

Definities van de concessie-indicatoren 2021 van de Vervoerconcessie 2021-2025.

Januari 2021

Prestatie-indicatoren

1. Algemeen klantoordeel HRN

NS rapporteert vanaf 2021 over de klanttevredenheid middels de OV Klantenbarometer. Deze barometer publiceert alleen jaarcijfers. Vanwege corona worden sinds maart 2020 geen enquêtes afgenomen.

Definitie

De prestatie indicator *Algemeen klantoordeel HRN* geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de waardering die treinreizigers geven over het reizen per trein.

Meetsysteem

Het klantoordeel wordt bepaald door reizigers gedurende hun reis te bevragen. Dit gebeurt op alle dagen van de week tussen 06.30 en 23.30 uur en op alle HRN-trajecten op Nederlands grondgebied.

De indicator wordt ontleend uit het onderzoek van de OV-klantenbarometer. Dit is een extern onderzoek in opdracht van de regionale overheden en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het wordt uitgevoerd door CROW en Goudappel Coffeng.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. Tevens is er een onderzoeksgebied voor de concessie Gouda – Alphen aan de Rijn. Per onderzoeksgebied wordt gedurende het jaar (opgedeeld in 4 perioden van ongeveer 6 weken) minimaal 1000 ingevulde vragenlijsten verzameld. Het onderzoek vindt plaats tussen 06.30 en 23.30 uur op alle dagen van de week en op alle trajecten in Nederland. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Er vindt geen onderzoek plaats in de Thalys, Eurostar, IC Berlijn en ICE. De technische berekeningsmethodiek wordt onder paragraaf 4b besproken.

De onderzoeksvraag is: *Wat is uw totaaloordeel over deze rit?* De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

2. Algemeen klantoordeel HSL

NS rapporteert vanaf 2021 over de klanttevredenheid middels de OV Klantenbarometer. Deze barometer publiceert alleen jaarcijfers. Vanwege corona worden sinds maart 2020 geen enquêtes afgenomen.

Definitie

De prestatie indicator *Algemeen klantoordeel HSL* geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de waardering die treinreizigers geven over het reizen per trein.

Meetsysteem

Het klantoordeel wordt bepaald door reizigers gedurende hun reis te bevragen. Dit gebeurt op alle dagen van de week tussen 6.30 en 23.30 en op alle IC-Direct en IC Brussel treinen op Nederlands grondgebied.

De indicator wordt ontleend uit het onderzoek van de OV-klientenbarometer. Dit is een extern onderzoek in opdracht van de regionale overheden en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het wordt uitgevoerd door CROW en Goudappel Coffeng.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. Hierbij is de HSL één van de onderzoeksgebieden. Tevens is er een onderzoeksgebied voor de concessie Gouda – Alphen aan de Rijn. Per onderzoeksgebied wordt gedurende het jaar (opgedeeld in 4 perioden van ongeveer 6 weken) minimaal 1000 ingevulde vragenlijsten verzameld. Het onderzoek vindt plaats tussen 06.30 en 23.30 op alle dagen van de week en op alle trajecten in Nederland. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Er vindt geen onderzoek plaats in de Thalys, Eurostar, IC Berlijn en ICE. Onderzoeksgebied HSL beperkt zich dus tot IC Direct en IC Brussel. De technische berekeningsmethodiek wordt onder paragraaf 4b besproken.

De onderzoeksvraag is: *Wat is uw totaaloordeel over deze rit?* De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

3. Kwaliteit aansluitingen van NS op andere vervoerders

Definitie

Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders (KvA) is een indicator voor hoe goed NS een overstap mogelijk maakt op treinen van andere vervoerders. De kwaliteit van overstap wordt gemeten door het vaststellen van de aankomstpunctualiteit van NS treinen op alle stations waar een overstap naar een andere treinvervoerder mogelijk is. De uitkomst is het percentage van de HRN-treinen die minder dan vijf minuten vertraagd aankomen op deze stations.

Meetsysteem

De basis voor de aankomstpunctualiteit zijn de treinactiviteiten van het Hoofdrailnet. Op de KvA meetpunten worden de in het dagplan geplande en de gerealiseerde aankomsttijden met elkaar vergeleken. Als het verschil minder is dan de normtijd van 5 minuten dan is de activiteit op tijd uitgevoerd.

De meetpunten zijn alle stations waarop een overstap mogelijk is van een NS HRN trein naar een trein van een andere vervoerder.

In het Vervoerplan wordt elk jaar gedefinieerd welke treinseries tellen voor het Hoofdrailnet. De treinseries zijn de series die rijden op het Hoofdrailnet en die gepland zijn in het oorspronkelijke plan (dagplan). Hiermee tellen IC Berlijn en ICE mee. HSL wordt niet uitgesloten, maar de treinseries hiervan komen in het oorspronkelijke plan slechts in zeer uitzonderlijke situaties op de KvA meetpunten voor. Vervangende treinen zijn uitgesloten in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinnummer, maar wel onder een vervangend treinnummer, dan wordt de betreffende treinactiviteit niet meegenomen in de berekening.

De kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders is gelijk aan het percentage treinactiviteiten dat op tijd is uitgevoerd op de meetpunten, t.o.v. het aantal uitgevoerde activiteiten.

4. Gebruik Ketendiensten

Het ministerie van IenW en NS zijn in gesprek over een nieuwe prestatie-indicator 'Gebruik ketendiensten'.

