Provincie Zeeland

PROVINCIAAL BLAD

Officiële uitgave van de provincie Zeeland

Nr. 19273

12 november 2026

Besluit van gedeputeerde staten van Zeeland houdende vaststelling van de Beleidsregel boeteregeling concessie openbaar vervoer Zeeland 2027

Besluit van gedeputeerde staten van Zeeland van 10 november 2026, kenmerk 820088, houdende vaststelling van de Beleidsregel boeteregeling concessie openbaar vervoer Zeeland 2027

Gedeputeerde staten van Zeeland,

Overwegende dat:
- Artikel 32, vijfde lid, van de Wet personenvervoer 2000 bepaalt dat aan een concessie het voorschrift kan worden verbonden dat de concessiehouder bij het tekortschieten in bepaalde prestaties gehouden is een geldsom aan de concessieverlener te voldoen;
- Artikel 30 van de Concessiebeschikking Openbaar Vervoer Zeeland 2027 de Concessieverlener de bevoegdheid geeft bij niet-nakoming van concessievoorschriften en/of toezeggingen uit de Inschrijving een boete op te leggen;
- Artikel 30, derde lid, Concessiebeschikking Openbaar Vervoer Zeeland 2027 bepaalt aan de hand van welke omstandigheden de hoogte van de boete per geval wordt vastgesteld;
- Gedeputeerde Staten in een beleidsregel wensen vast te leggen op welke wijze zij deze bevoegdheid ten aanzien van de in de Concessiebeschikking Openbaar Vervoer Zeeland 2027 opgenomen Kritische Prestatie Indicatoren in beginsel toepassen.

Gelet op artikel 32, vijfde lid, van de Wet personenvervoer 2000 en artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht

Besluiten:

Vast te stellen de navolgende Boeteregeling concessie openbaar vervoer Zeeland 2027:

Artikel 1.
Indien sprake is van een tekortkoming als bedoeld in artikel 30 van de Concessiebeschikking Openbaar Vervoer Zeeland 2027, hanteren Gedeputeerde Staten bij het bepalen van de hoogte van de boete overeenkomstig artikel 30, derde lid, de in de tabel in bijlage 1 bij deze beleidsregel opgenomen nominale boetebedragen als uitgangspunt.

Artikel 2.
Indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven, kunnen Gedeputeerde Staten het in de boetetabel in bijlage 1 bij deze beleidsregel opgenomen nominale boetebedrag verhogen of verlagen. Bij de bepaling van de afwijking betrekken Gedeputeerde Staten de in artikel 30, derde lid, onder a tot en met e, van de Concessiebeschikking Openbaar Vervoer Zeeland 2027 genoemde omstandigheden.

Artikel 3.
Een boete wordt opgelegd met inachtneming van artikel 30 van de Concessiebeschikking Openbaar Vervoer Zeeland 2027 en Annex E (Protocol Sturing).

Artikel 4.
Indien een of meer gebeurtenissen leiden tot twee of meer tekortkomingen, is er sprake van samenloop van tekortkomingen. In het geval van samenloop hebben Gedeputeerde Staten de mogelijkheid een boete op te leggen op grond van een van de betreffende tekortkomingen en de boete te verhogen vanwege de samenloop als verzwarende omstandigheid, te matigen indien er sprake is van verlichtende omstandigheden of om verschillende boetes op te leggen op grond van de betreffende tekortkomingen. Dezelfde omstandigheid kan niet zowel aanleiding zijn voor meerdere boetes als vervolgens nogmaals voor verhoging van die boetes.

Artikel 5.
Indien bij een tekortkoming, zoals aangegeven in de boetetabel in bijlage 1 bij deze beleidsregel, een tijdsduur in minuten of seconden is genoemd, is er slechts sprake is van een tekortkoming indien de tekortkoming gedurende de volledige duur van de tijdperiode heeft plaatsgevonden.

Artikel 6.
De indexatie zoals genoemd in artikel 25 van de Concessiebeschikking Openbaar Vervoer Zeeland 2027 is van overeenkomstige toepassing op de bedragen genoemd in de tabel in bijlage 1 bij deze beleidsregel.

Artikel 7.
Deze beleidsregel kan worden aangehaald als “Boeteregeling Concessie openbaar vervoer Zeeland 2027”.

Artikel 8.
Dit besluit treedt in werking op 13 december 2026.

