

Definities van de concessie-indicatoren 2025 van de Vervoerconcessie 2025-2033.

Januari 2025

Prestatie-indicatoren

1. Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS 2025

Definitie

De indicator 'Impactvolle 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 beladen treinen samen die gehinderd worden door de verstoring, dus inclusief treinen van andere vervoerders, maar exclusief leeg materieel of testtreinen. Een vertraagde trein telt mee voor het aantal minuten dat deze vertraging heeft opgelopen door de verstoring. 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. Het betreft afwijkingen waarbij een vertraging van minimaal vijf minuten ontstaat of een trein opgeheven of omgeleid wordt. Aan deze oorzaken wordt ook een veroorzakende partij gekoppeld. Dit kan ProRail, NS, NS Internationaal of een andere treinvervoerder 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. Iedere trein telt bij een oorzaak mee voor maximaal 30 vertragingminuten (equivalent van opheffing), ook als de werkelijke vertraging groter was. Leeg materieel en andere onbeladen treinen (bv. testritten of werktreinen) tellen niet mee bij de berekening van het gewicht van een verstoring. Ten overvloede, goederentreinen tellen dus wél mee. De indicator 'Impactvolle 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 aan (gewogen) vertraging is voor alle treinen samen die gehinderd worden door de verstoring. In scope zijn alle verstoringen waarvoor als veroorzakende partij NS of NS International is geregistreerd en waarvoor de toegewezen oorzaak door NS beïnvloed kan worden. Het betreft de oorzaken in de categorieën materieel, personeel, reizigers, vertrekproces en andere wensen van vervoerder.

2. Algemeen klantoordeel 2025

Definitie

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

Meetsysteem

De prestatie indicator Algemeen klantoordeel geeft het totaaloordeel van reizigers over het geboden product 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 12 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.

3. Aantal drukke treinen per week in de spits 2025

Definitie

Aantal drukke treinen per week in de spits betreft het gemiddeld aantal treinen per week, 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 vallen onder de HRN-concessie en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 06:30:00 tot en met 08:59:59 of van 16:00:00 tot en met 18:29:59.

Meetsysteem

Aantal drukke treinen per week in de spits betreft het gemiddeld aantal treinen per week, 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 vallen onder de HRN-concessie en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 06:30:00 tot en met 08:59:59 of van 16:00:00 tot en met 18:29:59.

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 week 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.
- Het aantal vervoersplaatsen 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 reizigers 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 Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.

- Er wordt alleen gekeken naar de treinen die op binnenlandse trajecten van de HRN-concessie rijden, met uitzondering van de treinen die vallen onder Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV) en de trein naar Utrecht Maliebaan (Museumtrein).

4. Kwaliteit Reisinformatie incl. verstoringen 2025

Definitie

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

Meetsysteem

Kwaliteit Reisinformatie incl. verstoringen betreft de score voor het tijdig en juist communiceren van de Reisinformatie in vier categorieën:

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

De score van de PI is het ongewogen gemiddelde van de vier afzonderlijke reisinformatie categorieën. Deze categorieën worden hieronder een voor een behandeld.

Er wordt gemeten of de berichten betreffende de vier categorieën tijdig en juist door het reisinformatiesysteem aan alle afnemende systemen is verzonden (NS Reisplanners, borden/omroep stations en in NS 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 PI berekening.

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 1a 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 juist 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 communiceerde. De vergelijking toont aan of NS een eventuele opgeheven stop juist 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.
- Er wordt rekening gehouden met opgeheven stops die worden overgenomen door een vervangende trein
- Extra ingelegde stops, ten gevolge van bijsturing tijdens uitvoering van de dienstregeling, die alsnog worden opgeheven worden NIET meegenomen in de PI.

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.). Aanvullend wordt beoordeeld of de afgegeven prognose op 30 minuten na ontstaan van de verstoring juist was.

Er is sprake van een 'ernstige verstoring' indien een calamiteit, incident of andere onverwachte gebeurtenis tenminste een half uur duurt en als meer dan één reizigerstrein (in, van of naar Nederland) een vertraging van tenminste 15 minuten zal krijgen.