5. Zitplaatskans in de Spits HRN

Definitie

Zitplaatskans in de spits HRN geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Dat wil zeggen dat de reiziger bij zijn vertrekstation en bij ieder overstapstation op zijn reis in een trein binnen de HRN-concessie instapt, waarbij het aantal zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal reizigers. Hierbij wordt alleen gekeken naar de zitplaatskans van die delen van de treinreis die binnen de HRN-concessie worden afgelegd. In scope zijn reizigers die in- én uitchecken en waarbij de inchecktijd in de spits ligt.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor iedere reis binnen de scope bepalen we per in- en/of overstapmoment de kans op een zitplaats door het aantal zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers.
- De totale zitplaatskans van een reis is de vermenigvuldiging van alle kansen bij het in- en overstappen. Hierbij worden alleen in- en overstappen in een HRN-concessie trein meegenomen. Deze kans is alleen 100% als de reiziger bij elke in- en overstap tijdens zijn reis 100% kans had.
- De totale kans voor de prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskans te nemen over alle reizen in scope voor die prestatie-indicator, gewogen naar het aantal reizen. Elke reis telt, onafhankelijk van de route of lengte, even zwaar. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- De indicator betreft de zitplaatskans voor spitsreizigers. Dit zijn reizigers die inchecken op werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) tussen 6:35:00 en 8:55:00 uur of tussen 16:05:00 en 18:25:00 uur. Hierbij is gekozen om de commerciële spits tijden aan te houden, waarbij reizigers het spits tarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal zitplaatsen omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klapzittingen.
- Het aantal instappers/reizigers in een trein op een bepaald traject wordt bepaald door op basis van in- en uitcheck gegevens te kijken welke reismogelijkheden de reiziger had en hoe de verdeling van de reizigers over die reismogelijkheden is. Vanuit de verdeling over de reismogelijkheden worden de individuele reizen opgeteld per dag, trein en traject tussen opeenvolgende stopstations. Zo worden de instappers/reizigers per dag, trein en traject bepaald vanuit de individuele reizen. Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken, wordt het aantal instappers/reizigers in een trein opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Veldwerk Reisomvang). Vanaf 13 maart 2020 is het reizigersonderzoek stopgezet, omdat NS het gezien de coronamaatregelen niet wenselijk acht om in de trein respondenten te werven met enquêteurs. Sindsdien wordt maandelijks gekeken hoe de ophoging het beste bepaald kan worden.
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reiziger.

6. Zitplaatskans in de Spits HSL

Definitie

Zitplaatskans in de spits HSL geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten voor de 12 geselecteerde reisrelaties. Deze indicator betreft een deelverzameling van de indicator Zitplaatskans in de spits HRN. In scope zijn reizigers waarbij de inchecktijd in de spits ligt en die in- én uitchecken op één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen mee:

- Amsterdam Centraal - Breda
- Amsterdam Centraal - Rotterdam Centraal
- Amsterdam Zuid - Rotterdam Centraal
- Rotterdam Centraal – Breda
- Schiphol Airport - Breda
- Schiphol Airport - Rotterdam Centraal

Reizigers op deze reisrelaties maken, door de snellere reistijd, hoofdzakelijk gebruik van de treinen over de HSL. Echter ook reizigers op deze reisrelaties die niet van de HSL treinen gebruik maken (bijvoorbeeld door een stremming op de HSL), zijn in scope van deze KPI.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor iedere reis binnen de scope bepalen we per in- en/of overstapmoment de kans op een zitplaats door het aantal zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers.
- De totale zitplaatskans van een reis is de vermenigvuldiging van alle kansen bij het in- en overstappen. Hierbij worden alleen in- en overstappen in een HRN-concessie trein meegenomen. Deze kans is alleen 100% als de reiziger bij elke in- en overstap tijdens zijn reis 100% kans had.
- De totale kans voor de prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskans te nemen over alle reizen in scope voor die prestatie-indicator, gewogen naar het aantal reizen. Elke reis telt, onafhankelijk van de route of lengte, even zwaar. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- De indicator betreft de zitplaatskans voor spitsreizigers. Dit zijn reizigers die inchecken op werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) tussen 6:35:00 en 8:55:00 of tussen 16:05:00 en 18:25:00. Hierbij is gekozen om de commerciële spits tijden aan te houden, waarbij reizigers het spits tarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal zitplaatsen omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klapzittingen.
- Het aantal instappers/reizigers in een trein op een bepaald traject wordt bepaald door op basis van in- en uitcheck gegevens te kijken welke reismogelijkheden de reiziger had en hoe de verdeling van de reizigers over die reismogelijkheden is. Vanuit de verdeling over de reismogelijkheden worden de individuele reizen opgeteld per dag, trein en traject tussen opeenvolgende stopstations. Zo worden de instappers/reizigers per dag, trein en traject bepaald vanuit de individuele reizen. Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken, wordt het aantal instappers/reizigers in een trein opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Veldwerk Reisomvang). Vanaf 13 maart 2020 is het reizigersonderzoek stopgezet, omdat NS het gezien de coronamaatregelen niet wenselijk acht om in de trein respondenten te werven met enquêteurs. Sindsdien wordt maandelijks gekeken hoe de ophoging het beste bepaald kan worden.
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reiziger.

7. Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN

Definitie

Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN betreft het gemiddeld aantal treinen per werkweek, waar op enig moment tijdens de spits het aantal reizigers in de trein groter is geweest dan het aantal gerealiseerde vervoersplaatsen. In scope zijn treinen die binnen de HRN-concessie rijden en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor elke trein (datum-treinnummer combinatie) die binnen de HRN-concessie rijdt, wordt voor ieder stoptraject waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt, bepaald of het aantal reizigers groter is geweest dan het aantal gerealiseerde vervoersplaatsen.
- Indien op minimaal één stoptraject in de spits het aantal reizigers groter is geweest dan het aantal gerealiseerde vervoersplaatsen wordt deze trein beschouwd als 'drukke trein'.
- De indicator wordt berekend door eerst het totaal aantal drukke treinen in een bepaalde tijdsperiode te sommeren. Vervolgens wordt het gemiddeld aantal drukke treinen per werkweek berekend door het totaal aantal drukke treinen te delen door het aantal weken in deze tijdsperiode. Het aantal weken is hierbij gelijk aan het aantal werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) in de tijdsperiode gedeeld door 5. (Een week met één feestdag en vier werkdagen telt dus als 0,8 week).