Aldus vastgesteld in de vergadering van gedeputeerde staten van 10 november 2026

H.M. de Jonge, voorzitter

Drs. M.C.J. Franken, secretaris

Bijlage 1 behorend bij de Beleidsregel boeteregeling concessie openbaar vervoer Zeeland 2027: Lijst met Kritische Prestatie Indicatoren, beoordelingen, rapportages en nominale boetebedragen

	Wijze van monitoring	Titel	Omschrijving	Verwijzing naar PvE en Inschrijving	kpi categorie	actief of passief monitoren	Norm PvE	Frequentie meting	Bron meting	Frequentie beoordeling	Frequentie rapportage	Boetebedrag	Per	Toelichting
1	Proactief, initieel zonder boete	Inzet ZE-materieel (Basis- en Aanvullende lijnen 100%, Scholierenlijnen 56%)	Concessiehouder zet op Basislijnen, Aanvullende lijnen en Buurtbuslijnen uitsluitend ZE-materieel in, en zet op tenminste 56 % van de ritten van de Scholierenlijnen ZE-materieel in, indien de Dienstregeling wordt uitgevoerd volgens de Aangeboden dienstregeling. Indien Concessiehouder vanwege een door Concessieverlener vastgesteld Vervoerplan een Dienstregeling voorstelt die afwijkt van de Aangeboden dienstregeling, en de Concessieverlener deze Dienstregeling heeft goedgekeurd conform art. 3.9.5 PvE dan wel 3.10.1 PvE, dienen Concessieverlener en -houder het percentage van het aandeel ZE-ritten op Scholierenlijnen gezamenlijk opnieuw vast te stellen voor de periode dat de Dienstregeling geldig is. Dit percentage treedt in de plaats van het genoemde percentage van 56%.	PvE eis 4.2.1, 4.2.2 en 4.2.5, Inschrijving GC3, hoofdstuk 1, par 1.1 , tweede alinea	Randvoorwaardelijk	passief	100%/ 56%	Vastgestelde dienstregeling	Voorgestelde Dienstregeling bij de planning, vastgestelde Dienstregeling bij de realisatie	Vastgestelde dienstregeling	Kwartaalrapportage in het kwartaal waarin de dienstregeling is vastgesteld			
2	Proactief, initieel zonder boete	Inzet ZE-materieel (DRU's, 94 %)	Concessiehouder zet op Basislijnen, Aanvullende lijnen, Buurtbuslijnen en Scholierenlijnen, op tenminste 94 % van de Dienstregelinguren ZE-materieel, in indien de Dienstregeling wordt uitgevoerd volgens de Aangeboden dienstregeling. Indien Concessiehouder vanwege een door Concessieverlener vastgesteld Vervoerplan een Dienstregeling voorstelt die afwijkt van de Aangeboden dienstregeling, en de Concessieverlener deze Dienstregeling heeft goedgekeurd conform art. 3.9.5 PvE dan wel 3.10.1 PvE, dienen Concessieverlener en -houder het percentage ZE-DRU's voor alle Lijntypen van 94% opnieuw vast te stellen voor de periode dat de Dienstregeling geldig is. Dit percentage treedt in de plaats van het genoemde percentage van 94%.	PvE eis 4.2.1, 4.2.2 en 4.2.5, Inschrijving GC3, hoofdstuk 1, par 1.1 , tweede alinea	Randvoorwaardelijk	passief	94%	Vastgestelde dienstregeling	Voorgestelde Dienstregeling bij de planning, vastgestelde Dienstregeling bij de realisatie	Vastgestelde dienstregeling	Kwartaalrapportage in het kwartaal waarin de dienstregeling is vastgesteld			
3	KPI	Huisstijl voertuigen	Concessiehouder zet uitsluitend Voertuigen in die zijn uitgevoerd in de Huisstijl, met uitzondering van Tijdelijk materieel.	PvE , eis 4.4.1	Randvoorwaardelijk	passief	100%	Incidenteel op grond van de kwartaalrapportage of bij klachten	Kwartaalrapportage of klachten	Kwartaal	Kwartaalrapportage waarin de niet-nakoming is opgenomen			

