



Jaarverslag 2025 Openbaar Vervoer

Provincie Zeeland

Jaarverslag 2025 Openbaar Vervoer

Provincie Zeeland

Datum	7 mei 2026
Auteur	Programma Regionale Bereikbaarheid
Versienummer	1.2

Inhoudsopgave

Aanleiding	4
Samenvatting	5
1. Achtergrond	6
1.1. <i>De rol van de Provincie in het openbaar vervoer.</i>	6
2. Ov-aanbod	7
3. Kerncijfers 2025	8
3.1. <i>Reizigerskilometers</i>	8
3.2. <i>Vertrek- en aankomstpunctualiteit</i>	9
3.3. <i>Rituitval</i>	10
3.4. <i>Aantal klachten / klantreacties</i>	11
3.5. <i>Aantal incidenten</i>	11
3.6. <i>Exploitatiebijdrage</i>	12
3.7. <i>Reizigersopbrengsten</i>	12
3.8. <i>Ov klantenbarometer</i>	12
4. Overige informatie	14
4.1. <i>Verlenging huidige concessie</i>	14
4.2. <i>Aanbesteding nieuwe concessie</i>	14
4.3. <i>Uitvoering regionale mobiliteitsstrategie (RMS)</i>	14
Colofon	15

Aanleiding

Op 19 maart 2021 publiceerde de Rekenkamer Zeeland de bestuurlijke nota *Stads- en Streekvervoer over de weg in Zeeland*, waarin de doeltreffendheid van het beleid in de periode 2015-2020 werd onderzocht. Dit onderzoek had als doel inzicht te krijgen in de kaders die Provinciale Staten hebben gesteld op het gebied van stads- en streekvervoer, de uitvoering door Gedeputeerde Staten en de behaalde resultaten. Bij de behandeling van dit rapport (PS, 10 juni 2021) werd aan GS gevraagd jaarlijks expliciet te rapporteren over de resultaten van het gevoerde beleid voor openbaar vervoer. Met dit verslag wordt hieraan voor de tweede maal invulling gegeven.

Provinciale Staten zijn de afgelopen jaren reeds geïnformeerd over het aantal klachten binnen het Zeeuwse openbaar vervoer, evenals over de uitkomsten van de ov-klantenbarometer. Daarnaast wordt in samenwerking met de overige concessieverleners in Nederland jaarlijks de *Staat van het ov* gepubliceerd. Hierin worden uiteenlopende resultaten van de uitvoering van het Zeeuwse openbaar vervoer vergeleken met die van andere regio's.



Samenvatting

In 2025 is de concessie voor het openbaar busvervoer in Zeeland voor de periode 2027–2039 gegund aan EBS, die het vervoer vanaf december 2026 zal uitvoeren.

Tegelijkertijd is gewerkt aan de verdere uitwerking van de Regionale Mobiliteitsstrategie, die eind 2026 volledig geïmplementeerd moet zijn. Deze strategie combineert vaste buslijnen met flexibele vervoersvormen, zoals flexvervoer en deelmobiliteit.

Conform de verlengingsafspraken met Connexxion is in 2025 reeds gestart met het geleidelijk toewerken naar het ov-aanbod en het mobiliteitssysteem van de nieuwe concessie.

Kerncijfers 2025

- Reizigerskilometers: In totaal zijn er in 2025 69,8 miljoen reizigerskilometers geregistreerd, 2 miljoen minder dan in 2024 (71,8 miljoen). Op werkdagen (maandag t/m vrijdag) zijn er door reizigers 62,6 miljoen kilometers gereisd, 1,8 miljoen minder dan in 2024 (64,4 miljoen).
- Punctualiteit: De bus vertrok in 2025 minimaal 99,6% van de gevallen niet te vroeg. In 2024 was dit in 99,8% van de gevallen. Verder arriveerde de bus in 90,1% van de gevallen op tijd op knooppunten, in 2024 was dit 93,1% (concessienorm is 85%).
- Rituitval: Door personeelstekorten zijn in bepaalde perioden ritten uitgevallen, wat impact had op de betrouwbaarheid van het netwerk. Hierover zijn gesprekken gevoerd met Connexxion wat heeft geleid tot gezamenlijke inspanningen voor werving en selectie van chauffeurs. In totaal was er in 2025 sprake van 1,74% verwijtbare uitval gemeten in dienstregelinguren. In 2024 was dit 1,06%.
- Financiën: In 2025 zijn de tarieven conform de landelijke index gestegen met 3,34%. In 2024 zijn de prijzen gelijk gebleven (0%) omdat het Rijk de prijsstijging in dat jaar heeft gecompenseerd (motie Bikker).
- Op grond van het vervoerplan 2025 is aan Connexxion in 2025 voor een bedrag van ruim € 22,2 miljoen aan voorschotten voor de exploitatiebijdrage uitgekeerd. Najaar 2026 zal GS de definitieve exploitatiebijdrage voor 2025 vaststellen.