Hierin geldt:

- De indicator betreft stoptrajecten waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) tussen 6:35:00 en 8:55:00 of tussen 16:05:00 en 18:25:00. Hierbij is gekozen om de commerciële spits tijden aan te houden, waarbij reizigers het spitstarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal vervoerplaatsen betreft alle zitplaatsen, behalve de klappzittingen op de balkons en in de multifunctionele ruimtes. Bovenop de zitplaatsen zijn er vier stapplaatsen per vierkante meter op de balkons en in de multifunctionele ruimtes. De stapplaatsen in de gangpaden in de coupés worden niet meegenomen.
- Het aantal instappers/reizigers in een trein op een bepaald traject wordt bepaald door op basis van in- en uitcheck gegevens te kijken welke reismogelijkheden de reiziger had en hoe de verdeling van de reizigers over die reismogelijkheden is. Vanuit de verdeling over de reismogelijkheden worden de individuele reizen opgeteld per dag, trein en traject tussen opeenvolgende stopstations. Zo worden de instappers/reizigers per dag, trein en traject bepaald vanuit de individuele reizen. Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken, wordt het aantal instappers/reizigers in een trein opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Veldwerk Reisomvang). Vanaf 13 maart 2020 is het reizigersonderzoek stopgezet, omdat NS het gezien de coronamaatregelen niet wenselijk acht om in de trein respondenten te werven met enquêteurs. Sindsdien wordt maandelijks gekeken hoe de ophoging het beste bepaald kan worden.
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reiziger.

8. Gebruiksvriendelijke reisinformatie

Definitie

De KPI geeft weer in hoeverre vertragingen, spoorwijzigingen, opgeheven treinen tijdig en juist aan de reizigers zijn gecommuniceerd en er eveneens handelingsperspectief is geboden in geval van verstoringen. Het betreft de communicatie over treinen van alle OV-vervoerders via NS Reisplanners, borden/omroep stations en in treinen en via de NDOV-loketten met afnemers zoals bv. Google maps en OV9292.

Berekeningsmethodiek

De Gebruiksvriendelijke reisinformatie betreft de score voor het tijdig en juist communiceren van de Reisinformatie in 4 categorieën:

1. Spoorwijzigingen,
2. Vertragingen,
3. Opgeheven stops,
4. Handelingsperspectief.

De score van de PI is het ongewogen gemiddelde van de 4 afzonderlijke reisinformatie categorieën.

Spoorwijzigingen: aan de hand van het geplande vertrekspoor en het gemeten vertrekspoor van een trein, wordt vastgesteld of er sprake is geweest van een spoorwijziging. Dit wordt vervolgens vergeleken met de berichten van de reisinformatie die NS communiceert. De vergelijking toont aan of NS een eventuele spoorwijziging ook als spoorwijziging heeft gecommuniceerd en of dit tijdig (5 minuten voor daadwerkelijk vertrek van de trein) is gebeurd. De tijdigheid wordt meegenomen om te zorgen dat reizigers nog voldoende tijd hebben om naar het andere vertrekspoor te gaan en in hun trein te stappen. Scope van spoorwijzigingen is:

- Stations langs de vrije baan waar geen werkelijke vertrektijd wordt gemeten worden buiten beschouwing gelaten. Zonder meting van de werkelijke vertrektijd is niet eenduidig te bepalen in hoeverre een spoorwijziging tijdig is gecommuniceerd.
- Alleen stops van OV treinen (bijvoorbeeld geen goederentreinen, rangeerbewegingen of chartertreinen, wel stops in NL van grensoverschrijdende OV treinen).
- Alle OV treinvervoerders in Nederland.
- Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen spoorfasen (bijvoorbeeld spoor 1b en spoor 1b tellen beide als spoor 1).
- Het gaat alleen om de werkelijk uitgevoerde stops. Opgeheven stops worden buiten beschouwing gelaten.

Vertragingen: aan de hand van de geplande vertrektijd en de gemeten vertrektijd van een trein wordt vastgesteld of er sprake is geweest van vertraging bij vertrek. Dit wordt vervolgens vergeleken met de berichten van de reisinformatie die NS communiceert. De vergelijking toont aan of NS een eventueel vertraagd vertrek correct heeft gecommuniceerd en of dit tijdig (5 minuten voor gepland vertrek van de trein) is gebeurd. De door NS gecommuniceerde vertraging mag maximaal 3 minuten afwijken van de gemeten vertraging. Scope van vertragingen is:

- Stations langs de vrije baan waar geen werkelijke vertrektijd kan worden gemeten worden buiten beschouwing gelaten. Zonder meting van de werkelijke vertrektijd is niet eenduidig te bepalen wat de vertraging van de trein is en dus of de juiste vertraging is gecommuniceerd.
- Alle stops van treinen bestemd voor OV reizigers (dus geen goederentreinen rangeerbewegingen of chartertreinen, wel stops in NL van grensoverschrijdende OV treinen).
- Alle OV treinvervoerders in Nederland.
- Een trein wordt als vertraagd gerekend als deze minstens 3 minuten vertraagd is.
- Het gaat alleen om de werkelijk uitgevoerde stops. Opgeheven stops worden buiten beschouwing gelaten.

