

Definities van de concessie-indicatoren 2024 van de Vervoerconcessie 2021-2025.

Januari 2024

Prestatie-indicatoren

1. Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN (RPUN 5 HRN) 2024

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.

Meetsysteem

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) behoort tot de 20.000 meest bereisde 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 stationspecifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.

2. Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL (RPUN 5 HSL) 2024

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.

Meetsysteem

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:

1. Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
2. Amsterdam Centraal-Breda
3. Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
4. Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
5. Schiphol Airport-Breda
6. 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.

3. Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN (RPUN 15 HRN) 2024

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.

Meetsysteem

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) behoort tot de 20.000 meest bereisde 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 stationspecifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.

4. Zitplaatskans in de spits HRN 2024

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 vallend onder de HRN-concessie instapt, waarbij in de betreffende treinen 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 waarbij de in- én uitcheck gegevens compleet zijn (begin- en eindstation én in- en uitchecktijd bekend) en waarbij de inchecktijd 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.

Meetsysteem

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor iedere reizigersrit en bijbehorende reismogelijkheid om deze reizigersrit af te leggen, wordt per instapmoment (op een vertrek- of overstapstation) de kans op een zitplaats vastgesteld door het aantal zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers. Deze kans ligt tussen de 0% en 100%.
- De zitplaatskans van een reismogelijkheid is de vermenigvuldiging van alle zitplaatskansen bij ieder instapmoment. Hierbij worden alleen instappen in een trein vallend onder de HRN-concessie meegenomen. Deze zitplaatskans is alleen 100% als de reiziger bij ieder instapmoment tijdens zijn reis een 100% zitplaatskans had.
- De prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskans te nemen over alle reizigersritten en reismogelijkheden in scope voor de prestatie-indicator. Gewogen naar het gewicht van de reismogelijkheid voor een reizigersrit. Alle gewichten van reismogelijkheden die tot dezelfde reizigersrit behoren, tellen op tot 1. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- Voor de spitsperiode geldt dat gekozen is om de commerciële spitstijden aan te houden, waarbij reizigers het spitstarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal zitplaatsen omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klapzittingen.
- Om per instapmoment de kans op een zitplaats vast te stellen is het noodzakelijk om te bepalen hoeveel reizigers en instappers er per dag, trein en stoptraject zijn. Het aantal reizigers/instappers per dag, trein en stoptraject wordt als volgt bepaald:
- Op basis van in- en uitcheckgegevens worden reizigersritten gemaakt.
- Indien noodzakelijke in- en/of uitcheckgegevens ontbreken, worden deze aangevuld op basis van inzichten van historische in- en uitcheckgegevens.
- Omdat er ook reizigersritten zijn waar helemaal geen in- en uitcheckgegevens van zijn, bijvoorbeeld ritten van internationale of niet betalende reizigers, worden er extra reizigersritten gecreëerd op basis van inzichten uit conducteursscans.
- Voor iedere reizigersrit worden de reismogelijkheden bepaald.
- Voor iedere reismogelijkheid van een reizigersrit wordt de kans berekend (waarde tussen 0 en 1) dat een reizigersrit is afgelegd via deze reismogelijkheid.
- Deze kansen worden opgeteld per dag, trein en stoptraject.
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (waaronder Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.

5. Zitplaatskans in de spits HSL 2024

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, waarvan de in- én uitcheck gegevens compleet zijn (begin- en eindstation én in- en uitchecktijd bekend) 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. 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.