Een bericht over een ernstige verstoring bevat in beginsel de volgende informatie:

- 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).

Dit bericht dient binnen 30 minuten na registratie van de verstoring 'volledig' te worden gecommuniceerd. Volledig betekent dat het bericht de elementen Locatie, Oorzaak, Gevolg en Prognose bevat. Het is niet altijd mogelijk om om te reizen, daarom is het (omreis)Advies geen verplicht onderdeel in de PI berekening. Alleen bij de dossiers waar nooit een Advies is gecommuniceerd telt het Advies niet mee voor de volledig/tijdigheid van Handelingsperspectief; in alle andere gevallen telt het Advies wel mee.

Indien er na 30 minuten geen volledig bericht is gecommuniceerd, dan wordt deze verstoring als 'fout' aangemerkt. Bij de maximaal 30 minuten na de registratie van de verstoring volledig gecommuniceerde berichten, wordt gekeken of de afgegeven prognose niet meer dan 20 minuten afwijkt van het werkelijke moment waarop het treinverkeer is hervat. Als dit het geval is geldt de prognose als juist en dan wordt de verstoring als 'goed' aangemerkt.

Scope van handelingsperspectief is:

- Alle ernstige verstoringen die gealarmeerd zijn (in Spoorweb is gelogd dat bijvoorbeeld hulpdiensten zijn gealarmeerd) en de reizigersdienstregeling ernstig verstoren (bijvoorbeeld ernstige verstoringen goederenlijnen en verstoringen beginnend na 2:00 uur en definitieve prognose gereed eerder dan 6:00 uur tellen niet mee)
- de ernstige verstoring moet zowel in het incidentregistratie systeem Spoorweb als het NS VerstoringenInformatie systeem (VI) bekend zijn.

5. Bezettingsgraad in de spits 2025

Definitie

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

Meetsysteem

Bezettingsgraad in de spits geeft een indicatie van de gerealiseerde gemiddelde bezetting van de zitplaatsen van de treinen van NS op basis van de gerealiseerde dienstregeling tijdens de spits. In scope zijn treinen die vallen onder de HRN-concessie en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 06:30:00 tot en met 08:59:59 of van 16:00:00 tot en met 18:29:59.

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, het aantal reizigerskilometers en het aantal zitplaatskilometers bepaald.
- De indicator wordt berekend door het aantal reizigerskilometers in de spits te delen door het aantal zitplaatskilometers in de spits.

Hierin geldt:

- Stoptraject is gedefinieerd als het traject tussen twee opeenvolgende stations waar de trein stopt om reizigers in- en uit te laten stappen.
- Er wordt alleen gekeken naar de treinen die op binnenlandse trajecten van de HRN-concessie rijden, met uitzondering van de treinen die vallen onder Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV) en de trein naar Utrecht Maliebaan (Museumtrein).

6. Zitplaatskans in de spits 2e klas 2025

Definitie

Zitplaatskans in de spits 2e klas geeft een indicatie van de kans dat een 2e klas reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Dit is de kans dat bij iedere trein waar die 2e klas reiziger instapt (op een vertrek- of overstapstation) het aantal 2e klas zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal 2e klas 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 (herkomst en bestemming én in- en uitchecktijd bekend) en waarbij de inchecktijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 06:35:00 tot en met 08:54:59 of van 16:05:00 tot en met 18:24:59.

Meetsysteem

Zitplaatskans in de spits 2e klas geeft een indicatie van de kans dat een 2e klas reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Dit is de kans dat bij iedere trein waar die 2e klas reiziger instapt (op een vertrek- of overstapstation) het aantal 2e klas zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal 2e klas 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 (herkomst en bestemming én in- en uitchecktijd

bekend) en waarbij de inchecktijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 06:35:00 tot en met 08:54:59 of van 16:05:00 tot en met 18:24:59.