Opgeheven stops: aan de hand van de geplande vertrekken en de daadwerkelijk gemeten vertrekken wordt vastgesteld of er sprake is geweest van een opgeheven stop. Dit wordt vervolgens vergeleken met de berichten van de reisinformatie die NS publiceerde. De vergelijking toont aan of NS een eventuele opgeheven stop correct heeft gecommuniceerd en of dit tijdig (10 minuten voor gepland vertrek van de trein) is gebeurd. De tijdigheid wordt meegenomen om te zorgen dat reizigers niet nodeloos staan te wachten op een trein die niet meer komt. Scope van opgeheven stops is:

- Alle stops van treinen bestemd voor OV reizigers (dus geen goederentreinen, rangeerbewegingen of chartertreinen, wel stops in NL van grensoverschrijdende OV treinen).
- Alle OV treinvervoerders in Nederland.
- Opgeheven stops die worden overgenomen door een vervangende trein worden buiten beschouwing gelaten. Extra ingelegde stops ten gevolge van bijsturing tijdens uitvoering van de dienstregeling die alsnog worden opgeheven worden NIET meegenomen in de PI.

Tijdig handelingsperspectief: aan de hand van de geregistreerde ernstige verstoringen wordt vastgesteld of NS tijdig een volledig bericht communiceert om de reizigers van handelingsperspectief te voorzien (wachten tot verstoring is opgelost, omreizen, alternatief vervoer, etc.). Een bericht is volledig als er de volgende informatie wordt verstrekt:

- Locatie van de verstoring in de zin van "station van" en "station tot" (bijvoorbeeld tussen Zoetermeer en Den Haag Centraal),
- Oorzaak van de verstoring (bijvoorbeeld 'boom op het spoor'),
- Gevolg(en) van de verstoring (bijvoorbeeld 'geen treinverkeer tussen Gouda en Den Haag'),
- Prognose wanneer het treinverkeer wordt hervat,
- Advies (bijvoorbeeld reis om via Rotterdam) indien gecommuniceerd.

Dit bericht dient binnen 30 minuten na registratie/alarmering van de verstoring volledig te worden verstrekt. Scope van handelingsperspectief is:

- Alle OV treinvervoerders in Nederland,
- Alle verstoringen die gealarmeerd zijn en met een impact op de reizigersdienst (bijvoorbeeld verstoringen goederenlijnen en verstoringen beginnend na 2:00 en definitieve prognose gereed eerder dan 6:00 tellen niet mee)

de verstoring moet zowel in het incidentregistratie systeem Spoorweb als het NS VerstoringsInformatie (VI) bekend zijn

9. Klantoordeel sociale veiligheid

NS rapporteert vanaf 2021 over de klanttevredenheid middels de OV Klantenbarometer. Deze barometer publiceert alleen jaarcijfers. Vanwege corona worden sinds maart 2020 geen enquêtes afgenomen.

Definitie

De prestatie indicator *Klantoordeel sociale veiligheid* geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de sociale veiligheid die de reiziger heeft ervaren in de trein én op het station.

Berekeningsmethodiek

De prestatie indicator *Klantoordeel sociale veiligheid* geeft het ongewogen gemiddelde van het klantoordeel in een rapportcijfer over de sociale veiligheid die de reiziger heeft ervaren in de trein én het klantoordeel in een rapportcijfer over de sociale veiligheid die de reiziger heeft ervaren op het station. Het klantoordeel wordt bepaald door reizigers gedurende hun reis te bevragen. Dit gebeurt op alle dagen van de week tussen 6.30 en 23.30 en op alle HRN-trajecten op Nederlands grondgebied.

De indicator wordt ontleend uit het onderzoek van de OV-klientenbarometer. Dit is een extern onderzoek in opdracht van de regionale overheden en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het wordt uitgevoerd door CROW en Goudappel Coffeng.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. Tevens is er een onderzoeksgebied voor de concessie Gouda – Alphen aan de Rijn. Per onderzoeksgebied wordt gedurende het jaar (opgedeeld in 4 perioden van ongeveer 6 weken) minimaal 1000 ingevulde vragenlijsten verzameld. Het onderzoek vindt plaats tussen 06.30 en 23.30 op alle dagen van de week en op alle trajecten in Nederland. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Er vindt geen onderzoek plaats in de Thalys, Eurostar, IC Berlijn en ICE. De technische berekeningsmethodiek wordt onder paragraaf 4b besproken.

De onderzoeksvragen zijn: **Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?** en **Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?** De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal. De indicator klantoordeel sociale veiligheid wordt bepaald door het ongewogen gemiddelde te nemen van de scores op beide vragen.

10. Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

Definitie

Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen tussen een HRN vertrek- en HRN aankomststation. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken.

Berekeningsmethodiek

Voor iedere reis binnen de scope wordt het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd bepaald. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 5 minuten is (<5 min), beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op een HRN station, met NS als enige vervoerder in het reisadvies en waarbij de combinatie van herkomst (incheckstation) en bestemming (uitcheckstation) in de afgelopen 100 dagen op tenminste 20 verschillende dagen en in totaal tenminste 100 keer voorkwam.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het vooraf in de reisplanner gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.
- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.
- Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stationspecifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.

11. Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

Definitie

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen tussen een HRN vertrek- en HRN aankomststation. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken.

Berekeningsmethodiek

Voor iedere reis binnen de scope wordt het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd bepaald. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 15 minuten is (<15 min), beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op een HRN station, met NS als enige vervoerder in het reisadvies en waarbij de combinatie van herkomst (incheckstation) en bestemming (uitcheckstation) in de afgelopen 100 dagen op tenminste 20 verschillende dagen en in totaal tenminste 100 keer voorkwam.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het vooraf in de reisplanner gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.
- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.
- Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stationspecifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.

12. Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

Definitie

Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen tussen een herkomst en bestemming die het meest over de HSL worden gereisd. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken.