1. Achtergrond

Dit hoofdstuk biedt informatie ter verduidelijking van de rol en werkwijze van de Provincie binnen het ov-beleidsveld.

1.1. De rol van de Provincie in het openbaar vervoer.

De provincie is verantwoordelijk voor het verlenen en beheren van concessies aan vervoerbedrijven die het openbaar vervoer verzorgen. Dit is een wettelijke verplichting (Wet personenvervoer 2000). In 2025 was de provincie Zeeland opdrachtgever voor het openbaar busvervoer, de haltetaxi en het fietsvoetveer¹ tussen Vlissingen en Breskens.

Connexxion voert sinds 2015 de busconcessie in Zeeland uit. De concessie omvat heel Zeeland en daarnaast uitgaande lijnen naar Rotterdam, Oude Tonge, Bergen op Zoom, Breda/Roosendaal, Zelzate/Gent en Brugge. De haltetaxi en Flex, die geen onderdeel zijn van de busconcessie, worden uitgevoerd door de vervoerders die gemeenten hebben gecontracteerd voor doelgroepenvervoer. De Westerschelde Ferry BV verzorgt het fietsvoetveer middels een investering als Dienst van Algemeen Economisch Belang.



¹ Het fietsvoetveer valt niet onder de Wet personenvervoer 2000

2. Ov-aanbod

In 2025 werd het busvervoer en de haltetaxi uitgevoerd conform het beleidsplan *Nieuwe Lijnen* uit 2013.

Tegelijkertijd was 2025 een overgangsjaar richting de verdere implementatie van de Regionale Mobiliteitsstrategie, die eind 2026 volledig geïmplementeerd moet zijn. Deze strategie combineert vaste buslijnen met aanvullende vervoersvormen, zoals vraagafhankelijk vervoer en deelmobiliteit. Conform de verlengingsafspraken met Connexxion is in 2025 reeds gestart met de geleidelijke voorbereiding op het ov-aanbod en het bredere mobiliteitssysteem van de nieuwe concessie, die per 13 december 2026 van kracht wordt.

Het beleidsplan Nieuwe Lijnen verdeelt het ov-aanbod in: kernnetlijnen, spitslijnen, scholierenlijnen, buurtbuslijnen, toeristenlijnen en haltetaxi.

De afbeelding hieronder toont de verschillende buslijnen in de provincie Zeeland per januari 2025.

De lijnen van de haltetaxi staan niet op deze kaart.



In het kader van de gefaseerde uitrol van de Regionale Mobiliteitsstrategie (RMS) is per augustus 2025 buslijn 134 omgezet naar scholierenlijn 634, met een beperkter aantal vaste ritten en een aanvullende inzet van flexvervoer. Met ingang van 14 december 2025 zijn in dit kader ook de lijnen 9 (Terneuzen Busstation – Dow) en 220 (Terneuzen Zeldenrustlaan – Terneuzen Dethon) vervallen. Op deze routes rijdt de Flex nu in aansluiting op het OV. Daarnaast is lijn 31 (Kamperland – Goes) op zaterdagen vervallen, ook daar biedt nu de Flex aansluiting op het OV. Afgezien van deze RMS-gerelateerde wijzigingen is het lijnennet in 2025 ten opzichte van 2024 niet aangepast.