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 2e klas zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal 2e klas 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 2e klas reiziger bij ieder instapmoment tijdens zijn reis een 100% zitplaatskans had.
- De 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. Voor het inchecken met spitstarief geldt een vijf minuten marge ten opzichte van de gepubliceerde spitstijden (06:30-09:00 en 16:00-18:30).
- Het aantal 2e klas zitplaatsen omvat tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klapzittingen.
- Het aantal 2e klas 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, stoptraject
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (waaronder Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.
- Er wordt alleen gekeken naar de treinen die op binnenlandse trajecten van de HRN-concessie rijden, met uitzondering van de treinen die vallen onder Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV) en de trein naar Utrecht Maliebaan (Museumtrein).

7. Zitplaatskans in het dal 2e klas 2025

Definitie

Zitplaatskans in het dal 2e klas geeft een indicatie van de kans dat een 2e klas reiziger die tijdens het dal in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Dit is de kans dat bij iedere trein waar die 2e klas reiziger instapt (op een vertrek- of overstapstation) het aantal 2e klas zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal 2e klas 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 (herkomst en bestemming én in- en uitchecktijd bekend) en waarbij de inchecktijd in het dal ligt. Als dalperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 0:00:00 tot en met 06:34:59 of van 08:55:00 tot en met 16:04:59 of van 18:25:00 tot en met 23:59:59 en de weekenddagen en officiële feestdagen.

Meetsysteem

Zitplaatskans in het dal 2e klas geeft een indicatie van de kans dat een 2e klas reiziger die tijdens het dal in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Dit is de kans dat bij iedere trein waar die 2e klas reiziger instapt (op een vertrek- of overstapstation) het aantal 2e klas zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal 2e klas 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 (herkomst en bestemming én in- en uitchecktijd bekend) en waarbij de inchecktijd in het dal ligt. Als dalperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 0:00:00 tot en met 06:34:59 of van 08:55:00 tot en met 16:04:59 of van 18:25:00 tot en met 23:59:59 en de weekenddagen en officiële feestdagen.

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 2e klas zitplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal 2e klas 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 2e klas reiziger bij ieder instapmoment tijdens zijn reis een 100% zitplaatskans had.
- De 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 dalperiode geldt dat gekozen is om de commerciële daltijden aan te houden, waarbij reizigers niet het spitstarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken. Voor het inchecken met spitstarief geldt een vijf minuten marge ten opzichte van de gepubliceerde spittijden (06:30-09:00 en 16:00-18:30).
- Het aantal 2e klas zitplaatsen omvat tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klappzittingen.
- Het aantal 2e klas 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, stoptraject
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (waaronder Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.
- Er wordt alleen gekeken naar de treinen die op binnenlandse trajecten van de HRN-concessie rijden, met uitzondering van de treinen die vallen onder Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV) en de trein naar Utrecht Maliebaan (Museumtrein).

8. Zitplaatstijd in de spits 2e klas 2025

Definitie

Zitplaatstijd in de spits 2e klas geeft het percentage van de reistijd weer dat 2e klas reizigers hebben kunnen zitten op 2e klas zitplaatsen in de spits. 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) van 06:30:00 tot en met 08:59:59 of van 16:00:00 tot en met 18:29:59.

Meetsysteem

Zitplaatstijd in de spits 2e klas geeft het percentage van de reistijd weer dat 2e klas reizigers hebben kunnen zitten op 2e klas zitplaatsen in de spits. 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) van 06:30:00 tot en met 08:59:59 of van 16:00:00 tot en met 18:29:59.

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, het aantal reizigersminuten 2e klas en zitminuten 2e klas bepaald:
- Reizigersminuten: Het aantal 2e klas reizigers vermenigvuldigd met de tijd die de trein tussen vertrek en aankomst heeft gereden.
- Zitminuten: Het aantal 2e klas reizigers dat kon zitten vermenigvuldigd met de tijd die de trein tussen vertrek en aankomst. Het aantal reizigers dat kon zitten wordt als volgt bepaald: indien er meer reizigers zijn dan het aantal zitplaatsen dan wordt het aantal zitplaatsen genomen, anders het totaal aantal reizigers.
- De indicator wordt berekend door het aantal 2e klas zitminuten in de spits te delen door het aantal 2e klas reizigersminuten in de spits. Hieruit volgt een percentage tussen de 0 en 100%.