Meetsysteem

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor iedere reizigersrit en bijbehorende reismogelijkheid om deze reizigersrit af te leggen, wordt per instapmoment (op een vertrek- of overstapstation) de kans op een zitplaats vastgesteld door het aantal zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers. Deze kans ligt tussen de 0% en 100%.
- De zitplaatskans van een reismogelijkheid is de vermenigvuldiging van alle zitplaatskansen bij ieder instapmoment. Hierbij worden alleen instappen in een trein vallend onder de HRN-concessie meegenomen. Deze zitplaatskans is alleen 100% als de reiziger bij ieder instapmoment tijdens zijn reis een 100% zitplaatskans had.
- De prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskans te nemen over alle reizigersritten en reismogelijkheden in scope voor de prestatie-indicator. Gewogen naar het gewicht van de reismogelijkheid voor een reizigersrit. Alle gewichten van reismogelijkheden die tot dezelfde reizigersrit behoren, tellen op tot 1. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- Voor de spitsperiode geldt dat gekozen is om de commerciële spitstijden aan te houden, waarbij reizigers het spitstarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal zitplaatsen omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klapzittingen.
- Om per instapmoment de kans op een zitplaats vast te stellen is het noodzakelijk om te bepalen hoeveel reizigers en instappers er per dag, trein en stoptraject zijn. Het aantal reizigers/instappers per dag, trein en stoptraject wordt als volgt bepaald:
- Op basis van in- en uitcheckgegevens worden reizigersritten gemaakt.
- Indien noodzakelijke in- en/of uitcheckgegevens ontbreken, worden deze aangevuld op basis van inzichten van historische in- en uitcheckgegevens.
- Omdat er ook reizigersritten zijn waar helemaal geen in- en uitcheckgegevens van zijn, bijvoorbeeld ritten van internationale of niet betalende reizigers, worden er extra reizigersritten gecreëerd op basis van inzichten uit conducteursscans.
- Voor iedere reizigersrit worden de reismogelijkheden bepaald.
- Voor iedere reismogelijkheid van een reizigersrit wordt de kans berekend (waarde tussen 0 en 1) dat een reizigersrit is afgelegd via deze reismogelijkheid.

- Deze kansen worden opgeteld per dag, trein en stoptraject.
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (waaronder Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.

6. Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL 2024

Definitie

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.

Meetsysteem

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:

1. Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
2. Amsterdam Centraal-Breda
3. Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
4. Schiphol Airport-Rotterdam Centraal
5. Schiphol Airport-Breda
6. 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.

7. Algemeen klantoordeel HRN 2024

Definitie

De prestatie indicator Algemeen klantoordeel geeft het totaaloordeel van reizigers over het geboden product in een rapportcijfer.

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-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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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.

8. Algemeen klantoordeel HSL 2024

Definitie

De prestatie indicator Algemeen klantoordeel HSL geeft het totaaloordeel van reizigers over het geboden product in een rapportcijfer.

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 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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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. Onderzoeksgebied HSL beperkt zich dus tot IC Direct en IC Brussel. 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.

9. Aantal drukke treinen per werkweek in de spits HRN 2024

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. 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.

Meetsysteem

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:

- Stoptraject is gedefinieerd als het traject tussen twee opeenvolgende stations waar de trein stopt om reizigers in- en uit te laten stappen.
- Voor de spitsperiode geldt dat gekozen is om de commerciële spitstijden aan te houden, waarbij reizigers het spitstarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal vervoerplaatsen betreft alle zitplaatsen, behalve de klapzittingen 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.
- Om per instapmoment de kans op een zitplaats vast te stellen is het noodzakelijk om te bepalen hoeveel reizigers en instappers er per dag, trein en stoptraject zijn. Het aantal reizigers/instappers per dag, trein en stoptraject wordt als volgt bepaald:
- Op basis van in- en uitcheckgegevens worden reizigersritten gemaakt.
- Indien noodzakelijke in- en/of uitcheckgegevens ontbreken, worden deze aangevuld op basis van inzichten van historische in- en uitcheckgegevens.
- Omdat er ook reizigersritten zijn waar helemaal geen in- en uitcheckgegevens van zijn, bijvoorbeeld ritten van internationale of niet betalende reizigers, worden er extra reizigersritten gecreëerd op basis van inzichten uit conducteursscans.
- Voor iedere reizigersrit worden de reismogelijkheden bepaald.
- Voor iedere reismogelijkheid van een reizigersrit wordt de kans berekend (waarde tussen 0 en 1) dat een reizigersrit is afgelegd via deze reismogelijkheid.
- Deze kansen worden opgeteld per dag, trein en stoptraject.
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (waaronder Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.

10. Gebruiksvriendelijke reisinformatie 2024

Definitie

De KPI geeft weer in hoeverre vertragingen, spoorwijzigingen, opgeheven stops 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.

Meetsysteem

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. Deze categorieën worden hieronder een voor een behandeld.

Er wordt gemeten of de berichten betreffende de 4 categorieën tijdig en juist door het reisinformatiesysteem aan alle afnemende systemen is verzonden (NS Reisplanners, borden/omroep stations en in treinen en naar de NDOV-loketten met afnemers zoals bv. Google maps en OV9292). Middels ketenmonitoring wordt live gevolgd of het reisinformatiesysteem functioneert en de afnemende systemen van NS de berichten aan reizigers communiceren. Of een afnemend systeem buiten NS al dan niet defect is en een reisinformatiebericht wellicht niet is gecommuniceerd (bijvoorbeeld in het geval van een defect perronbord), is geen onderdeel van de KPI berekening.