4	KPI	Geluidsniveau voertuigen	Van Voertuigen, die de Concessiehouder inzet in de Concessie dient het geluiddrukniveau in het Materieel, gemeten conform de “stationary test” zoals beschreven in paragraaf 8.4.3 van NEN-ISO 5128:1990, niet meer te bedragen dan 75 dB (A); Daarnaast dient “Het geluidsniveau van een rijdende bus (binnenzijde) is: BYD B12: 65 dB(A), BYD B15: 65 dB(A), Iveco: 65 dB(A). Voor de stationair draaiende bus met airco uit–gemeten in de Cuna 504 test - ligt het geluidsniveau veel lager: 53,9 dB(A) in de B12 en 55,7 dB(A) in de Iveco. Voor de B15 is deze specifieke test niet uitgevoerd. Het geluidsniveau van de rijdende bus (buitenzijde) is: BYD B12: 72 dB(A), BYD B15: 72 dB(A). Voor de Iveco is dit niet specifiek gemeten, maar wel het stationaire geluidniveau. Dit is maximaal 70 dB(A).	PvE, eis 4.7.1. sub i, Inschrijving GC2a, hoofdstuk 3, bkz. 15 ,par 3.5.1, onder "M19 onderbouwing"	Randvoorwaardelijk	passief	100%	Incidenteel op grond van de kwartaalrapportage of klachten	Kwartaalrapportage of klachten	Kwartaal	Kwartaalrapportage waarin de niet-nakoming is opgenomen				
5	Proactief, initieel zonder boete	Score schoonmaak voertuigen	De Dagelijkse schoonmaak en Periodieke reiniging van Voertuigen, dienen zodanig te worden uitgevoerd dat de Voertuigen voldoen aan het klantenoordeel 8,2 (OVKB) voor “netjes en schoon”.	Inschrijving GC 2a, Materieelplan, hoofdstuk 3, blz. 24, par 4.3.1 onder “Effect"	OVKB	passief	8.2	Jaarlijks bij de publicatie van de OV-Klantenbarometer	OVKB	Jaarlijks	Kwartaalrapportage in het kwartaal waarin de resultaten van de OVKB worden bekendgemaakt			
6	Proactief, initieel zonder boete	Vervoerplicht	De Concessiehouder is verplicht alle op een Halte aanwezige Reizigers, die willen reizen op een bepaalde Lijn die volgens de Dienstregeling die Halte aandoet, te vervoeren met het eerstkomende Voertuig waarmee de betreffende Lijn wordt uitgevoerd dan wel, in geval een Versterkingsrit wordt aangeboden, een Voertuig dat direct achter het eerstkomende Voertuig aanrijdt. Deze verplichting is ook van kracht bij Evenementen, Incidenten en (weg)werkzaamheden.	PvE eis 5.1.1 en 5.1.2	Operationeel	passief	100%	Incidenteel op grond van de kwartaalrapportage of bij klachten	Kwartaalrapportage of klachten	Maand	Kwartaalrapportage waarin de niet-nakoming is opgenomen				
7	Proactief, initieel zonder boete	Extra capaciteit	b. Bij een te voorziene extra Vervoervraag zet de Concessiehouder, op voorhand, extra capaciteit in, in de vorm van grotere Voertuigen of Versterkingsritten indien de te verwachten Vervoervraag niet past binnen de in de Dienstregeling aangeboden capaciteit. Concessiehouder dient hiervoor een voorstel in te dienen bij de Concessieverlener, zodat die hierover vooraf een besluit kan nemen.	PvE eis 5.1.3	Randvoorwaardelijk	passief	100%	Incidenteel op grond van de kwartaalrapportage of bij klachten	Kwartaalrapportage of klachten	Maand	Kwartaalrapportage waarin de niet-nakoming is opgenomen			
9	**Proac-**	**Zitplaatskans**	**De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers tijdens**	**PvE eis 5.1.5**	**Operationeel**	passief	**100%**	**Incidenteel**	**Kwartaalrapporta-**	**Maand**	**Kwartaalrapportage**	**€ 750=**	**Niet volgens**	**€ 750 per Rit in een**	