Hierin geldt:

- Alleen de gerealiseerde tijd waarin de trein aan het rijden is wordt meegerekend. Halteertijden worden niet meegenomen, omdat het niet eenduidig is hoeveel reizigers er in een trein hebben gezeten of gestaan terwijl deze aan het halteren is.
- Stoptraject is gedefinieerd als het traject tussen twee opeenvolgende stations waar de trein stopt om reizigers in- en uit te laten stappen.
- Het aantal 2e klas zitplaatsen omvat tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klappzittingen.
- Het aantal 2e klas reizigers 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, stoptraject
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (waaronder Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.
- Er wordt alleen gekeken naar de treinen die op binnenlandse trajecten van de HRN-concessie rijden, met uitzondering van de treinen die vallen onder Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV) en de trein naar Utrecht Maliebaan (Museumtrein).

9. Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN 2025

Definitie

De indicator 'Aankomstpunctualiteit 3 minuten' is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de stations die behoren tot de lijst met meetpunten. Een meetpunt is een HRN intercystation met meer dan 0,1% van de uitstappers of een station aan de rand van het HRN. Een trein wordt als op tijd beschouwd wanneer de gerealiseerde aankomsttijd minder dan de normtijd van 3 minuten (minder dan 180 seconden) afwijkt van de geplande aankomsttijd.

Meetsysteem

De basis voor de aankomstpunctualiteit zijn de treinactiviteiten van het Hoofdrailnet (HRN). Op de meetpunten worden de geplande (ongeveer 2 dagen voor uitvoering) en de gerealiseerde aankomsttijden met elkaar vergeleken. Als de gerealiseerde aankomsttijd minder is dan de normtijd (3 minuten, ofwel 180 seconden) dan is de activiteit op tijd uitgevoerd. De 'Aankomstpunctualiteit 3 minuten' is een landelijk cijfer. Als de aankomstpunctualiteit van alle stations worden meegenomen in het landelijke cijfer dan worden Sprinters oververtegenwoordigd. Sprinters stoppen immers veel vaker dan intercity's op hetzelfde traject. Daarom wordt het landelijke aankomstpunctualiteit cijfer berekend door alleen stations mee te nemen die voldoen aan de volgende definitie: een HRN-intercitystation met meer dan 0,1% van de uitstappers of een station aan de rand van het HRN. Zoals bijvoorbeeld Rhenen en Zandvoort. De lijst met stations die meetellen voor het landelijke cijfer wordt één keer samengesteld en wordt elk jaar alleen aangepast als er wijzigingen zijn in welke stations tot het Hoofdrailnet behoren. Voor 'Aankomstpunctualiteit 3 minuten' zijn de treinen in scope die binnen de HRN-concessie rijden, dit is inclusief de Intercity direct en IC Brussel maar exclusief de IC Berlijn, ICE, Eurostar, TAG, Nightjet, Museumtrein en Kort Overschrijdend vervoer. Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries 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. 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.

10. Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN 2025

Definitie

De indicator 'Aankomstpunctualiteit 5 minuten' is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de stations die behoren tot de lijst met meetpunten. Een meetpunt is een HRN intercitystation met meer dan 0,1% van de uitstappers of een station aan de rand van het HRN. Een trein wordt als op tijd beschouwd wanneer de gerealiseerde aankomsttijd minder dan de normtijd van 5 minuten (minder dan 300 seconden) afwijkt van de geplande aankomsttijd.