Berekeningsmethodiek

Voor iedere reis binnen de scope wordt het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd bepaald. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 5 minuten is (<5 min), beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Deze indicator betreft een deelverzameling van de algemene indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN. In scope zijn de reizigers met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

- i. Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- ii. Amsterdam Centraal-Breda
- iii. Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- iv. Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- v. Schiphol Airport-Breda
- vi. Rotterdam Centraal- Breda

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op de genoemde reisrelaties.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het vooraf in de reisplanner gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.
- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.
- Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stations specifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.

Informatie-indicatoren

Voor alle informatie indicatoren die worden gemeten via de OV Klantenbarometer (OVKB) geldt het volgende:

Het klantoordeel wordt bepaald door reizigers gedurende hun reis te bevragen. Dit gebeurt op alle dagen van de week tussen 06.30 uur en 23.30 uur en op alle HRN-trajecten op Nederlands grondgebied.

De indicator wordt ontleend uit het onderzoek van de OV-klantenbarometer. Dit is een extern onderzoek in opdracht van de regionale overheden en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het wordt uitgevoerd door CROW en Goudappel Coffeng.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. Tevens is er een onderzoeksgebied voor de concessie Gouda – Alphen aan de Rijn. Per onderzoeksgebied wordt gedurende het jaar (opgedeeld in 4 perioden van ongeveer 6 weken) minimaal 1000 ingevulde vragenlijsten verzameld. Het onderzoek vindt plaats tussen 06.30 uur en 23.30 uur op alle dagen van de week en op alle trajecten in Nederland. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Er vindt geen onderzoek plaats in de Thalys, Eurostar, IC Berlijn en ICE.

De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal

Deze barometer publiceert alleen jaarcijfers. Vanwege corona worden sinds maart 2020 geen enquêtes afgenomen.

13. Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel

Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de klantvriendelijkheid van het NS-personeel.

De indicator wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?

14. Klantoordeel klantenservice

Klantoordeel klantenservice geeft het percentage klanten weer dat de dienstverlening van de NS Klantenservice waardeert met een 7 of hoger. De waardering van de klant voor de dienstverlening van klantenservice geeft het percentage klanten weer dat de dienstverlening van onze klantenservice waardeert met een 7 of hoger.

In scope zijn alle mensen die een contact met NS Klantenservice hebben gehad. Dit geldt voor alle kanalen die NS Klantenservice bedient: telefonie, e-mail, brieven, live chat, social media, WhatsApp en NS Community.

15. Klantoordeel overstaptijd van ander openbaar vervoer

Klantoordeel overstaptijd van ander openbaar vervoer geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het gemak waarmee de reiziger van ander openbaar vervoer is overgestapt op NS. De indicator wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?*

16. Klantoordeel zitplaatskans

Klantoordeel zitplaatskans geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het gemak waarmee de reiziger een zitplaats kon vinden.

De indicator wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?*

17. Bezettingsgraad in de spits

Bezettingsgraad in de spits geeft een indicatie van de gerealiseerde gemiddelde bezetting van de treinen van NS op basis van de geplande dienstregeling tijdens de ochtend- en avondspits.

De spits is gedefinieerd als van 7:00 uur tot en met 8:59 uur en van 16:00 uur tot en met 17:59 uur van maandag tot en met vrijdag. Feestdagen die vallen op doordeweekse dagen worden behandeld als doordeweekse dag en worden daarmee (op de betreffende tijden) meegenomen als spits. De overige tijden zijn dal. Trajecten tussen stations met een vertrektijd in de tijdsvensters die als spits zijn aangeduid worden als spits meegenomen. Andere trajecten worden als dal ingedeeld.

In scope zijn reizigers in de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025.

Vanaf 13 maart 2020 zijn geen cijfers over bezettingsgraad spits beschikbaar. De II bezettingsgraad spits wordt berekend op basis van de reizigerskilometers. De reizigerskilometers worden enerzijds bepaald op basis van de ov-chipkaartgegevens en anderzijds wordt gebruik gemaakt van een relatief grote steekproef veldwerk in de trein. Sinds 13 maart 2020 vindt er geen veldwerk in de trein plaats.

18. Klantoordeel netheid treinen

Klantoordeel netheid treinen geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over hoe netjes en schoon de trein was. De indicator wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?*

19. Klantoordeel veiligheid stations

Klantoordeel veiligheid stations geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de veiligheid op het station waar de reiziger de trein is ingestapt.

De indicator wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte/het station waar u bent ingestapt?*

20. Klantoordeel over het gebruik van de OV-chipkaart

Klantoordeel over het gebruik van de OV-chipkaart geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het gemak waarop de reiziger de OV-chipkaart heeft gebruikt.

De indicator wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?*

21. Reizigerskilometers in de spits

Reizigerskilometers in de spits geeft de gereisde kilometers van reizigers in de treinen van NS weer op basis van de geplande dienstregeling tijdens de spits. De spits is gedefinieerd als van 7:00 tot en met 8:59 uur en van 16:00 tot en met 17:59 uur van maandag tot en met vrijdag. Feestdagen die vallen op doordeweekse dagen worden behandeld als doordeweekse dag en worden daarmee (op de betreffende tijden) meegenomen als spits. De overige tijden zijn dal. Trajecten tussen stations met een geplande vertrektijd in de tijdsvensters die als spits zijn aangeduid worden als spits meegenomen. Andere trajecten worden als dal ingedeeld.

In scope zijn reizigers in de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025.

Vanaf 13 maart 2020 zijn geen cijfers over reizigerskilometers in de spits beschikbaar. De indicator wordt berekend op basis van de gereisde kilometers in de treinen van NS op basis van de geplande dienstregeling tijdens de spits. De reizigerskilometers worden enerzijds bepaald op basis van de ov-chipkaartgegevens en anderzijds wordt gebruik gemaakt van een relatief grote steekproef veldwerk in de trein. Sinds 13 maart 2020 vindt er geen veldwerk in de trein plaats.