3. Kerncijfers 2025

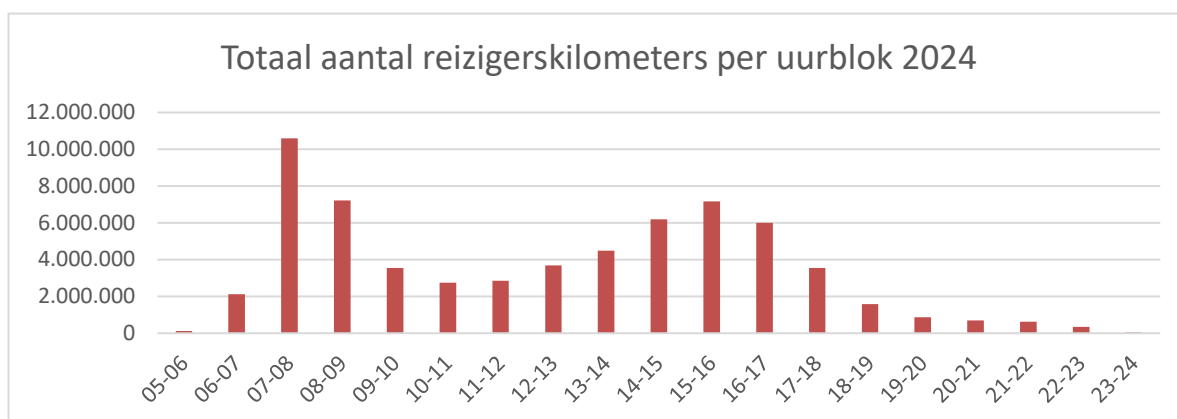
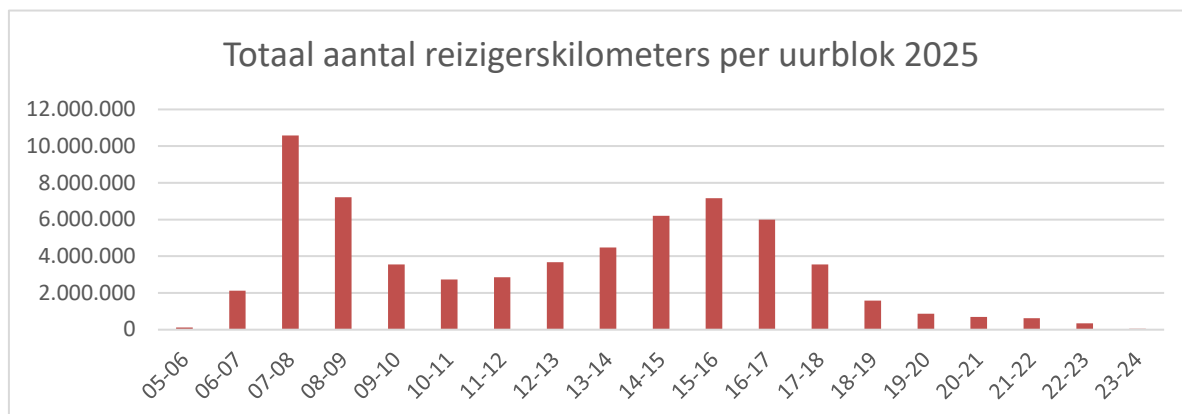
3.1. Reizigerskilometers

Het aantal reizigerskilometers vertegenwoordigt de som van alle door reizigers afgelegde afstanden.

'Reizigers hebben in 2025 in Zeeland totaal 69.809.134 kilometers gereden, waarvan 62,6 miljoen op werkdagen (gem. 12,5 miljoen per werkdag); 4,2 miljoen op zaterdagen en 2,9 miljoen op zondagen.