Meetsysteem

De basis voor de aankomstpunctualiteit zijn de treinactiviteiten van het Hoofdrailnet (HRN). Op de meetpunten worden de geplande (ongeveer 2 dagen voor uitvoering) en de gerealiseerde aankomsttijden met elkaar vergeleken. Als de gerealiseerde aankomsttijd minder is dan de normtijd (5 minuten, ofwel 300 seconden) dan is de activiteit op tijd uitgevoerd. De 'Aankomstpunctualiteit 5 minuten' is een landelijk cijfer. Als de aankomstpunctualiteit van alle stations worden meegenomen in het landelijke cijfer dan worden Sprinters oververtegenwoordigd. Sprinters stoppen immers veel vaker dan intercity's op hetzelfde traject. Daarom wordt het landelijke aankomstpunctualiteit cijfer berekend door alleen stations mee te nemen die voldoen aan de volgende definitie: een HRN-intercitystation met meer dan 0,1% van de uitstappers of een station aan de rand van het HRN. Zoals bijvoorbeeld Rhenen en Zandvoort. De lijst met stations die meetellen voor het landelijke cijfer wordt één keer samengesteld en wordt elk jaar alleen aangepast als er wijzigingen zijn in welke stations tot het Hoofdrailnet behoren. Voor 'Aankomstpunctualiteit 5 minuten' zijn de treinen in scope die binnen de HRN-concessie rijden, dit is inclusief de Intercity direct en IC Brussel maar exclusief de IC Berlijn, ICE, Eurostar, TAG, Nightjet, Museumtrein en Kort Overschrijdend vervoer. Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries 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. 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.

11. Gereden treinen 2025

Definitie

'Gereden treinen' is een indicator voor het percentage treinen dat is aangekomen op de stations die behoren tot de lijst met meetpunten t.o.v. het aantal geplande aankomsten. Een meetpunt is een HRN

intercitystation met meer dan 0,1% van de uitstappers of een station aan de rand van het HRN.

Meetsysteem

De basis voor de 'Gereden treinen' zijn de treinactiviteiten op het Hoofdrailnet (HRN). Op de meetpunten worden de geplande (ongeveer twee dagen voor uitvoering) en de gerealiseerde treinactiviteiten met elkaar vergeleken. Als er een gerealiseerde aankomst is voor een treinactiviteit, dan is dat een 'Gereden trein'. De 'Gereden treinen' is een landelijk cijfer. Als de 'Gereden treinen' van alle stations worden meegenomen in het landelijke cijfer dan worden Sprinters oververtegenwoordigd. Sprinters stoppen immers veel vaker dan intercity's op hetzelfde traject. Daarom wordt het landelijke 'Gereden treinen' cijfer berekend door alleen stations mee te nemen die voldoen aan de volgende definitie: een HRN-intercitystation met meer dan 0,1% van de uitstappers of een station aan de rand van het HRN. Zoals bijvoorbeeld Rhenen en Zandvoort. De lijst met stations die meetellen voor het landelijke cijfer wordt één keer samengesteld en wordt elk jaar alleen aangepast als er wijzigingen zijn in welke stations door treinen van het Hoofdrailnet worden bediend. Voor 'Gereden treinen' zijn de treinen in scope die binnen de HRN-concessie rijden, dit is inclusief de Intercity direct en IC Brussel maar exclusief de IC Berlijn, ICE, Eurostar, TAG, Nightjet, Museumtrein en Kort Overschrijdend vervoer. Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries 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. 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.

12. Vermeden CO2-uitstoot 2025

Definitie

De prestatie-indicator Vermeden CO2-uitstoot geeft weer hoeveel kiloton (is 1.000.000 kg) CO2-uitstoot er in totaal vermeden is doordat reizigers, die een keuze hebben tussen reizen met de trein of met de auto, de trein nemen minus de CO2-uitstoot in de operatie van NS en in de keten. In scope zijn treinen die onder de HRN vervoerconcessie vallen exclusief kort grensoverschrijdend vervoer en de trein naar Utrecht Maliebaan (museumtrein).

