

## Informatievoorziening bij verstoringen

U ontvangt deze factsheet omdat u lid bent van het panel 'OV Reizigerspanel Brabant'. In mei/juni 2018 heeft het onderzoek naar informatievoorziening bij verstoringen plaatsgevonden. Graag delen wij de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.



### Respons

95%

statistisch betrouwbaar

In totaal hebben 560 respondenten deelgenomen het onderzoek.

De resultaten van dit onderzoek geven een betrouwbaar en nauwkeurig beeld van de tevredenheid van alle busreizigers in de provincie Noord-Brabant.

4,08%

foutmarge

### Gemiddelde beoordeling informatievoorziening verstoringen

Gemiddeld rapportcijfer informatievoorziening bij onverwachte/ acute verstoringen en/of onvoorziene omstandigheden in het openbaar busvervoer

West-Brabant

Oost-Brabant

Zuidoost-Brabant

voorafgaand aan reis

5,8

5,6

5,4

tijdens reis

5,7

5,5

5,5

### Gemiddeld rapportcijfer informatie over...



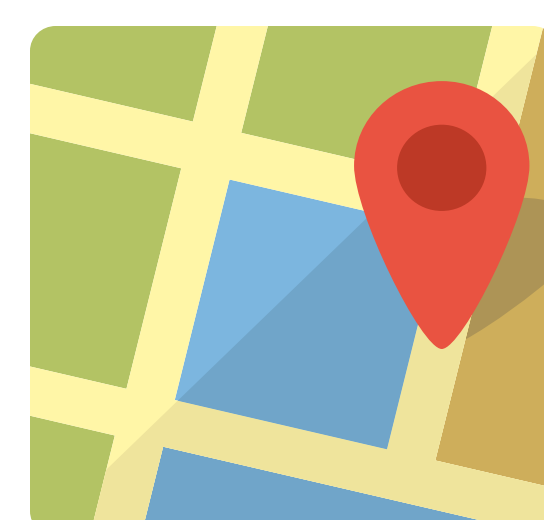
reden verstoring

5,0



alternatief vervoer

4,9



locatie van de bus

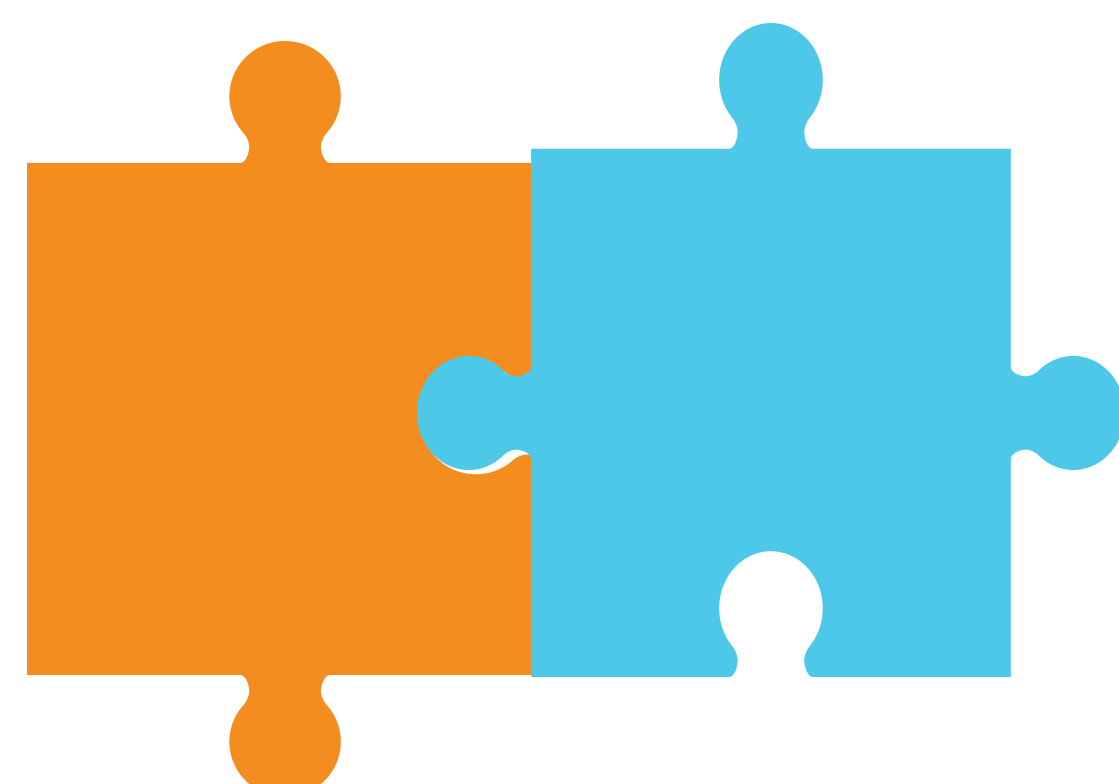
5,0



duur van de vertraging