11. Klantoordeel sociale veiligheid 2024

Definitie

De prestatie indicator Klantoordeel sociale veiligheid geeft het klantoordeel over sociale veiligheid in een rapportcijfer.

Meetsysteem

De prestatie indicator Klantoordeel sociale veiligheid geeft het klantoordeel over de sociale veiligheid in een rapportcijfer. 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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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 onderzoeksvragen zijn: Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit? en Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte/het station waar u bent ingestapt? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

Informatie-indicatoren

12. Klantoordeel klantenservice 2024

Definitie

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

Meetsysteem

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.

13. Aantal verstoringen veroorzaakt door NS 2024

Definitie

De indicator 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.

Meetsysteem

Verstoringen van de treindienst worden geregistreerd in het Monitoringsysteem van ProRail in de vorm van oorzaken. NS kan bij een oorzaak de veroorzakende partij zijn.

Het gewicht van een verstoring wordt berekend door het aantal vertragingminuten te tellen dat is veroorzaakt door de verstoring. Een trein die door een verstoring vertraagd is, telt mee voor het aantal minuten dat de trein vertraging oploopt. Een opgeheven trein telt mee voor 30 vertragingminuten en een omgeleide trein voor 15 minuten. Een treinnummer telt bij een oorzaak mee voor maximaal 30 minuten.

De indicator 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. In scope zijn alle verstoringen die veroorzaakt worden door NS en geregistreerd zijn in het Monitoringsysteem.

14. Aantal STS-passages HRN 2024

Definitie

De indicator 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.

Meetsysteem

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).

15. Energie per reizigerskilometer 2024

Definitie

De indicator 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.

Meetsysteem

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.

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). Deze voorlopige cijfers bevatten de realisatie data die tot en met de periode bekend zijn en prognosedata voor het resterende deel van het jaar.

16. CO₂-uitstoot per reizigerskilometer 2024

Definitie

De indicator 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).

Meetsysteem

De CO₂-uitstoot per reizigerskilometer wordt niet gecorrigeerd voor verschillen in temperatuur over de jaren. 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.

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

17. Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal 2024

Definitie

De leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal ('tijdigheid bussen in 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.

Meetsysteem

De leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits of het dal zijn indicatoren voor businzet bij calamiteiten waarbij de aanvang, duur en omvang niet kan worden voorzien. Wanneer wegens een ongeplande verstoring op en nabij een baanvak treinverkeer niet mogelijk is, kan worden besloten tot businzet door de Regievoerder op basis van de door ProRail vastgestelde versperringsmaatregel. Bij ongeplande verstoringen met een prognose voor herstel binnen 60 minuten wordt geen businzet

geregeld. Een bus is gedurende dal op tijd wanneer een bus na definitieve opdrachtverstrekking gedefinieerd als zijnde dal binnen 60 minuten op de gevraagde locatie aanwezig is.

De spits voor de businzet is gedefinieerd als maandag t/m vrijdag van 07.00 t/m 10.00 uur en 15.30 t/m 19.00 uur, zondag (met uitzondering van feestdagen) na 16.00uur t/m einde Reizigersdienst, Koningsdag (gehele dag), tweede paasdag na 16.00 uur en tweede pinksterdag na 16.00 uur.

Het dal zijn de uren die niet als spits zijn gedefinieerd.

18. Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits 2024

Definitie

De leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits ('tijdigheid bussen in 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.

Meetsysteem

De leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits of het dal zijn indicatoren voor businzet bij calamiteiten waarbij de aanvang, duur en omvang niet kan worden voorzien. Wanneer wegens een ongeplande verstoring op en nabij een baanvak treinverkeer niet mogelijk is, kan worden besloten tot businzet door de Regievoerder op basis van de door ProRail vastgestelde versperringsmaatregel. Bij ongeplande verstoringen met een prognose voor herstel binnen 60 minuten wordt geen businzet geregeld. Een bus is gedurende spits op tijd wanneer een bus na definitieve opdrachtverstrekking gedefinieerd als zijnde spits (zie definitie hieronder) binnen 75 minuten op gevraagde locatie aanwezig is.

