provincie
Limburg

Ons kenmerk	DOC-01018846	**Maastricht**	16 november 2026
Bijlage(n)	1	**Verzonden**	16 november 2026

Onderwerp
Besluit Woo-verzoek inzake zorgplicht gestrande reizigers Arriva binnen vervoerconcessie

1. Verzoek
Op 22 oktober 2026 ontvingen wij van een burger (hierna: verzoeker) een verzoek om informatie. Het verzoek ziet op documenten die betrekking hebben op documenten met betrekking tot het beleid, de afspraken en de uitvoering rondom de zorgplicht voor gestrande reizigers door vervoerder Arriva binnen de door de Provincie Limburg verleende openbaarvervoerconcessie(s).

Meer specifiek verzoekt verzoeker om:
1. De specifieke passages, bijlagen, protocollen of (calamiteiten)plannen binnen de geldende concessieafspraken waarin de verplichtingen van Arriva zijn vastgelegd omtrent de opvang, informatievoorziening, alternatief vervoer en/of compensatie van reizigers die stranden als gevolg van uitval, vertraging of storingen (met name bij uitval van de laatste rit van de dag);
2. Beleidsnota's, richtlijnen, instructies of correspondentie (inclusief e-mails en vergaderverslagen) tussen de Provincie Limburg en Arriva over de invulling van deze zorgplicht en de handhaving daarvan over de afgelopen twee jaar;
3. Eventuele evaluaties, boeterapporten, sanctiebesluiten of prestatiebeoordelingen van de afgelopen twee jaar die betrekking hebben op het (niet) nakomen van de afspraken omtrent gestrande reizigers door Arriva.

Dit verzoek beschouwen wij als een verzoek om informatie, zoals bedoeld in artikel 4.1, eerste lid, Wet open overheid (hierna: Woo). Wij hebben dit verzoek dan ook overeenkomstig het bepaalde in deze wet behandeld.

2. Ontvangstbevestiging
Bij brief van 29 oktober 2026 is de ontvangst van dit Woo-verzoek aan verzoeker bevestigd.

3. Besluit
Op basis van het verzoek hebben wij gezocht naar de documenten die betrekking hebben op de aangelegenheid tot het moment van ontvangst van het verzoek. Gelet op de omschreven aangelegenheid is gezocht in ons fysieke en digitale archief, tevens is gezocht naar documenten die zich mogelijk niet in het archiefsysteem bevinden. Hierbij is er alles aan gedaan om tot een zo volledig mogelijke zoekslag te komen. Het zoekproces is als volgt vormgegeven: mogelijk betrokken clusters hebben gezocht naar documenten die onder de reikwijdte van het verzoek vallen, ongeacht de gegevensdrager.

Limburglaan 10 | Postbus 5700 | +31 43 389 99 99
6229 GA Maastricht | 6202 MA Maastricht | www.limburg.nl

Hierbij zijn de volgende zoektermen gebruikt: Arriva, zorgplicht, reiziger, recht, alternatief vervoer, compensatie dan wel afgeleiden daarvan. Uit de zoektocht is gebleken dat er geen documenten over de aangegeven aangelegenheid zijn aangetroffen. Om die reden kunnen wij geen documenten verstrekken betrekking hebbende op verzochte informatie. Wij wijzen het verzoek derhalve af.

Als bijlage bij dit Woo-verzoek wordt aan verzoeker verstrekt het reeds openbare document ‘Programma van Eisen van de huidige concessie’.

In eerdere mailcorrespondentie is verzoeker nog gewezen op de navolgende reeds openbare documenten: de Verordening (EU) 2021/782 en de algemene vervoersvoorwaarden van Arriva.

4. Publicatie
Het Woo-verzoek en dit besluit zullen gepubliceerd worden op onze website op www.limburg.nl/bestuur/open-overheid/.

5. Afschrift
Een afschrift van dit besluit hebben wij toegezonden aan de indiener van het verzoek.

6. Informatie
Voor meer informatie over dit besluit kunt u contact opnemen met de behandelend ambtenaar via de contactgegevens in de oplegbrief.

7. Rechtsbescherming
Als dit besluit uw belang rechtstreeks raakt en u het met de inhoud van dit besluit niet eens bent, kunt u bezwaar maken. U moet dan binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is verzonden een bezwaarschrift indienen. Op deze procedure is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Het bezwaarschrift moet worden ondertekend en moet ten minste bevatten: de naam en het adres van de indiener, de datum, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht alsmede de redenen van het bezwaar (motivering). Het bezwaarschrift moet worden gericht aan:

Gedeputeerde Staten van Limburg,
Algehele Juridische Zaken, team Rechtsbescherming,
Postbus 5700,
6202 MA Maastricht.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.limburg.nl.

Als uw bezwaar is gericht tegen een besluit van het College van Gedeputeerde Staten, is naast het indienen van uw bezwaarschrift per post ook de elektronische weg opengesteld. U dient dan gebruik te maken van een daartoe ontwikkeld webformulier.

Aan het webformulier is een DigiD-module (voor particulieren) dan wel eHerkenning-module (voor ondernemers en organisaties, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel) gekoppeld zodat u het bezwaarschrift digitaal kunt ondertekenen. Op deze wijze wordt onder andere gewaarborgd dat het elektronisch verkeer op een betrouwbare en vertrouwelijke manier plaatsvindt. De webformulieren zijn geplaatst op de website van de Provincie Limburg en te raadplegen via www.limburg.nl/loket/producten-diensten/@606/bezwaar-beslissing/ onder 'Hoe dient u uw bezwaar in?'

De directe link naar de DigiD-module (voor particulieren) is:
https://formulieren.limburg.nl/provincielimburg/Bezwaar_Indienen_D

De directe link naar de eHerkenning-module (voor ondernemers en organisaties, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel) is:
https://formulieren.limburg.nl/provincielimburg/Bezwaar_Indienen_eH

Als u een bezwaarschrift heeft ingediend, dan kunt u tevens een verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening indienen bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Limburg, locatie Roermond, Sector Bestuursrecht; Postbus 950, 6040 AZ Roermond. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.rechtspraak.nl.

Gedeputeerde Staten van Limburg
namens dezen,



drs. E.G.H.J. Jansen-Vliegen RA
Clustermanager Mobiliteit