5,4

### Beoordelingen communicatie informatie tijdens verstoringen



relevantie

5,9



correctheid

5,7



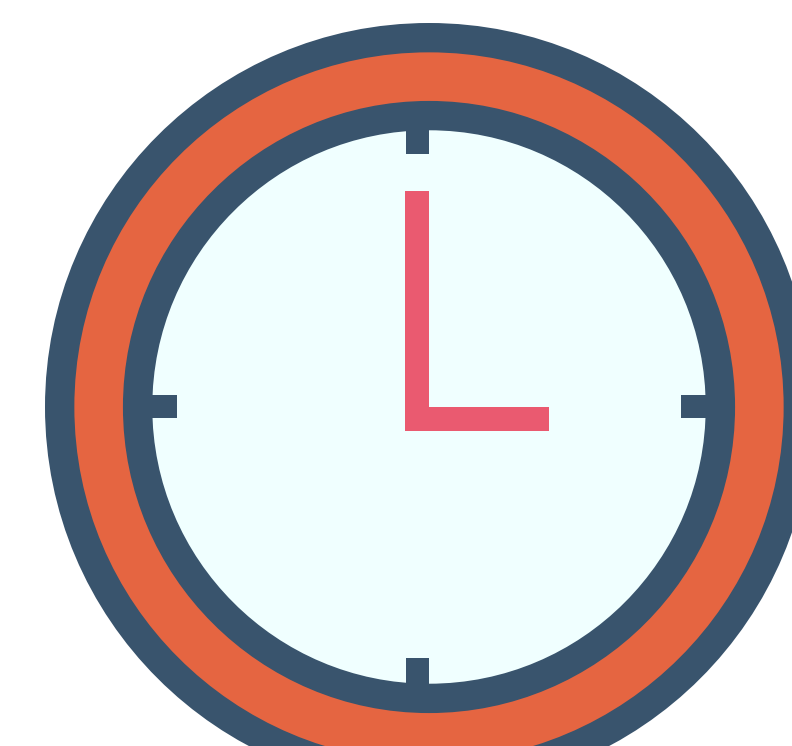
duidelijkheid

5,6



volledigheid

5,3



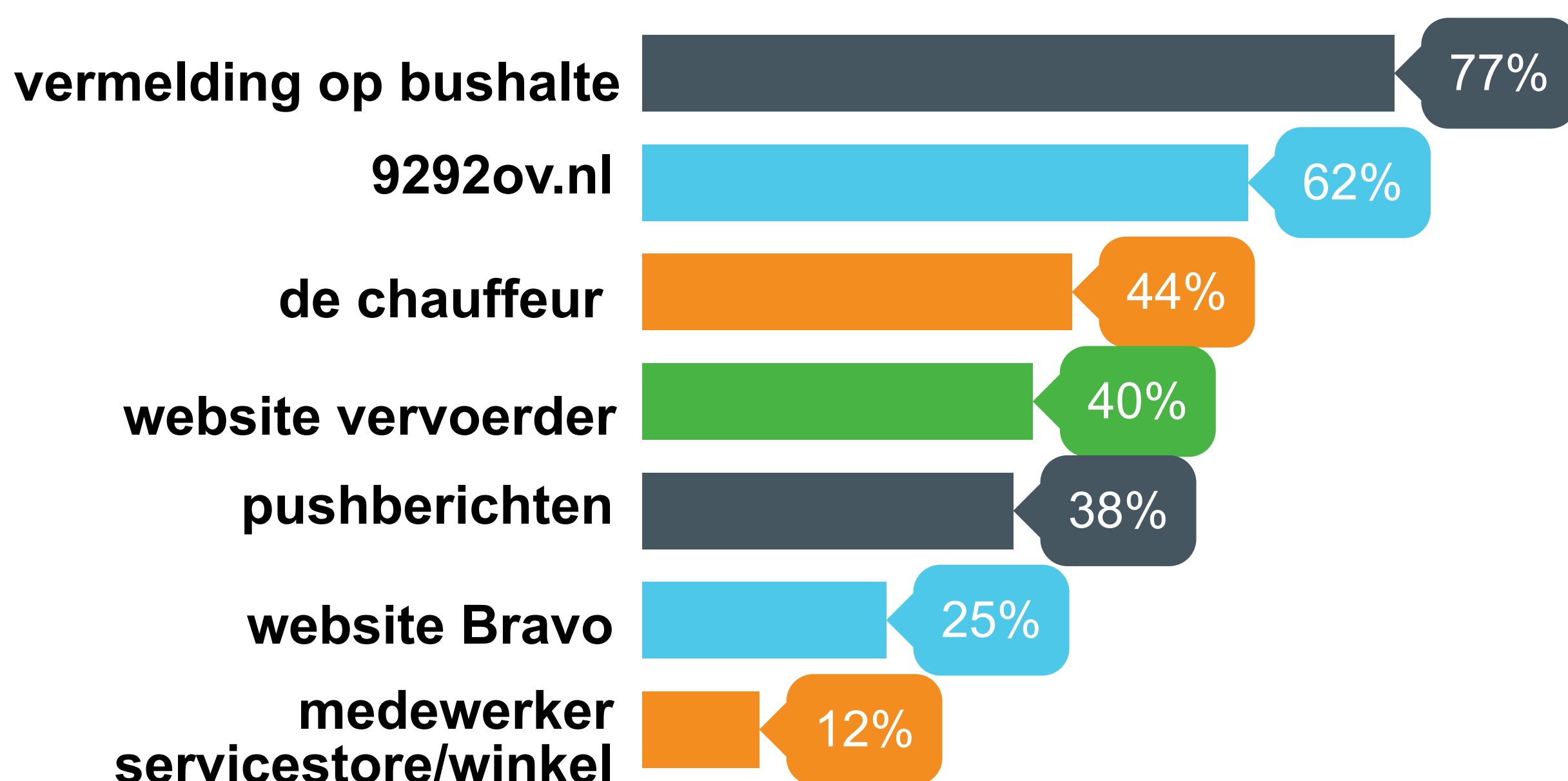
tijdigheid

5,3

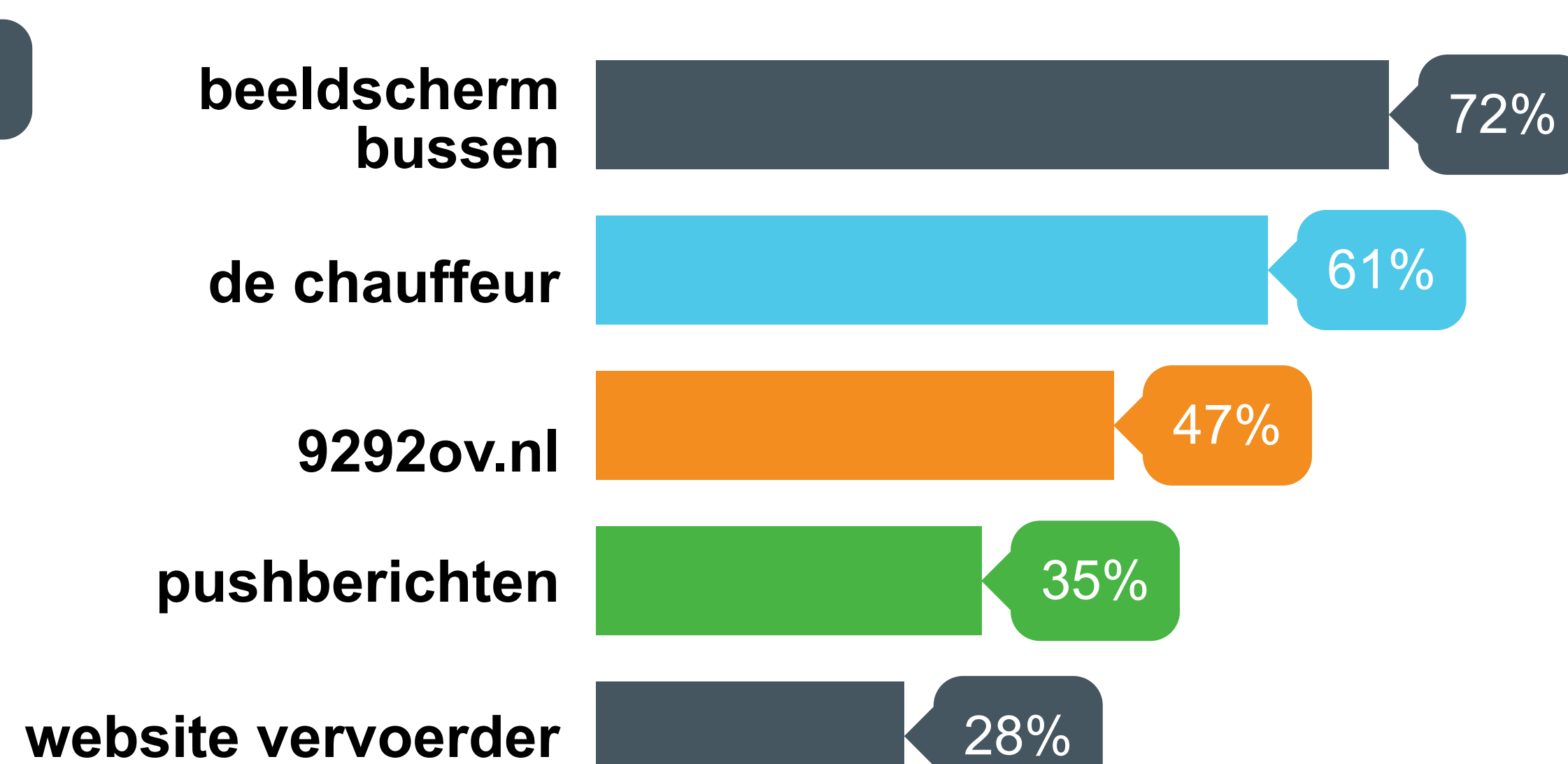
### Informatiekanalen

Via welke kanalen wenst u het liefst geïnformeerd te worden...

#### Voorafgaand aan de reis. Via...



#### Tijdens de reis. Via...



Minder dan 10% wil telefonisch geïnformeerd worden en/of via social media kanalen.

### Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

Op basis van de uitkomsten heeft Reizigersoverleg Brabant een ongevraagd advies uitgebracht richting de marketingpartners binnen Bravo. Dit advies wordt de komende periode besproken om te kijken welke acties mogelijk zijn. Het advies is te vinden op [www.reizigersoverlegbrabant.nl/alle-adviezen](http://www.reizigersoverlegbrabant.nl/alle-adviezen).

Het OV Reizigerspanel Brabant wordt in opdracht van het Reizigersoverleg Brabant beheerd door onderzoek- en adviesbureau Moventem ([www.moventem.nl](http://www.moventem.nl))

