. Wij waarderen de klantgerichte benadering en de voorzieningen die Arriva biedt om reizigers tegemoet te komen wanneer de dienstverlening niet aan de gestelde verwachtingen voldoet. Daarbij spreken wij in het bijzonder onze waardering uit voor de compensatie bij problemen met de toegankelijkheid van voertuigen.

Tegelijkertijd vinden wij het van groot belang dat voor reizigers ondubbelzinnig duidelijk is wanneer zij aanspraak kunnen maken op compensatie, welke vergoeding of voorziening zij mogen verwachten en hoe zij hiervan gebruik kunnen maken. Een restitutie- en compensatieregeling moet hierin geen ruimte laten voor verschillende interpretaties.
Vanuit dit perspectief geven wij graag de volgende aandachtspunten en aanbevelingen mee.

**Compensatie bij rolstoelplaats en toegankelijkheid**
ROB spreekt zijn waardering uit voor de regeling waarbij reizigers die vanwege een bezette rolstoelplaats of een ontoegankelijk voertuig niet met de bus kunnen reizen, gratis vervangend vervoer met een rolstoeltoegankelijke taxi naar hun bestemming wordt aangeboden.
Wij vinden dit een klantgerichte voorziening die recht doet aan het belang van toegankelijk openbaar vervoer. ROB is dan ook positief over de keuze van Arriva om deze regeling, die eveneens in West-Brabant wordt toegepast, ook binnen de nieuwe concessie Oost-Brabant aan te bieden.

**Zitplaatsgarantie**
In de compensatieregeling beschrijft Arriva uitgebreid op welke trajecten reizigers een zitplaats wordt gegarandeerd en welke uitzonderingen daarbij gelden.
Wat echter ontbreekt, is een duidelijke beschrijving van de compensatie waarop reizigers aanspraak kunnen maken wanneer deze garantie niet wordt nagekomen.
ROB vindt het belangrijk dat een toegezegde zitplaatsgarantie ook voor reizigers een concrete betekenis heeft. Wij vragen Arriva daarom te verduidelijken welke compensatie of tegemoetkoming wordt geboden wanneer een reiziger, buiten de genoemde uitzonderingen, toch geen zitplaats heeft.
Wanneer aan het niet nakomen van deze garantie geen compensatie is verbonden, vragen wij ons af waarom de zitplaatsgarantie als onderdeel van de compensatieregeling is opgenomen.

*Onderwijsboulevard 225*
*5223 DE 's-Hertogenbosch*
*073 69 00 518*
*info@reizigersoverlegbrabant.nl*
***www.reizigersoverlegbrabant.nl***

***Aan dit advies kunnen geen rechten worden ontleend.***

Wij adviseren daarom om de compensatie en de bijbehorende voorwaarden expliciet in de regeling vast te leggen. Indien aan de zitplaatsgarantie geen compensatie is verbonden, adviseren wij om dit onderdeel buiten de compensatieregeling te houden.

**Gegarandeerde aansluitingen en wachttijdenregeling**
In het voorliggende document geeft Arriva aan dat de wachttijdenregeling nog nader wordt uitgewerkt in overleg met de provincie Noord-Brabant en ROB. Ook de aansluitingen tussen het reguliere openbaar vervoer en het flexvervoer moeten nog verder worden uitgewerkt.
ROB vindt het belangrijk dat reizigers vooraf weten welke aansluitingen worden gegarandeerd, onder welke voorwaarden een aansluitende bus wacht en welke voorziening of compensatie wordt geboden wanneer een gegarandeerde aansluiting niet wordt gerealiseerd.
Zolang deze onderdelen nog niet volledig zijn uitgewerkt, kunnen wij hierover geen inhoudelijk advies uitbrengen.
Wij adviseren daarom over de voorliggende restitutie- en compensatieregeling met uitdrukkelijke uitzondering van de nog nader uit te werken wachttijdenregeling en aansluitingen met het flexvervoer.
Wij verwachten dat deze onderdelen, inclusief de bijbehorende voorwaarden en eventuele compensatie, na volledige uitwerking alsnog afzonderlijk ter advisering aan ROB worden voorgelegd.

**Duidelijkheid en toepasbaarheid voor reizigers**
Voor ROB is het van essentieel belang dat een reiziger op basis van de regeling zelfstandig en zonder twijfel kan vaststellen wat zijn rechten zijn.
Bij iedere vorm van restitutie of compensatie moet daarom duidelijk zijn in welke situaties de regeling van toepassing is, welke vergoeding of voorziening wordt geboden en aan welke voorwaarden moet worden voldaan.
Ook moet helder zijn hoe een reiziger een beroep op de regeling kan doen en welke termijnen daarbij gelden.
ROB adviseert om de volledige regeling hierop te controleren en eventuele onduidelijkheden weg te nemen. Daarbij vragen wij nadrukkelijk aandacht voor begrijpelijke taal en een publieksvriendelijke toelichting met herkenbare praktijkvoorbeelden.
Wij vinden het daarnaast belangrijk dat reizigers actief worden geïnformeerd over de mogelijkheden voor restitutie en compensatie. Niet alleen over het bestaan van de regeling, maar vooral over de situaties waarin zij hiervan gebruik kunnen maken.

**Restitutieregeling en betaalmiddelen**
In de restitutieregeling wordt op verschillende plaatsen nog specifiek verwezen naar de OV-chipkaart, terwijl reizigers ook gebruik kunnen maken van andere betaalmiddelen, waaronder de OV-pas.
ROB adviseert om de gehanteerde terminologie en de beschreven procedures te controleren en waar nodig aan te passen aan de betaalmiddelen en reisproducten waarop de regeling van toepassing is. Daarmee voorkomen we onduidelijkheid over de rechten en mogelijkheden van reizigers die gebruikmaken van verschillende betaalmiddelen.

*Onderwijsboulevard 225*
*5223 DE 's-Hertogenbosch*
*073 69 00 518*
*info@reizigersoverlegbrabant.nl*
***www.reizigersoverlegbrabant.nl***

***Aan dit advies kunnen geen rechten worden ontleend.***

**Conclusie**
ROB beoordeelt de voorgestelde restitutie- en compensatieregeling in algemene zin positief. De regeling bevat verschillende klantgerichte voorzieningen die bijdragen aan het tegemoetkomen van reizigers wanneer de dienstverlening tekortschiet.
Daarbij benadrukken wij dat de waarde van een compensatieregeling niet alleen wordt bepaald door de geboden vergoedingen, maar ook door de duidelijkheid, toegankelijkheid en toepasbaarheid ervan. ROB adviseert positief over de voorliggende restitutie- en compensatieregeling, met inachtneming van bovenstaande aandachtspunten en aanbevelingen. Dit positieve advies heeft geen betrekking op de nog nader uit te werken onderdelen. Wij verwachten dat deze na volledige uitwerking afzonderlijk ter advisering worden voorgelegd.

Wij ontvangen graag uiterlijk 14 december uw inhoudelijke reactie op dit advies over de restitutie- en compensatieregeling. Voor verdere toelichting kunt u contact opnemen met Jaap Goossens, adviseur/ vertegenwoordiger reizigersbelangen. ROB publiceert dit advies na 16 november op www.reizigersoverlegbrabant.nl.

Met vriendelijke groet,

Maruška Lestrade-Brouwer
Voorzitter, Reizigersoverleg Brabant

*Onderwijsboulevard 225*
*5223 DE 's-Hertogenbosch*
*073 69 00 518*
*info@reizigersoverlegbrabant.nl*
***www.reizigersoverlegbrabant.nl***

***Aan dit advies kunnen geen rechten worden ontleend.***