22. Reizigerskilometers in het dal

Reizigerskilometers in het dal geeft de gereisde kilometers van reizigers in de treinen van NS weer op basis van de geplande dienstregeling tijdens de daluren.

De daluren zijn gedefinieerd als voor 7:00 uur, tussen 9:00 en 15:59 uur, en na 18:00 uur van maandag tot en met vrijdag. Feestdagen die vallen op doordeweekse dagen worden behandeld als doordeweekse dag en worden daarmee (op de betreffende tijden) meegenomen als dal. De overige tijden zijn de spits. Trajecten tussen stations met een geplande vertrektijd in de tijdsvensters die als dal zijn aangeduid worden als dal meegenomen. Andere trajecten worden als spits ingedeeld. In scope zijn reizigers in de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025.

Vanaf 13 maart 2020 zijn geen cijfers over reizigerskilometers in het dal beschikbaar. De indicator wordt berekend op basis van de gereisde kilometers in de treinen van NS op basis van de geplande dienstregeling tijdens het dal. De reizigerskilometers worden enerzijds bepaald op basis van de ov-chipkaartgegevens en anderzijds wordt gebruik gemaakt van een relatief grote steekproef veldwerk in de trein. Sinds 13 maart 2020 vindt er geen veldwerk in de trein plaats.

23. Zitplaatskans in het dal HRN

Zitplaatskans in het dal HRN geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de daluren in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Dat wil zeggen dat de reiziger bij zijn vertrekstation en bij ieder overstapstation op zijn reis in een trein binnen de HRN-concessie instapt, waarbij het aantal zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal reizigers. Hierbij wordt alleen gekeken naar de zitplaatskans van die delen van de treinreis die binnen de HRN-concessie worden afgelegd. In scope zijn reizigers die in- én uitchecken en waarbij de inchecktijd in de daluren ligt.

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor iedere reis binnen de scope bepalen we per in- en/of overstapmoment de kans op een zitplaats door het aantal zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers.
- De totale zitplaatskans van een reis is de vermenigvuldiging van alle kansen bij het in- en overstappen. Hierbij worden alleen in- en overstappen in een HRN-concessie trein meegenomen. Deze kans is alleen 100% als de reiziger bij elke in- en overstap tijdens zijn reis 100% kans had.
- De totale kans voor de prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskans te nemen over alle reizen in scope voor die prestatie-indicator, gewogen naar het aantal reizen. Elke reis telt, onafhankelijk van de route of lengte, even zwaar. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- De indicator betreft de zitplaatskans voor dalreizigers. Dit zijn reizigers die inchecken op werkdagen (officiële feestdagen zijn geen werkdagen) tussen 0:00:00 en 6:34:59 uur of tussen 8:55:01 en 16:04:59 uur of tussen 18:25:59 en 23:59:59 uur en reizigers die inchecken op weekenddagen en feestdagen. Hierbij is gekozen om de commerciële daltijden aan te houden, waarbij reizigers het daltarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal zitplaatsen omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klapzittingen.
- Het aantal instappers/reizigers in een trein op een bepaald traject wordt bepaald door op basis van in- en uitcheck gegevens te kijken welke reismogelijkheden de reiziger had en hoe de verdeling van de reizigers over die reismogelijkheden is. Vanuit de verdeling over de reismogelijkheden worden de individuele reizen opgeteld per dag, trein en traject tussen opeenvolgende stopstations. Zo worden de instappers/reizigers per dag, trein en traject bepaald vanuit de individuele reizen. Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken, wordt het aantal instappers/reizigers in een trein opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Veldwerk Reisomvang).

- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reiziger.

24. Zitplaatskans in het dal HSL

Zitplaatskans in het dal HSL geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens het dal in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten voor de 12 geselecteerde reisrelaties. Deze indicator betreft een deelverzameling van de indicator Zitplaatskans in het dal HRN. In scope zijn reizigers waarbij de inchecktijd in het dal ligt en die in- én uitchecken op één van de onderstaande reisrelaties.

Beide richtingen tellen mee:

- Amsterdam Centraal - Breda
- Amsterdam Centraal - Rotterdam Centraal
- Amsterdam Zuid - Rotterdam Centraal
- Rotterdam Centraal – Breda
- Schiphol Airport - Breda
- Schiphol Airport - Rotterdam Centraal

Reizigers op deze reisrelaties maken, door de snellere reistijd, hoofdzakelijk gebruik van de treinen over de HSL. Echter ook reizigers op deze reisrelaties die niet van de HSL treinen gebruik maken (bijvoorbeeld door een stremming op de HSL), zijn in scope van deze KPI.

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor iedere reis binnen de scope bepalen we per in- en/of overstapmoment de kans op een zitplaats door het aantal zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers.
- De totale zitplaatskans van een reis is de vermenigvuldiging van alle kansen bij het in- en overstappen. Hierbij worden alleen in- en overstappen in een HRN-concessie trein meegenomen. Deze kans is alleen 100% als de reiziger bij elke in- en overstap tijdens zijn reis 100% kans had.
- De totale kans voor de prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskans te nemen over alle reizen in scope voor die prestatie-indicator, gewogen naar het aantal reizen. Elke reis telt, onafhankelijk van de route of lengte, even zwaar. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- De indicator betreft de zitplaatskans voor dalreizigers. Dit zijn reizigers die inchecken op werkdagen (officiële feestdagen zijn geen werkdagen) tussen 0:00:00 en 6:34:59 uur of tussen 8:55:01 en 16:04:59 uur of tussen 18:25:59 en 23:59:59 uur en reizigers die inchecken op weekenddagen en feestdagen. Hierbij is gekozen om de commerciële daltijden aan te houden, waarbij reizigers het daltarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal zitplaatsen omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klapzittingen.
- Het aantal instappers/reizigers in een trein op een bepaald traject wordt bepaald door op basis van in- en uitcheck gegevens te kijken welke reismogelijkheden de reiziger had en hoe de verdeling van de reizigers over die reismogelijkheden is. Vanuit de verdeling over de reismogelijkheden worden de individuele reizen opgeteld per dag, trein en traject tussen opeenvolgende stopstations. Zo worden de instappers/reizigers per dag, trein en traject bepaald vanuit de individuele reizen. Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken, wordt het aantal instappers/reizigers in een trein opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Veldwerk Reisomvang).
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reiziger.