De spits voor de businzet is gedefinieerd als maandag t/m vrijdag van 07.00 t/m 10.00 uur en 15.30 t/m 19.00 uur, zondag (met uitzondering van feestdagen) na 16.00uur t/m einde Reizigersdienst, Koningsdag (gehele dag), tweede paasdag na 16.00 uur en tweede pinksterdag na 16.00 uur.

19. Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders 2024

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.

20. Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel 2024

Definitie

De informatie indicator klantoordeel klantvriendelijkheid personeel geeft het totaaloordeel van reizigers over de klantvriendelijkheid van het personeel in een rapportcijfer.

Meetsysteem

De informatie indicator Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de klantvriendelijkheid van het NS-personeel. 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-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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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 vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

21. Klantoordeel overstap van ander openbaar vervoer 2024

Definitie

De informatie indicator Klantoordeel overstap van ander openbaar vervoer geeft het klantoordeel over het gemak waarmee de reiziger van ander openbaar vervoer is overgestapt op NS in een rapportcijfer.

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-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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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 en ICE. De technische berekeningsmethodiek wordt onder paragraaf 4b besproken.

De onderzoeksvraag is: Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

22. Klantoordeel zitplaatskans 2024

Definitie

De informatie indicator klantoordeel over de zitplaatskans geeft het totaaloordeel van reizigers over de zitplaatskans in een rapportcijfer.

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-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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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: Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

23. Klantoordeel netheid treinen 2024

Definitie

De informatie indicator klantoordeel over de netheid treinen geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over hoe netjes en schoon de trein was in een rapportcijfer.

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-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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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 oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

24. Klantoordeel veiligheid stations 2024

Definitie

De informatie indicator klantoordeel over veiligheid stations geeft het klantoordeel over de veiligheid stations in een rapportcijfer.

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-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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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: Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte/het station waar u bent ingestapt? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

25. Klantoordeel over het gebruik van de OV-chipkaart 2024

Definitie

De informatie indicator klantoordeel over het gebruik van de OV-chipkaart geeft het totaaloordeel van reizigers over het gebruik van de OV-chipkaart in een rapportcijfer.

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-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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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: Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit vervoersbewijs? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

26. Zitplaatskans in het dal HRN 2024

Definitie

Zitplaatskans in het dal 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 vallend onder de HRN-concessie instapt, waarbij in de betreffende treinen 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 waarbij de in- én uitcheck gegevens compleet zijn (begin- en eindstation én in- en uitchecktijd bekend) en waarbij de inchecktijd in de daluren ligt. Als dalperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) tussen 0:00:00 en

6:34:59 of tussen 8:55:01 en 16:04:59 of tussen 18:25:01 en 23:59:59 en de weekenddagen en officiële feestdagen.

Meetsysteem

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor iedere reizigersrit en bijbehorende reismogelijkheid om deze reizigersrit af te leggen, wordt per instapmoment (op een vertrek- of overstapstation) de kans op een zitplaats vastgesteld door het aantal zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers. Deze kans ligt tussen de 0% en 100%.
- De zitplaatskans van een reismogelijkheid is de vermenigvuldiging van alle zitplaatskansen bij ieder instapmoment. Hierbij worden alleen instappen in een trein vallend onder de HRN-concessie meegenomen. Deze zitplaatskans is alleen 100% als de reiziger bij ieder instapmoment tijdens zijn reis een 100% zitplaatskans had.
- De prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskansen te nemen over alle reizigersritten en reismogelijkheden in scope voor de prestatie-indicator. Gewogen naar het gewicht van de reismogelijkheid voor een reizigersrit. Alle gewichten van reismogelijkheden die tot dezelfde reizigersrit behoren, tellen op tot 1. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- Voor de dalperiode geldt dat gekozen is 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.
- Om per instapmoment de kans op een zitplaats vast te stellen is het noodzakelijk om te bepalen hoeveel reizigers en instappers er per dag, trein en stoptraject zijn. Het aantal reizigers/instappers per dag, trein en stoptraject wordt als volgt bepaald:
- Op basis van in- en uitcheckgegevens worden reizigersritten gemaakt.
- Indien noodzakelijke in- en/of uitcheckgegevens ontbreken, worden deze aangevuld op basis van inzichten van historische in- en uitcheckgegevens.
- Omdat er ook reizigersritten zijn waar helemaal geen in- en uitcheckgegevens van zijn, bijvoorbeeld ritten van internationale of niet betalende reizigers, worden er extra reizigersritten gecreëerd op basis van inzichten uit conducteursscans.
- Voor iedere reizigersrit worden de reismogelijkheden bepaald.
- Voor iedere reismogelijkheid van een reizigersrit wordt de kans berekend (waarde tussen 0 en 1) dat een reizigersrit is afgelegd via deze reismogelijkheid.
- Deze kansen worden opgeteld per dag, trein en stoptraject.
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (waaronder Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.