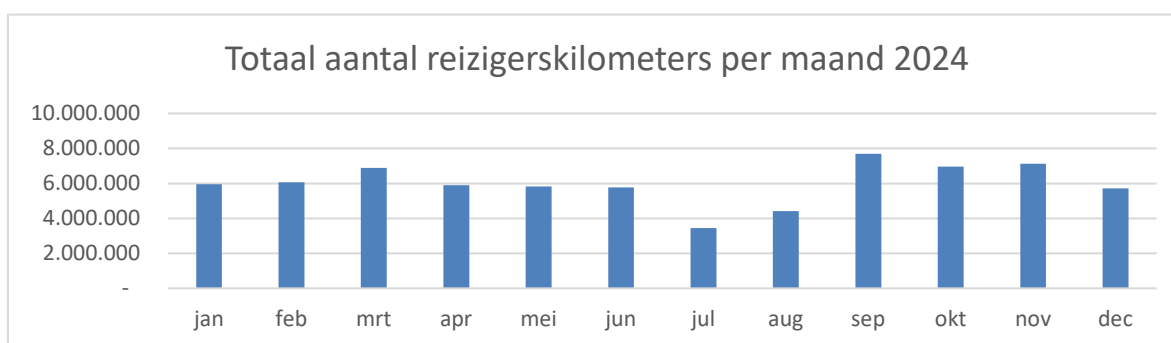
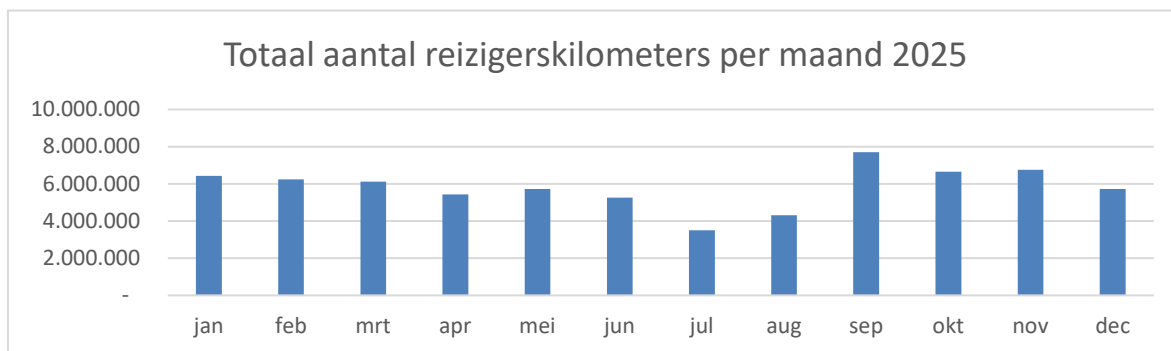
'Reizigers hebben in 2024 in Zeeland totaal 71.787.076 kilometers gereden, waarvan 64,4 miljoen op werkdagen (gem. 12,9) miljoen per werkdag); 4,3 miljoen op zaterdagen en 3,0 miljoen op zondagen.

De grafiek met het aantal reizigerskilometers per uurblok laat zien dat veel reizigers (veelal scholieren en studenten) in de ochtendspits reizen tussen 7-9 uur. Vanaf 13 uur reizen ze al weer huiswaarts met een piek tussen 15-16 uur. Dit laat zien dat de middagspits in Zeeland afwijkt van de middag/avondspits in de rest van Nederland, waar de spits zich later op de dag aandient. Ten opzichte van 2024 zijn er nauwelijks verschillen, met name het aantal reizigerskilometers tussen 5-6 uur is iets afgenomen.



Bron: Connexxion MIPOV K9.

De grafieken met het aantal reizigerskilometers per maand laten zien dat veel reizigers (veelal scholieren en studenten) in de maanden zonder schoolvakanties reizen. Een iets andere spreiding van de vakanties over de maanden heen, is daarom ook de oorzaak dat de grafiek van 2025 iets afwijkt van die van 2024.



Bron: Connexxion MIPOV K9.

3.2. Vertrek- en aankomstpunctualiteit

De vertrekpunctualiteit van het busvervoer wordt gemeten door het vergelijken van de daadwerkelijke vertrektijden van bussen met de geplande dienstregeling bij vooraf afgesproken (meet-)halten. Een bus wordt als 'op tijd' beschouwd als deze binnen de vooraf bepaalde marge rondom de geplande vertrektijd van een halte vertrekt.

Volgens de concessie mag een bus nooit eerder vertrekken bij een halte dan in de dienstregeling staat aangegeven.