25. Klantoordeel reisinformatie bij vertraging

Klantoordeel reisinformatie bij vertraging geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de over de reisinformatie bij vertraging gedurende de rit. De indicator wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?*

26. Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits

Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits geeft het percentage bussen aan wat op tijd is geleverd (binnen 75 minuten) ten opzichte van de totaal geleverde bussen op de gevraagde stations/locaties bij ongeplande verstoringen. Dit wordt gemeten door het tijdstip van opdrachtverstrekking door NS te vergelijken met tijdstip van aankomst op de gevraagde stations/locaties. Het tijdstip van opdrachtverstrekking bepaalt de spits/dal periode.

27. Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal

Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal geeft het percentage bussen aan wat op tijd is geleverd (binnen 60 minuten) ten opzichte van de totaal geleverde bussen op de gevraagde stations/locaties bij ongeplande verstoringen. Dit wordt gemeten door het tijdstip van opdrachtverstrekking door NS te vergelijken met tijdstip van aankomst op de gevraagde stations/locaties. Het tijdstip van opdrachtverstrekking bepaalt de spits/dal periode.

28. Aantal STS-passages HRN

Aantal STS-passages HRN geeft het aantal keer aan dat een trein een sein met een stoptonend seinbeeld (StopTonendSein: STS, "rood sein") heeft gepasseerd terwijl er geen technische infrastructurele oorzaak is van de STS, geen sprake is van een door de treindienstleider herroepen sein of er geen opdracht is gegeven de STS te passeren. De niet-meegetelde STS-passages zijn STS-passages met technische oorzaken, dit is meestal een technische storing in de infrastructuur bijvoorbeeld storingen, herroepen seinen of afvallende seinen, etc.

In scope zijn alle treinen op het hoofdrailnet inclusief alle rangeerbewegingen door de spoorwegondernemingen NS Reizigers, NS International en NedTrain in Nederland. Ook het kort grensoverschrijdend vervoer (KGOV) op Nederlands grondgebied dat plaatsvindt onder het certificaat van NSR, NS International of NedTrain is binnen de scope. Dit betreft bijvoorbeeld Heerlen-Aken, Maastricht-Luik en Roosendaal-Antwerpen, in het geval de STS-passage plaatsvindt op Nederlands grondgebied.

Buiten scope zijn de treinen van NS die niet voor de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet rijden, zoals bijvoorbeeld die onder de vlag van R-net rijden op het traject Alphen aan den Rijn – Gouda (concessie uitgegeven door de Provincie Zuid-Holland).

29. Klantoordeel op tijd rijden

Klantoordeel op tijd rijden geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het op tijd rijden van de trein. Het klantoordeel wordt bepaald door reizigers gedurende hun reis te bevragen. Dit gebeurt op alle dagen van de week tussen 06.30 uur en 23.30 uur en op alle HRN-trajecten op Nederlands grondgebied.

Wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?*

30. Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN

Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de HRN stations. Een trein wordt als op tijd beschouwd voor deze indicator wanneer het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 3 minuten bedraagt.

Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries en welke meetpunten tellen voor het Hoofdrailnet. Daarbij wordt gekeken naar de gebruikelijke binnenlandse trajecten. Bij internationale treinen telt

daarom de eerste stop vanuit het buitenland niet mee. Tevens worden afwijkingen van de gebruikelijke route niet meegenomen.

De treinseries zijn de series die rijden op het Hoofdrailnet, inclusief IC Berlijn, Intercity direct en IC Brussel maar exclusief ICE, en Thalys/Eurostar welke gepland zijn in het oorspronkelijke plan (dagplan).

Vervangende treinen zijn uitgesloten in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinnummer, maar wel onder een vervangend treinnummer, dan wordt de betreffende treinactiviteit niet meegenomen in de berekening.

31. Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN

Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de HRN stations. Een trein wordt als op tijd beschouwd voor deze indicator wanneer het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 5 minuten bedraagt.

Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries en welke meetpunten tellen voor het Hoofdrailnet. Daarbij wordt gekeken naar de gebruikelijke binnenlandse trajecten. Bij internationale treinen telt daarom de eerste stop vanuit het buitenland niet mee. Tevens worden afwijkingen van de gebruikelijke route niet meegenomen.

De treinseries zijn de series die rijden op het Hoofdrailnet, inclusief IC Berlijn, Intercity direct en IC Brussel maar exclusief ICE, en Thalys/Eurostar welke gepland zijn in het oorspronkelijke plan (dagplan).

Vervangende treinen zijn uitgesloten in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinnummer, maar wel onder een vervangend treinnummer, dan wordt de betreffende treinactiviteit niet meegenomen in de berekening.

32. Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen tussen een herkomst en bestemming die het meest over de HSL worden gereisd. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken.

Voor iedere reis binnen de scope wordt het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd bepaald. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 5 minuten is (<5 min), beschouwen we de reis als op tijd, anders als te laat. De indicator wordt vervolgens berekend door het aantal reizen dat op tijd was te delen door het totaal aantal reizen. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Deze indicator betreft een deelverzameling van de algemene indicator Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN. In scope zijn de reizigers met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

- I. Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- II. Amsterdam Centraal-Breda
- III. Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- IV. Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
- V. Schiphol Airport-Breda
- VI. Rotterdam Centraal- Breda

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op de genoemde reisrelaties.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het vooraf in de reisplanner gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.
- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.
- Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stations specifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.