	tief met boete		**alle Ritten kunnen zitten op daarvoor bestemde zitplaatsen, behalve tijdens de Spits, dan is het de Concessiehouder toegestaan dat: a. Reizigers maximaal 20 minuten moeten staan, en b. maximaal 20 Reizigers per Voertuig moeten staan.**	**en 5.1.6**				**op grond van de kwartaalrapportage of bij klachten**	**ge of klachten**		**waarin de nietnakoming is opgenomen**		**de eisen gereden Rit**	**maand waarbij meer dan 20 Reizigers langer dan 20 minuten moesten staan.**
10	Proactief, initieel zonder boete	Zitplaatskans, gepland	De Concessiehouder biedt de Reizigers een geplande zitplaatskans van 98%	Inschrijving GC1, blz 2, onder "Effect en onderbouwing"	Inschrijving	passief	100%	Incidenteel op grond van de kwartaalrapportage of bij klachten	Voorgestelde Dienstregeling bij de planning, vastgestelde Dienstregeling bij de realisatie	Vastgestelde dienstregeling	Kwartaalrapportage in het kwartaal waarin de dienstregeling is vastgesteld			
11	KPI	Inzet daadwerkelijk	De Concessiehouder zorgt ervoor dat op iedere Rit de daadwerkelijk ingezette capaciteit niet lager is dan de geplande capaciteit zoals bij eis 5.1.7 is vermeld in het Vervoerplan.	PvE eis 5.1.8 en 5.1.7	Onderliggend	passief	100%	Incidenteel op grond van de kwartaalrapportage of bij klachten	Kwartaalrapportage of klachten	Maand	Kwartaalrapportage waarin de nietnakoming is opgenomen			
12	**Proactief met boete**	**Rituitval totaal**	**Een Rit die niet of niet volledig is uitgevoerd wordt aangemerkt als een uitgevallen Rit. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Rituitval waarbij geen sprake is van Overmacht in enige kalendermaand: a. in totaal minder dan 0,15% van het totaal aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten bedraagt, en**	**PvE eis 5.2.1 onder a (maximaal 0,2), Inschrijving GC1, blz 5, in kader onder de titel: "KPI: maximaal 0,15% rituitval (PvE: 0,20%)**	**Operationeel**	**actief**	**0,15%**	**Continu**	**Dashboard**	**Maand**	**Kwartaal**	**€ 30000,=**	**1%**	**€ 30.000,= indien in een maand het percentage Rituitval meer bedraagt dan 0,15% en minder bedraagt van 1,15%. Als de Rituitval meer dan 1,15% bedraagt wordt het bedrag met € 30.000,= verhoogd per procent dat het percentage van 1,15% wordt overschreden.**

13	Pro-actief, initieel zonder boete	Rituitval tekort bussen	b. waarvan maximaal 0,10% Rituitval door tekort aan Bussen, en/of	PvE eis 5.2.1 onder a (maximaal 0,2), Inschrijving GC1, blz 5, in kader onder de titel, kolom "Opvangen & bijsturen": Maximaal 0,10% rituitval door tekort aan bussen	Onderliggend	passief	0,10%	Kwartaal	Kwartaalrapportage	Maand	Kwartaal
14	Pro-actief, initieel zonder boete	Rituitval onvoldoende stroom	c. maximaal 0,02% Rituitval door onvoldoende stroom, en/of	PvE eis 5.2.1 onder a (maximaal 0,2), Inschrijving GC1, blz 5, in kader onder de titel, kolom "Opvangen & bijsturen": Maximaal 0,02% rituitval door onvoldoende stroom	Onderliggend	passief	0,02%	Kwartaal	Kwartaalrapportage	Maand	Kwartaal
15	Pro-actief, initieel zonder	Rituitval personeelstekort	d. maximaal 0,03% Rituitval door personeelstekort	PvE eis 5.2.1 onder a (maximaal 0,2),	Onderliggend	passief	0,03%	Kwartaal	Kwartaalrapportage	Maand	Kwartaal

	boete			Inschrijving GC1, blz 5, in kader onder de titel, kolom "Opvangen & bijsturen": Maximaal 0,03 % rituitval door onvoldoende personeel											
16	**Pro-actief met boete**	**Rituival per lijn**	**Een Rit die niet of niet volledig is uitgevoerd wordt aangemerkt als een uitgevallen Rit. De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Rituitval waarbij geen sprake is van Overmacht in enige kalendermaand: b. Per Lijn minder dan 1,0% van het aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten van de betreffende Lijn bedraagt.**	**PvE eis 5.2.1 onder b**	**Operationeel**	**actief**	**1,00%**	**Continu**	**Dashboard**	**Maand**	**Kwartaal**	**€ 30000 =**	**1%**	**€ 30.000,= indien in een maand het percentage Rituitval voor een lijn, meer bedraagt dan 1,0 % en minder bedraagt van 2,0%. Als de Rituitval meer dan 2,0 % bedraagt wordt het bedrag met € 30.000,= verhoogd per procent dat het percentage van 2,0 % wordt overschreden.**
17	Pro-actief, initieel zonder boete	Rituitval, overlast	Indien een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken door hen zo spoedig mogelijk te informeren over de gewijzigde vertrektijden en over het aanbod aan Vervangend Vervoer en alter-	PvE eis 5.2.2	Onderliggend	passief	100%	Kwartaal	Kwartaalrapportage	Maand	Kwartaal				