We willen ook niet dat de bus veel later vertrekt dan in de dienstregeling staat aangegeven. Uitzondering daarop is als een bus een aansluiting biedt op een andere bus of trein. Als die bus te laat op de halte gaat arriveren, willen we dat de aansluitende bus 5 minuten op de vertraagde bus/trein wacht.

2025: Vertrekpunctualiteit: Op beginhalten, aansluitpunten, knooppunten en overstappunten is Connexxion in 2025 298.536 van de 299.645 metingen niet te vroeg vertrokken (99,6%).

2024: Vertrekpunctualiteit: Op beginhalten, aansluitpunten, knooppunten en overstappunten is Connexxion in 2024 321.939 van de 322.643 metingen niet te vroeg vertrokken (99,8%).'

Hierbij dient te worden opgemerkt dat vanwege verwachte drukte een rit soms met twee bussen wordt gereden. Een volle bus vertrekt dan bewust eerder om plaats te maken op de halte voor de tweede bus. Deze tweede bus vertrekt dan niet te vroeg. Volgens Connexxion is er zowel in 2024, als in 2025, daarom in nagenoeg 100% van de ritten niet te vroeg vertrokken.

De aankomstpunctualiteit van het busvervoer wordt gemeten door het vergelijken van de daadwerkelijke aankomsttijden van bussen met de geplande dienstregeling. Een bus wordt als 'op tijd' beschouwd als deze binnen de vooraf bepaalde marge rondom de geplande vertrektijd van een halte aankomt. Deze marge varieert per type halte.

2025: Aankomstpunctualiteit: Op 16 unieke meethalten (aansluitpunten, knooppunten, overstappunten en eindhalten) is Connexxion in 2025 320.968 van de 356.242 metingen niet te laat aangekomen (90,1%). Dat is ruim beter dan de concessienorm van 85%.

2024: Aankomstpunctualiteit: Op 16 unieke meethalten (aansluitpunten, knooppunten, overstappunten en eindhalten) is Connexxion in 2024 330.790 van de 355.160 metingen niet te laat aangekomen (93,1%). Dat is ruim beter dan de concessienorm van 85%.

3.3. Rituitval

Rituitval kan diverse oorzaken hebben, zoals personeelstekorten, technische storingen of operationele problemen. De gevolgen hiervan raken niet alleen individuele reizigers, maar hebben ook bredere maatschappelijke en economische impact.

Binnen de concessie wordt onderscheid gemaakt tussen verwijtbare en niet-verwijtbare uitval. Dit jaarverslag richt zich op de verwijtbare rituitval, omdat dit de uitval betreft die binnen de invloedssfeer van de vervoerder valt. Factoren binnen de invloedssfeer van de vervoerder zijn personeelsplanning, materieelbeheer en operationele beslissingen. Niet-verwijtbare uitval is het gevolg van externe omstandigheden, zoals extreme weersomstandigheden, onvoorziene wegafsluitingen of overmachtssituaties.

De verwijtbare rituitval is licht gestegen van 1,06% in 2024 naar 1,74% in 2025, na een sterke verbetering ten opzichte van 2023 (4,40%).

Rituitval in uren.

Verwijtbaar rituitval 2023-2025

	2023	2024	2025
Januari	5,77%	0,51%	1,53%
Februari	14,34%	0,30%	2,21%
Maart	11,76%	0,33%	1,59%
April	1,34%	0,51%	2,01%
Mei	3,57%	0,93%	5,41%
Juni	5,40%	1,44%	4,07%
Juli	2,17%	0,38%	0,46%
Augustus	2,17%	0,45%	0,59%
September	2,27%	1,73%	1,38%
Oktober	1,50%	1,62%	0,75%
November	0,71%	2,82%	0,35%
December	0,76%	1,70%	0,32%
Totaal	4,40%	1,06%	1,74%

Bron: Connexxion MIPOV K4.

