Reizigersoverleg Brabant
jouw stem in het openbaar vervoer

Advies:

Reisinformatieplan concessie Oost-Brabant

Referentie: *26.25*
Adviesdatum: *2 november 2026*
Behandeld door: *Jaap Goossens, Adviseur/ vertegenwoordiger reizigersbelangen*

Geachte heer Klein Nagelvoort,

Reizigersoverleg Brabant (ROB) heeft het Reisinformatieplan Oost-Brabant ontvangen, dat Arriva heeft opgesteld in aanloop naar de start van de nieuwe concessie op 13 december 2026.

ROB is positief over de ambities en de voorgestelde verbeteringen op het gebied van reisinformatie. Met onder meer vernieuwde displays, verbeterde halteomroepsystemen en uitgebreidere mogelijkheden voor actuele reisinformatie worden stappen gezet om reizigers beter te informeren. Voor reizigers is het vooral van belang dat reisinformatie vóór en tijdens de reis goed vindbaar, begrijpelijk, actueel en betrouwbaar is. Daarbij gaat het niet alleen om de beschikbaarheid van informatie, maar ook om de bekendheid van de verschillende informatiekanalen en de goede werking daarvan in de dagelijkse praktijk.
Vanuit dit perspectief geeft ROB graag de volgende aandachtspunten en aanbevelingen mee.

Communicatie en herkenbaarheid
In het Reisinformatieplan wordt Bravo omschreven als een sterk en bekend merk. ROB vindt het belangrijk om blijvend aandacht te besteden aan de herkenbaarheid van Bravo en de samenhang met de verschillende informatiekanalen, waaronder de websites van Bravo en Arriva en de app Glimble. Voor reizigers moet duidelijk zijn waar zij terechtkunnen voor het plannen van hun reis, actuele reisinformatie en vragen over hun reis. Daarbij verdient ook de basisuitleg over Bravo en de verhouding tot Arriva aandacht.
ROB adviseert om deze uitleg mee te nemen in bestaande en geplande communicatie-uitingen en hier ook gedurende de concessieperiode aandacht aan te blijven besteden. Het introduceren van nieuwe mogelijkheden voor reisinformatie heeft immers alleen meerwaarde wanneer reizigers weten dat deze beschikbaar zijn en hoe zij deze kunnen gebruiken.

Informatie op haltes
ROB is positief over de mogelijkheid om via QR-codes op haltevertrekstaten actuele reisinformatie te raadplegen en meldingen over wijzigingen en verstoringen te ontvangen.
Tegelijkertijd vraagt het gebruik van QR-codes in de openbare ruimte aandacht voor de veiligheid. QR-codes kunnen worden misbruikt, bijvoorbeeld wanneer deze worden overgeplakt en reizigers daardoor naar een andere website worden geleid.
ROB adviseert om bij de toepassing en het beheer van deze QR-codes nadrukkelijk aandacht te besteden aan het voorkomen van misbruik en aan de veiligheid van reizigers.

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

Aan dit advies kunnen geen rechten worden ontleend.

Daarnaast beschrijft Arriva de mogelijkheid om e-mailupdates te ontvangen. ROB adviseert om daarnaast ook de mogelijkheid te bieden om meldingen via pushberichten in een app te ontvangen. Daarmee kunnen reizigers zelf kiezen via welk kanaal zij op de hoogte willen blijven van wijzigingen bij hun halte.
Ook vraagt ROB aandacht voor de actuele reisinformatie op DRIS-borden. Het is van belang dat deze informatie bij vertragingen, rituitval en verstoringen betrouwbaar en actueel blijft.

Reisinformatie in voertuigen
ROB beoordeelt de voorgenomen verbeteringen aan de displays en halteomroepsystemen positief. Met name de adaptieve volumeregeling en de mogelijkheid om bij het instappen aan de buitenzijde van de bus het lijnnummer en de reisrichting te horen, vormen een waardevolle aanvulling op de bestaande informatievoorziening.
Tegelijkertijd blijkt uit reizigerservaringen dat displays en halteomroepsystemen in de huidige praktijk regelmatig niet of onvoldoende functioneren. ROB adviseert daarom om naast de technische verbeteringen ook structureel meer aandacht te besteden aan de controle op de werking en het tijdig verhelpen van storingen.
Daarnaast adviseert ROB om het halteomroepsysteem ook te gebruiken voor het actief informeren van reizigers over omleidingen tijdens de betreffende rit. Daarbij zou niet alleen moeten worden meegedeeld dat sprake is van een omleiding, maar ook waar reizigers actuele informatie en een aangepast reisadvies kunnen vinden. Zo kunnen reizigers indien nodig hun reis tijdig aanpassen.

Informatie bij omleidingen en verstoringen
ROB onderschrijft het belang dat Arriva hecht aan het verbeteren van de informatievoorziening bij wijzigingen, vertragingen en verstoringen.
In de huidige praktijk komt het voor dat informatie op haltes en digitale kanalen niet overeenkomt met de daadwerkelijk gereden route. Ook kan informatie over omleidingen te laat beschikbaar komen of niet tijdig worden aangepast wanneer de situatie verandert.
Dit kan ertoe leiden dat reizigers bij een tijdelijke halte wachten terwijl de bus alweer de reguliere route rijdt, of dat een tijdelijke halte niet wordt bediend.
ROB adviseert om nadrukkelijk aandacht te besteden aan de tijdigheid, juistheid en onderlinge afstemming van informatie over omleidingen en verstoringen. Daarbij is het belangrijk dat niet alleen de digitale informatiekanalen worden bijgewerkt, maar dat ook de informatie op haltes en de uitvoering van de dienstregeling hiermee overeenkomen.

Kwaliteit en doorontwikkeling
Arriva geeft aan dat het Reisinformatieplan ruimte moet bieden om gedurende de concessieperiode in te spelen op technologische ontwikkelingen.
ROB onderschrijft het belang van deze doorontwikkeling, maar benadrukt dat de kwaliteit van de reisinformatie uiteindelijk moet worden beoordeeld vanuit de ervaring van de reiziger.
Het aanbieden van nieuwe systemen en informatiekanalen betekent immers niet vanzelfsprekend dat de informatievoorziening in de praktijk verbetert.

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

Aan dit advies kunnen geen rechten worden ontleend.

ROB adviseert daarom om gedurende de concessieperiode de kwaliteit van de reisinformatie vanuit het perspectief van de reiziger te blijven meten en de uitkomsten te gebruiken om waar nodig bij te sturen.
Daarbij zien wij ook een rol voor onze thematische werkgroep Reisinformatie en Voorzieningen. Wij stellen voor om deze werkgroep actief te betrekken bij het volgen en beoordelen van de ontwikkelingen, zodat ervaringen en signalen vanuit reizigers kunnen worden meegenomen bij de verdere verbetering van de reisinformatie.

Tot slot
ROB ziet in het Reisinformatieplan verschillende positieve ontwikkelingen die kunnen bijdragen aan een betere informatievoorziening voor reizigers in Oost-Brabant.
Daarbij benadrukken wij het belang van betrouwbare en actuele informatie, zowel vóór als tijdens de reis. De voorgestelde verbeteringen vragen niet alleen om een goede technische uitvoering, maar ook om blijvende aandacht voor de bekendheid van de informatiekanalen, de werking van de systemen en de ervaringen van reizigers.
Wij vragen Arriva de genoemde aandachtspunten en aanbevelingen te betrekken bij de verdere uitvoering en ontwikkeling van het Reisinformatieplan.

Wij ontvangen graag uiterlijk 14 december uw inhoudelijke reactie op dit advies over het Reisinformatieplan. 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.