			natieve reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer). De Concessiehouder zorgt dat de klantenservice van Concessiehouder bereikbaar is om vragen van Reizigers hierover te beantwoorden.											
18	Pro-actief, initieel zonder boete	Rituitval, alternatieve reismogelijkheid	Ingeval Reizigers bij Rituitval geen Alternatieve Reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer of Flex hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk 30 minuten na de eerste uitgevallen Rit, Vervangend Vervoer in.	PvE eis 5.2.3	Onderliggend	passief	100%	Kwartaal	Kwartaalrapportage of klachten	Maand	Kwartaal			
19	**Pro-actief met boete**	**Niet te vroeg vertrekken**	**De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten niet eerder vanaf een Beginpunt, Hub en Tijdhalte vertrekken dan is vastgelegd in de Dienstregeling.**	**PvE eis 5.3.1**	**Operationeel**	**actief**	**100%**	**Continu**	**Dashboard**	**Maand**	**Kwartaal**	**€ 750=**	**Niet volgens de eisen gereden Rit**	**€ 750, per Rit in een maand waarbij de Rit tenminste 1 seconde te vroeg is vertrokken van een Beginpunt, Hub of Tijdhalte.**
20	Pro-actief, initieel zonder boete	Vertrekpunctualiteit, bestaande lijnen	Voor lijnen waarbij de route niet verandert ten opzichte van 2024, zorgt de Concessiehouder ervoor dat van alle Ritten van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 95% binnen 3 minuten na de vertrektijd zoals vermeld in de Dienstregeling vanaf het Beginpunt, Hubs en Tijdhaltes van de betreffende Rit vertrekt, tenzij een vertraagde Aansluiting moet worden afgewacht (zie 5.3.4). Voor lijnen. waarbij de route verandert ten opzichte van 2024, zorgt de Concessiehouder ervoor dat van alle Ritten van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 90% binnen 3 minuten na de vertrektijd zoals vermeld in de Dienstregeling vanaf het Beginpunt, Hubs en Tijdhaltes van de betreffende Rit vertrekt, tenzij een vertraagde Aansluiting moet worden afgewacht (zie 5.3.4), en streeft de Concesssiehouder dat dit percentage 95% bedraagt vanaf de eerste Dienstregelingwijziging.	PvE eis 5.3.2 onder 1, GC 1, blz 13, eerste kolom, onder "Effect en onderbouwing"	Operationeel	actief	95%, 3 min	Continu	Dashboard	Maand	Kwartaal			
21	**Pro-actief met boete**	**Aankomstpunctualiteit**	**Voor lijnen waarbij de route niet verandert ten opzichte van 2024, zorgt de Concessiehouder ervoor dat van alle Ritten van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 95% binnen 5 minuten na de aankomsttijd zoals vermeld in de Dienstregeling op Hubs, Tijdhaltes en het Eindpunt van de betreffende Rit arriveert. Voor lijnen. waarbij de route verandert ten opzichte van 2024, zorgt de Concessiehouder ervoor dat van alle Ritten**	**PvE eis 5.3.2 onder 2, GC 1, blz 13, eerste kolom, onder "Effect**	**Operationeel**	**actief**	**95%, 5 min**	**Continu**	**Dashboard**	**Maand**	**Kwartaal**	**€ 3000,=**	**1%**	**€ 30.000,= indien in een maand, het percentage van de Ritten dat niet binnen 5 minuten na de aankomsttijd aan-**

van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 90 % bij lijnen waarbij de route niet verandert ten opzichte van 2024, en ten minste 90% bij lijnen waarbij de route verandert ten opzichte van 2024, bij de eerste dienstregelingwijziging: binnen 5 minuten na de aankomsttijd zoals vermeld in de Dienstregeling op Hubs, Tijdhaltes en het Eindpunt van de betreffende Rit arriveert, en streeft de Concesssiehouder dat dit percentage 95% bedraagt vanaf de eerste Dienstregelingwijziging.	en onderbouwing"		komt minder bedraagt dan 95%, maar meer bedraagt dan 94%. Als dit percentage minder bedraagt dan 94%, wordt het bedrag met € 30.000,= verhoogd per procent dat het percentage van 94 % wordt onderschreden, zoals bedoeld in KPI 21A. € 30.000,= indien in een maand, het percentage van de Ritten dat niet binnen 5 minuten na de aankomsttijd aankomt minder bedraagt dan 90%, maar meer bedraagt dan 89%. Als dit percentage minder bedraagt dan 89%, wordt het bedrag met € 30.000,= verhoogd per procent dat het percentage van 89