Nadat in het begin van 2024 de verwijtbare rituitval ten opzichte van 2023 sterk was verbeterd, was vanaf de laatste maanden van 2024 weer een toename waargenomen met een maximum van 5,41% in mei 2025. Naast onze eigen constatering uit de cijfers, kwamen hier ook klachten van reizigers en vragen over de oorzaken en mogelijke oplossingen over binnen. Dit heeft opnieuw geleid tot indringende gesprekken met Connexxion, waarbij acties door Connexxion zijn neergelegd om het onderhoud van de bussen te verstevigen en een extra gezamenlijke actie om het personeelstekort op te lossen. De gemaakte afspraken hebben vanaf juli 2025 geleid tot een flinke daling van de rituitval. In de laatste drie maanden van 2025 was de verwijtbare rituitval gedaald tot gemiddeld 0,48%, ruim onder de afgesproken 2%.

3.4. Aantal klachten / klantreacties

Het busvervoer in Zeeland is een cruciale schakel in de bereikbaarheid van de regio. Voor veel inwoners en bezoekers vormt het openbaar vervoer een belangrijke manier om zich te verplaatsen, zowel binnen als buiten de provincie. Een goed functionerend busnetwerk draagt bij aan de leefbaarheid, maar reizigers ervaren ook knelpunten en problemen in de dienstverlening.



Binnen de huidige concessie heeft Connexxion een classificatie opgesteld om klantreacties en klachten te categoriseren. De ingediende klachten bestrijken diverse aspecten van het openbaar vervoer, waaronder punctualiteit, rituitval, toegankelijkheid, zitplaatsbeschikbaarheid, de kwaliteit van voertuigen en haltes, informatievoorziening en sociale veiligheid.

Het totaal aantal meldingen is in 2025 (1.215) ten opzichte van 2024 (779) met 56% toegenomen.

Uit de verzamelde gegevens blijkt dat de meeste meldingen betrekking hebben op rituitval (309 meldingen) en defecte ov-chipapparatuur of storingen (305 meldingen).

De overige meldingen betreffen de houding van het personeel (155 meldingen), punctualiteit (145 meldingen), verkeerd/vergeten uit te checken (116 meldingen) en sociale veiligheid (81 meldingen).

Andere categorieën, zoals toegankelijkheid van het voertuig, kaartsoorten/tariefstructuur kennen geen klachten. Eventuele positieve klantreacties zijn ook meegeteld.

3.5. Aantal incidenten

Binnen de concessie registreert Connexxion alle incidenten die hebben plaatsgevonden bij de uitvoering van de concessie. Het doel is om inzicht te bieden in de aard, oorzaken en gevolgen van deze incidenten, evenals mogelijke maatregelen ter preventie. Landelijk is echter een indeling in drie categorieën afgesproken op basis van ernst:

A-incidenten: Zeer ernstige incidenten met dodelijke slachtoffers, zwaar letsel of grote materiële schade, zoals ernstige busongevallen.

B-incidenten: Middelzware incidenten met letsel, verstoringen of aanzienlijke schade, zoals aanrijdingen met beperkte impact of agressie zonder ernstig letsel.

C-incidenten: Minder ernstige incidenten, zoals kleine technische storingen, lichte overlast of incidenten zonder direct gevaar, bijvoorbeeld een bus die uitvalt of zwartrijders die weigeren uit te stappen.

Het aantal incidenten in het openbaar vervoer in Zeeland is in 2025 (152) ten opzichte van 2024 (124) met 23% toegenomen. Hiervan werden 8 (2024: 10) geclassificeerd als A-incidenten, de meest ernstige categorie. Daarnaast waren er 125 (2024: 96) B-incidenten en 19 (2024: 18) C-incidenten, die minder zwaarwegend zijn.

3.6. Exploitatiebijdrage

Conform de concessiebeschikking geeft de Provincie Zeeland jaarlijks een subsidie in de vorm van een exploitatiebijdrage. Deze bijdrage bedraagt 12,8 miljoen euro (prijsspeil 1-1-2014) en wordt jaarlijks aangepast op basis van afgesproken meer- en minderwerk, extra buurtbussen en verder geïndexeerd met de inflatie. Daarnaast heeft Connexxion de mogelijkheid om voor 0,3 miljoen euro (prijsspeil 1-1-2014) een toeristennet te bieden. Connexxion heeft in 2025 geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een toeristennet aan te bieden.