27. Zitplaatskans in het dal HSL 2024

Definitie

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 licht, waarvan de in- én uitcheck gegevens compleet zijn (begin- en eindstation én in- en uitchecktijd bekend) 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. Als dalperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) tussen 0:00:00 en 6:34:59 of tussen 8:55:01 en 16:04:59 of tussen 18:25:01 en 23:59:59 en de weekenddagen en officiële feestdagen.

Meetsysteem

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor iedere reizigersrit en bijbehorende reismogelijkheid om deze reizigersrit af te leggen, wordt per instapmoment (op een vertrek- of overstapstation) de kans op een zitplaats vastgesteld door het aantal zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers. Deze kans ligt tussen de 0% en 100%.
- De zitplaatskans van een reismogelijkheid is de vermenigvuldiging van alle zitplaatskansen bij ieder instapmoment. Hierbij worden alleen instappen in een trein vallend onder de HRN-concessie meegenomen. Deze zitplaatskans is alleen 100% als de reiziger bij ieder instapmoment tijdens zijn reis een 100% zitplaatskans had.
- De prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskansen te nemen over alle reizigersritten en reismogelijkheden in scope voor de prestatie-indicator. Gewogen naar het gewicht van de reismogelijkheid voor een reizigersrit. Alle gewichten van reismogelijkheden die tot dezelfde reizigersrit behoren, tellen op tot 1. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- Voor de dalperiode geldt dat gekozen is 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 klaptzittingen.
- Om per instapmoment de kans op een zitplaats vast te stellen is het noodzakelijk om te bepalen hoeveel reizigers en instappers er per dag, trein en stoptraject zijn. Het aantal reizigers/instappers per dag, trein en stoptraject wordt als volgt bepaald:
- Op basis van in- en uitcheckgegevens worden reizigersritten gemaakt.
- Indien noodzakelijke in- en/of uitcheckgegevens ontbreken, worden deze aangevuld op basis van inzichten van historische in- en uitcheckgegevens.
- Omdat er ook reizigersritten zijn waar helemaal geen in- en uitcheckgegevens van zijn, bijvoorbeeld ritten van internationale of niet betalende reizigers, worden er extra reizigersritten gecreëerd op basis van inzichten uit conducteursscans.
- Voor iedere reizigersrit worden de reismogelijkheden bepaald.
- Voor iedere reismogelijkheid van een reizigersrit wordt de kans berekend (waarde tussen 0 en 1) dat een reizigersrit is afgelegd via deze reismogelijkheid.
- Deze kansen worden opgeteld per dag, trein en stoptraject.
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (waaronder Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.

28. Klantoordeel reisinformatie bij vertraging 2024

Definitie

De informatie indicator klantoordeel reisinformatie bij vertraging geeft het klantoordeel over Reisinformatie bij vertraging in een rapportcijfer.

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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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: Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

29. Klantoordeel op tijd rijden 2024

Definitie

De informatie indicator klantoordeel op tijd rijden geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het op tijd rijden van de 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 een door CROW aangewezen onderzoeksbureau.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. 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 vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte/instapstation? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

30. Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN (APUN 3 HRN) 2024

Definitie

De indicator 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.

Meetsysteem

De basis voor de aankomstpunctualiteit zijn de treinactiviteiten van het Hoofdrailnet (HRN). Op de HRN stations (die meetellen voor de PI Reizigerspunctualiteit) worden de in het dagplan geplande en de gerealiseerde aankomsttijden met elkaar vergeleken. Als het verschil minder is dan de normtijd (3 minuten) dan is de activiteit op tijd uitgevoerd.

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.

Aankomstpunctualiteit is het percentage treinactiviteiten dat op tijd is uitgevoerd t.o.v. het aantal uitgevoerde activiteiten.

31. Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN (APUN 5 HRN) 2024

Definitie

De indicator 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.