												% wordt onderschreden, zoals bedoeld KPI 21B.
22	Proactief, initieel zonder boete	Score punctualiteit	De waardering voor “stiptheid” in de OVKB bedraagt minimaal 7.3	GC 1, hoofdstuk 3, blz. 11, aanhef, kader onder de titel	OVKB	passief	7.3	Jaarlijks bij de publicatie van de OV-Klantenbarometer	OVKB	Jaarlijks	Kwartaalrapportage in het kwartaal waarin de resultaten van de OVKB worden bekendgemaakt	
24	KPI	Aansluitingen, dienstregeling	De Concessiehouder spant zich maximaal in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen te realiseren door een Voertuig te laten wachten op het Voertuig van de Rit waarop Aansluiting wordt geboden of door Vervangend Vervoer aan te bieden.	PvE eis 5.3.4	Operationeel	passief	100%	Kwartaal	Dashboard of klachten	Maand	Kwartaal	
25	Proactief, initieel zonder boete	Aansluitgarantie	Ten behoeve van een Aansluitgarantie heeft de Concessieverlener een wachttijdenregeling waarin is vastgelegd hoe lang een Voertuig wacht om een Aansluiting te bieden. De chauffeur van de Aansluitende Bus wacht tot maximaal 5 minuten en in geval van de laatste Aansluiting van de dag maximaal 15 minuten op een vertraagde rit van Flex, Bus, trein of Ferry.	PvE eis 5.3.4	Operationeel	passief	100%	Kwartaal	Dashboard of klachten	Maand	Kwartaal	
26	Proactief, initieel zonder boete	Score overstaptijd	De waardering voor “overstaptijd” in de OVKB bedraagt minimaal 7.3	GC 1, hoofdstuk 3, blz. 14, 3.4, kolom 3, onder "Effect en onderbouwing"	OVKB	passief	7.3	Jaarlijks bij de publicatie van de OV-Klantenbarometer	OVKB	Jaarlijks	Kwartaalrapportage in het kwartaal waarin de resultaten van de OVKB worden bekendgemaakt	
27	Proactief, initieel zonder boete	Aansluitgarantie, laatste rit in concessie	De Concessiehouder garandeert in ieder geval de laatste Aansluiting tussen twee Lijnen die tot de Concessie behoren. Indien deze Aansluiting niet wordt gerealiseerd, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in en neemt daarbij het bepaalde in eis 5.2.4 in acht. De Concessiehouder mag er ook voor kiezen om op zijn kosten Reizigers die van de Aansluiting gebruik wilden maken thuis te (laten) brengen.	PvE eis 5.3.6	Operationeel	passief	100%	Kwartaal	Dashboard of klachten	Maand	Kwartaal	
28	Proactief, initi-	Aansluitgarantie, NS	De Concessiehouder biedt op de NS-stations Middelburg, Goes, Vlissingen en Bergen op Zoom een Aansluitgaran-	PvE eis 5.3.10	Operationeel	passief	100%	Kwartaal	Dashboard of	Maand	Kwartaal	