Op grond van de afspraken (het vervoerplan 2025) is aan Connexxion in 2025 voor een bedrag van ruim € 22,2 miljoen aan voorschotten uitgekeerd. Connexxion dient uiterlijk in juli 2026 de verantwoording voor het jaar 2025 in te leveren, waarbij o.a. de rituitval en het meerwerk nog verrekend dienen te worden. De exploitatiebijdrage 2025 zal in de loop van het najaar 2026 definitief worden vastgesteld.

3.7. Reizigersopbrengsten

In de huidige concessie is Connexxion opbrengstverantwoordelijk. Dat houdt in dat Connexxion verantwoordelijk is voor reizigersbehoud en -groei en daar ook verschillende marketing- en communicatieacties voor inzet. Hoe meer betalende reizigers, hoe meer opbrengsten voor Connexxion.

De totale opbrengsten in 2025 waren 14,4 miljoen euro.

Aan saldoreizen, abonnementen en Zeeland Voordeel reizen kwam 9 miljoen binnen.

Van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen kwam 5,4 miljoen, bijna 40%, binnen voor het vervoer van studenten.



3.8. Ov klantenbarometer

De Ov-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek in opdracht van CROW. In 2025 zijn hiervoor 115.761 reizigersenquêtees verwerkt op basis van gewogen gemiddelden. Voor het onderzoeksgebied Zeeland, dat de Zeeuwse busconcessie betreft, bedraagt het algemene klantoordeel in 2025 een **7,8** (2024: **8,0**). Daarmee ligt de waardering onder het niveau van een jaar eerder. Landelijk steeg de waardering voor het busvervoer licht van **7,8** naar **7,9**. Reizigers waarderen met name het gemak van instappen, het gebruiksgemak van het betaalmiddel, de kans op een zitplaats en de veiligheid tijdens de rit positief.

Aandachtspunten blijven de prijs, de informatie bij vertragingen en de frequentie van het aanbod. In Zeeland wordt vooral de frequentie van het aanbod als verbeterpunt genoemd.



n.b. het betreft het tarief in 2025

4. Overige informatie

4.1. Verlenging huidige concessie

Per brief van 11 juli 2024 is PS geïnformeerd over de verlenging van de huidige concessie.

Dit onder gelijklopende voorwaarden, behoudens enkele afwijkingen, voor een periode van 2 jaar van 15 december 2024 tot en met 12 december 2026. De afwijkingen betreffen het gedogen van de invoering van de flex, de invoering van ov-pay (en daarmee de uitfasering van de ov-chipkaart, in lijn met de landelijke planning) en de vervanging van de aardgasbussen door schonere dieselbussen.

Van beide kanten is benadrukt dat alle eisen uit de huidige concessie blijven gelden, waaronder die met betrekking tot stiptheid en punctualiteit in de uitvoering.

4.2. Aanbesteding nieuwe concessie

Op 18 maart 2025 is de busconcessie gegund aan EBS. Na het verstrijken van de bezwaartermijn van 6 weken is gestart met de implementatie. Tijdens de implementatie hebben Connexxion en EBS contact over overname van personeel. Overige belangrijke onderwerpen tijdens de implementatie zijn onder andere de bestelling bussen, het organiseren en inrichten van busremises met laadinfrastructuur en het uitwerken van de dienstregeling 2027. Start nieuwe concessie is op 13 december 2026.

4.3. Uitvoering regionale mobiliteitsstrategie (RMS)

In 2025 zijn stappen gezet voor de voorbereiding van de uitrol van de flex, de oprichting van de mobiliteitscentrale en tevens de aanschaf en inrichting van de digitale systemen.

Hier zit uiteraard een wisselwerking met de huidige concessie die, na gebiedsgerichte invoering van de flex, vanaf 2025 stap voor stap toegroeit naar de nieuwe dienstregeling.

Over de uitvoering van RMS wordt PS via kwartaalrapportages geïnformeerd.



Colofon

Tekst

Provincie Zeeland

Beeld

Beeldbank

Contact

www.zeeland.nl

Copyright foto's: Provincie Zeeland

Copyright afbeelding "Connexxion Voordeel Zeeland" en afbeelding "Voor slechts € 75 een jaar lang met de bus": Transdev Nederland

www.zeeland.nl