Meetsysteem

De basis voor de aankomstpunctualiteit zijn de treinactiviteiten van het Hoofdrailnet (HRN). Op de HRN stations (die meetellen voor de PI Reizigerspunctualiteit) worden de in het dagplan geplande en de gerealiseerde aankomsttijden met elkaar vergeleken. Als het verschil minder is dan de normtijd (5 minuten) dan is de activiteit op tijd uitgevoerd.

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.

Aankomstpunctualiteit is het percentage treinactiviteiten dat op tijd is uitgevoerd t.o.v. het aantal uitgevoerde activiteiten.

32. Aankomstpunctualiteit HSL (APUN HSL) 2024

Definitie

De indicator 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.

Meetsysteem

De basis voor de aankomstpunctualiteit zijn de treinactiviteiten van de HSL-Zuid diensten. Op de 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.

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.

Aankomstpunctualiteit HSL is het percentage treinactiviteiten dat op tijd is uitgevoerd t.o.v. het aantal uitgevoerde activiteiten.

33. Gereden treinen HSL 2024

Definitie

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.

Meetsysteem

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.

Gereden treinen HSL is het percentage treinactiviteiten dat is uitgevoerd, t.o.v. het aantal oorspronkelijk geplande activiteiten.

34. Gereden treinen HRN 2024

Definitie

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

Meetsysteem

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.

Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinserien en welke meetpunten vallen onder het Hoofdrailnet. Daarbij wordt gekeken naar de gebruikelijke binnenlandse trajecten. Bij internationale treinen telt daarom de eerste stop vanuit het buitenland niet mee.

De treinserien 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 worden ook meegenomen in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinumnummer (xxxx), maar wel onder een vervangend treinumnummer (10xxxx, 20xxxx, 30xxxx), dan wordt de betreffende treinactiviteit beschouwd als gereden.

Gereden treinen is het percentage treinactiviteiten dat is uitgevoerd, t.o.v. het aantal oorspronkelijk geplande activiteiten.

35. Treinkilometers per infrakilometer 2024

Definitie

De indicator Treinkilometers per infrakilometer 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.

Meetsysteem

Het aantal gereden treinkilometers door alle vervoerders wordt per maand afgezet tegen de spoorlengte maal het aantal dagen van de maand. Deze indicator is een inschatting van de drukte op het spoor.

36. Bezettingsgraad in de spits 2024

Definitie

Bezettingsgraad in de spits geeft een indicatie van de gerealiseerde gemiddelde bezetting in de treinen van NS op basis van de gerealiseerde dienstregeling tijdens de spits.

Meetsysteem

In scope zijn reizigers in treinen die binnen de HRN-concessie rijden (uitgezonderd treinen met een verplichte reservering, o.a. Thalys, Eurostar en NightJet) en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) tussen 6:30 en 9:00 of tussen 16:00 en 18:30. Hierbij is gekozen om de commerciële spits tijden aan te houden, waarbij reizigers het spits tarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken. De overige tijden behoren tot de dalperiode.

37. Reizigerskilometers in de spits 2024

Definitie

Reizigerskilometers in de spits geeft de gereisde kilometers van reizigers in de treinen van NS op basis van de gerealiseerde dienstregeling tijdens de spits.

Meetsysteem

In scope zijn reizigers in treinen die binnen de HRN-concessie rijden (uitgezonderd treinen met een verplichte reservering, o.a. Thalys, Eurostar en NightJet) en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) tussen 6:30 en 9:00 of tussen 16:00 en 18:30. Hierbij is gekozen om de commerciële spits tijden aan te houden, waarbij reizigers het spits tarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken. De overige tijden behoren tot de dalperiode.

38. Reizigerskilometers in het dal 2024

Definitie

De reizigerskilometers in het dal geeft de gereisde kilometers van reizigers in de treinen van NS op basis van de gerealiseerde dienstregeling tijdens de daluren.

Meetsysteem

In scope zijn reizigers in treinen die binnen de HRN-concessie rijden (uitgezonderd treinen met een verplichte reservering, o.a. Thalys, Eurostar en NightJet) en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in het dal ligt. Als dalperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) tussen 0:00:00 en 6:29:59 of tussen 9:00:01 en 15:59:59 of tussen 18:30:01 en 23:59:59 en de weekenddagen en officiële feestdagen. Hierbij is gekozen om de commerciële daltijden aan te houden, waarbij reizigers het daltarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken. De overige tijden behoren tot de spitsperiode.