	eel zonder boete		tie op de vanuit vervoerkundig oogpunt belangrijkste reisrelatie van de trein. Deze Aansluitgarantie houdt in dat chauffeurs voordat zij vertrekken zich ervan vergewissen hoe laat de trein die Aansluiting biedt op de betreffende Rit, zal aankomen. De chauffeur wacht tot maximaal 5 minuten na de eigen vertrektijd volgens de Dienstregeling en in geval van de laatste Aansluiting van de dag maximaal 15 minuten om de Aansluiting voor Reizigers te kunnen bieden.						klachten		
29	Proactief, initieel zonder boete	Aansluitgarantie, Ferry	De Concessiehouder biedt in Breskens Veerhaven en Vlissingen Station een Aansluitgarantie van de Ferry op de Bus. Deze Aansluitgarantie houdt in dat de Concessiehouder aansluiting geeft op vertraagde veerboten van de Ferry. Voor Reizigers die vanuit een vertraagde Ferry willen overstappen op de Bus, wacht een Rit tot maximaal 5 minuten na de eigen vertrektijd volgens de Dienstregeling en in geval van de laatste Aansluiting van de dag maximaal 15 minuten om de Aansluiting voor Reizigers te kunnen bieden.	PvE eis 5.3.11	Operationeel	passief	100%	Kwartaal	Dashboard of klachten	Maand	Kwartaal
30	Proactief, initieel zonder boete	Routewijziging, moment leesbaarheid	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden van de routewijzigingen als bedoeld in eis 5.4.1. De Concessiehouder verwerkt omleidingen die langer dan 1 week duren minimaal 7 werkdagen van tevoren in de gepubliceerde Dienstregeling en neemt daarbij het bepaalde in eis 7.2.3 in acht.	PvE eis 5.4.2, GC1, hoofdstuk 3, blz. 15, onder "Effect en onderbouwing"	Inschrijving	passief	100%	Kwartaal	Kwartaalrapportage of klachten	Maand	Kwartaal
31	Proactief, initieel zonder boete	Score reisinformatie bij verstoringen	De score voor 'Reisinformatie bij verstoringen' (OVKB) bedraagt minimaal 6,5.	PvE eis 7.2.4, GC1, hoofdstuk 5, blz 15, Aanhef, laatste zin	OVKB	passief	6.5	Jaarlijks bij de publicatie van de OV-Klantenbarometer	OVKB	Jaarlijks	Kwartaalrapportage in het kwartaal waarin de resultaten van de OVKB worden bekendgemaakt
32	Proactief, initieel zonder boete	Score klantvriendelijkheid personeel	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel gastvrij en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt. Het totaalpakket resulteert jaarlijks in: a. Minimale score van 8,6 op klantvriendelijkheid personeel (OVKB, per kwartaal)	PvE eis 10.1.1, GC1, hoofdstuk 8, blz. 24, blauw kader, bullet 4	OVKB	passief	8.6	Jaarlijks bij de publicatie van de OV-Klantenbarometer	OVKB	Kwartaal	Kwartaalrapportage in het kwartaal waarin de resultaten van de OVKB worden bekend-

											gemaakt
33	KPI	Personeel, medewerkerstevredenheid	De Concessiehouder neemt jaarlijks in zijn jaarplan een personeelsparagraaf op waarin hij ingaat op: a. Minimaal 8.0 op medewerkerstevredenheid	PvE eis 10.2.4, GC1, hoofdstuk 8, blz. 24, blauw kader, bullet 1	Inschrijving	passief	8.0	Jaarlijks	Kwartaalrapportage of klachten	Jaarlijks	Kwartaalrapportage over het vierde kwartaal
34	KPI	Personeel, verzuim	b. Maximaal 7% verzuim	PvE eis 10.2.4, GC1, hoofdstuk 8, blz. 24, blauw kader, bullet 2	Inschrijving	passief	7%	Jaarlijks	Kwartaalrapportage of klachten	Jaarlijks	Kwartaalrapportage over het vierde kwartaal
35	KPI	Personeel, retentiegraad	c. Minimale retentiegraad van 95%	PvE eis 10.2.4, GC1, hoofdstuk 8, blz. 24, blauw kader, bullet 3	Inschrijving	passief	95%	Jaarlijks	Kwartaalrapportage of klachten	Jaarlijks	Kwartaalrapportage over het vierde kwartaal
36	Proactief, initieel zonder boete	Score sociale veiligheid	De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdens de gehele looptijd van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit, zoals gemeten met de OV-klantenbarometer, ten minste 8,0 bedraagt.	PvE eis 11.1.6	OVKB	passief	8.0	Jaarlijks bij de publicatie van de OV-Klantenbarometer	OVKB	Jaarlijks	Kwartaalrapportage in het kwartaal waarin de resultaten van de OVKB worden bekendgemaakt
37	KPI	CO2-prestatieladder	De Concessiehouder spant zich blijvend in om de CO2-uitstoot bij zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Concessie te reduceren waarbij de Concessiehouder: a. Vanaf de start van de Concessie ten minste trede 2 op de CO2-Prestatieladder behaalt, en b. Vanaf het kalenderjaar 2033 ten minste trede 4 op de CO2-Prestatieladder behaalt	PvE eis 12.1.5	Inschrijving	passief	100%	Jaarlijks	Kwartaalrapportage of klachten	Jaarlijks	Kwartaalrapportage over het vierde kwartaal
38	KPI	Klachtennummer, openingstijden	Het klachtennummer is ten minste bereikbaar op de volgende tijden: i. maandag tot en met vrijdag: 6:30 – 18:15 uur, ii. zaterdag: 7:30 – 18:15 uur, iii. zondag: 8:30 – 18:15 uur”	PvE eis 13.1.2	Inschrijving	passief	100%	Jaarlijks	Kwartaalrapportage of klachten	Jaarlijks	Kwartaalrapportage over het vierde kwartaal