33. Aankomstpunctualiteit HSL

Aankomstpunctualiteit HSL geeft aan welk percentage van de HSL-Zuid treinen op tijd aankomt op de HRN stations. Een trein wordt als op tijd beschouwd voor deze indicator wanneer het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 5 minuten bedraagt.

Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries en meetpunten tellen voor het Hoofdrailnet. De indicator Aankomstpunctualiteit HSL betreft een deelverzameling van de indicator Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN. Binnen die reikwijdte vallen ook treinen die rijden over HSL-Zuid en meetellen in de PI Reizigerspunctualiteit HSL. Dit zijn de Intercity Den Haag - Eindhoven, Intercity direct en IC Brussel. Net als bij de PI Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten worden de series ICE, Thalys en Eurostar niet meegenomen. Enkel aankomsten van treinen die gereden hebben over HSL en aankomen op de gedefinieerde stations van het HSL-Zuid traject voor de betreffende series worden beoordeeld. De eerste aankomst uit het buitenland wordt niet meegenomen.

Vervangende treinen zijn uitgesloten in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinnummer, maar wel onder een vervangend treinnummer, dan wordt de betreffende treinactiviteit niet meegenomen in de berekening.

34. Gereden treinen HSL

Gereden treinen HSL is een indicator voor het percentage treinen dat rijdt over het HSL-Zuid traject en daadwerkelijk is aangekomen t.o.v. het aantal geplande aankomsten van treinen over HSL-Zuid.

De basis voor de gereden treinen zijn de treinactiviteiten van het Hoofdrailnet (HRN). Op HRN stations worden de in het dagplan geplande en de gerealiseerde treinactiviteiten met elkaar vergeleken. Als er een realisatietijd is voor een treinactiviteit, dan is dat een gereden trein.

Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries en meetpunten tellen voor het Hoofdrailnet. Deze indicator betreft een deelverzameling van de indicator Gereden treinen HRN. Binnen die reikwijdte vallen ook treinen die rijden over HSL-Zuid en meetellen in de PI Reizigerspunctualiteit HSL. Dit zijn de Intercity Den Haag - Eindhoven, Intercity direct en IC Brussel. Net als bij de PI Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten worden de series ICE, Thalys en Eurostar niet meegenomen. Enkel aankomsten van treinen die gereden hebben over HSL en aankomen op de gedefinieerde stations van het HSL-Zuid traject voor de betreffende series worden beoordeeld. De eerste aankomst uit het buitenland wordt niet meegenomen.

Vervangende treinen worden ook meegenomen in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinnummer (xxxx), maar wel onder een vervangend

treinnummer (10xxxx, 20xxxx, 30xxxx), dan wordt de betreffende treinactiviteit beschouwd als gereden.

35. Gereden treinen HRN

Gereden treinen HRN is een indicator voor het percentage treinen dat is aangekomen op de HRN stations t.o.v. het aantal geplande aankomsten.

De basis voor de gereden treinen zijn de treinactiviteiten op het Hoofdrailnet (HRN). Op HRN stations worden de in het dagplan geplande en de gerealiseerde treinactiviteiten met elkaar vergeleken. Als er een realisatietijd is voor een treinactiviteit, dan is dat een gereden trein.

36. Aantal verstoringen veroorzaakt door NS

Aantal verstoringen veroorzaakt door NS geeft het aantal impactvolle verstoringen van de treindienst weer die veroorzaakt zijn door NS. Een verstoring is impactvol als er ten minste 680 minuten vertraging is voor alle treinen samen die gehinderd worden door de storing. Een vertraagde trein telt mee voor het aantal minuten dat deze vertraging heeft opgelopen door de storing. Een opgeheven trein telt mee voor 30 minuten vertraging en een omgeleide trein telt mee voor 15 minuten.

37. Treinkilometers per infrakilometers

Treinkilometers per infrakilometers is een indicator voor de afgelegde afstand van treinen (alle vervoerders) per kilometer spoor. De trend is een indicatie van de ontwikkeling van de drukte op het spoor.

38. Energie per reizigerskilometer

Energie per reizigerskilometer geeft de energie-efficiëntie van het vervoersproces op jaarbasis weer. De energie-efficiëntie van het vervoersproces wordt uitgedrukt in het energieverbruik in Wattuur (Wh) per reizigerskilometer, gecorrigeerd voor verschillen in temperatuur tussen verschillende jaren. Het vervoersproces omvat alle treinbewegingen van NS-reizigerstreinen binnen het Nederlandse spoornetwerk.

In scope is alle vervoer van reizigers per trein binnen Nederland dat onder NS verantwoordelijkheid wordt uitgevoerd. Dit zijn alle reizigerstreinen binnen de Nederlandse grenzen van NS Reizigers en NS International inclusief het vervangende busvervoer. Dit is inclusief de verbinding Gouda-Alphen die is gegund aan NSR en niet tot de HRN-concessie behoort.

Buiten scope zijn de facilitaire energie (energie voor stations, werkplaatsen en andere door NS gebruikte gebouwen) en de rangeeractiviteiten met diesellocomotieven.

De indicator is het energieverbruik per reizigerskilometer op jaarbasis maar voor andere perioden zijn voorlopige cijfers te maken (kwartaal of maand).

39. CO₂-uitstoot per reizigerskilometer

CO₂-uitstoot per reizigerskilometer geeft de CO₂-emissie in gram weer die samenhangt met een geproduceerde reizigerskilometer, op basis van totalen voor de vloot (gemiddeld over alle treinen van NS en voor vervangend vervoer ingezette bussen over de beschouwde periode).