Toelichting

Uitgangspunten in de Concessiebeschikking Openbaar Vervoer Zeeland 2027
In artikel 30 (Sancties) en Annex E (Protocol sturing) van de Concessiebeschikking zijn de uitgangspunten opgenomen voor het geval de Concessieverlener het nodig acht om sancties op te leggen in het geval de Concessiehouder een of meer voorschriften uit de Concessie niet of onvoldoende nakomt. De Concessieverlener kan volgens het artikel 30 lid 4 van de Concessiebeschikking en stap 5 van het Protocol Sturing sancties alleen opleggen, nadat de Concessiehouder de gelegenheid heeft gehad om de betreffende voorschriften alsnog na te komen, zoals hij dat heeft aangegeven in een verbeterplan.

Aanleiding voor de boeteregeling
De aangehaalde passages uit de Concessiebeschikking betreffen slechts uitgangspunten voor het opleggen van eventuele sancties, waardoor de Concessieverlener grote vrijheid heeft bij het opleggen van sancties. Die vrijheid heeft zijn begrenzing in de rechtsbescherming van de Concessiehouder, via bezwaar en beroep. Deze boeteregeling is de vooraf kenbare beleidsmatige invulling van de wijze waarop GS de hoogte van de boetes bepalen op grond van artikel 30 van de Concessiebeschikking. Deze nadere invulling heeft alleen betrekking op de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), die in het PvE en/of de Inschrijving zijn opgenomen. Deze KPI's monitoren de meest essentiële kwaliteitsaspecten van de hoofdtaak van de Concessiehouder, het aanbieden van voorspelbaar, betrouwbaar, en (passend bij de vervoervraag) frequent Openbaar Vervoer.

Door het hanteren van een boeteregeling (voor de KPI's) beoogt de Concessieverlener transparanter, voorspelbaarder, consistenter en minder casuïstisch te zijn bij het eventueel opleggen van boetes. Deze transparantie en voorspelbaarheid, etc. is niet alleen belangrijk in de relatie tussen de Concessieverlener en Concessiehouder, maar geeft ook houvast voor de ambtelijke en bestuurlijke verwachtingen bij het opleggen van een boete. Gevallen van niet-nakoming van andere voorschriften van de Concessiebeschikking (niet zijnde KPI's) zijn naar verwachting veel casuïstischer. Hierdoor lenen die gevallen zich minder om onderwerp te zijn van een boeteregeling. Boetes voor dat soort gevallen zullen worden bepaald aan de hand van de algemene regels zoals beschreven in artikel 30 lid 3 van de Concessiebeschikking.

Onderwerpen van de boeteregeling
De Concessieverlener beoogt in de boeteregeling bepalingen op te nemen voor het vaststellen van boetes voor onderwerpen waarvan de prestaties regelmatig zullen worden beoordeeld, zoals bijvoorbeeld bij de volgende KPI's: Rituitval, Punctualiteit, Overstappen.

Rol en standpunt Concessiehouder
De Concessiehouder, EBS Public Transport B.V., is bij het opstellen van deze boeteregeling slechts opgetreden als gesprekspartner van Concessieverlener. Door zijn kennis in te brengen en inzichten kenbaar te maken, heeft de Concessiehouder de Concessieverlener gefaciliteerd bij het opstellen van de boeteregeling. Door gebruik te maken van de kennis en inzichten van de Concessiehouder, verwacht de Concessieverlener minder vaak boetes te zullen opleggen, waar de Concessiehouder met succes bezwaar tegen kan maken, hetgeen de relatie tussen de Concessieverlener en Concessiehouder niet onnodig beschadigt.

Bij de eerste bespreking van het eerste concept van de boeteregeling op 24 juni 2025 heeft de Concessiehouder, bij monde van de implementatie-manager ad interim, onder andere aangegeven dat de medewerking van de Concessiehouder aan het tot stand komen van deze boeteregeling, nooit en op geen enkele wijze mag worden uitgelegd als dat Concessiehouder met de boeteregeling instemt of in heeft gestemd. Concessieverlener begrijpt en respecteert dit standpunt van Concessiehouder. De boeteregeling is een beleidsregel als bedoeld in artikel 1:3, vierde lid Awb die door de Concessieverlener is vastgesteld als nadere invulling van de bepalingen in zake sancties als bedoeld in artikel 30 en Annex E van de Concessiebeschikking.