Meetsysteem

De prestatie-indicator Vermeden CO2-uitstoot bestaat uit twee onderdelen, te weten:

1. Vermeden CO2-uitstoot door reizigers: De CO2-uitstoot die wordt vermeden doordat reizigers, die een keuze hebben tussen reizen met de trein of met de auto, de trein nemen.
2. CO2-uitstoot in de operatie van NS en in de keten: Deze uitstoot is opgebouwd uit een achttal groepen welke zijn vastgesteld op basis van de uitstoot categorieën uit het Green House Gas protocol (GHG protocol), dit GHG protocol is wereldwijd de standaard voor het bepalen van de GHG emissies op bedrijfsniveau.

De Vermeden CO2-uitstoot (in kiloton) wordt berekend door A minus B waarbij B bestaat uit de som van de verschillende groepen.

Onderdeel A is opgebouwd uit drie variabelen:

1. **Aantal reizigerskilometers**: Reizigerskilometers geeft de gereisde kilometers van reizigers in de treinen van NS weer op basis van de gerealiseerde dienstregeling. In scope zijn reizigers in treinen die vallen onder de HRN-concessie met uitzondering van de treinen die vallen onder kort grensoverschrijdend vervoer en de trein naar Utrecht Maliebaan (museumtrein).
2. **Percentage keuzereizigerskilometers**: Keuzereizigerskilometers zijn reizigerskilometers die met de trein zijn afgelegd, maar waarbij de treinreiziger ook de keuze had kunnen maken om de auto te nemen.
3. **Gemiddelde CO2-uitstoot per reizigerskilometer met de auto**: de CO2-uitstoot per reizigerskilometer bij keuze voor de auto.

Onderdeel B bestaat uit de volgende acht tal groepen waarbij de groepen die in scope van deze concessie PI zijn als eerste zijn vermeld:

Reeds in scope

1. **Energieverbruik:** CO₂-uitstoot veroorzaakt doordat NS energie gebruikt. De scope betreft activiteiten gelieerd aan het HRN. Hieronder valt het rijden van de treinen (inclusief rijden van leeg materieel), treinvervangend busvervoer en energiegebruik in de werkplaatsen (inclusief bijbehorende kantoren) van NS. Kort genoemd Energie Tractie en Energie Facilitair.
2. **Outflow** (voorheen Afval NS): CO₂-uitstoot die wordt veroorzaakt door de verwerking van de materialen die NS verlaten. Outflow is de stroom van stoffen of voorwerpen waarvan NS zich ontdoet dan wel zich van moet ontdoen. Een deel van de outflow krijgt een nieuwe toepassing door recycling, upcycling of hergebruik (circulaire outflow) en de rest wordt afval (lineaire outflow). Deze lineaire outflow gaat naar afvalverwerkers en wordt verbrand met energieteerugwinning of gestort. De CO₂ komt vrij bij transport naar verwerking (zowel circulaire en lineaire outflow) en bij het verbranden en storten van het afval (lineaire outflow).
3. **Voor- en natransport:** CO₂-uitstoot door voor- en natransport van NS reizigers: CO₂-uitstoot veroorzaakt door het voor- en natransport van reizigers met o.a. de bus, (elektrische) auto, tram en metro van en naar het NS-station.
4. **Woon- en werkverkeer en zakelijk reizen NS Personeel:** CO₂-uitstoot door woon- en werkverkeer en zakelijke reizen van het personeel van NS (bijv. vliegreizen). NS medewerkers die woon- en werkverkeer met de trein afleggen zijn niet meegenomen in deze groep; deze uitstoot is reeds meegenomen in de groepen energieverbruik. Daarnaast is de uitstoot van het voor- en natransport van de trein reizende NS medewerker reeds onderdeel van de totale uitstoot 'Voor- en natransport'.

Nog niet in scope

1. **Inkoop:** CO₂-uitstoot door inkoop van producten = inflow (excl. ingekochte voeding en bouwprojecten); CO₂-uitstoot die wordt veroorzaakt door onze leveranciers bij het maken van het product die zij leveren en het vervoeren hiervan naar NS. Denk aan o.a. treinen, treinonderdelen, machines en kantoorartikelen. Deze waarde wordt vooralsnog niet meegenomen omdat er nog geen meetinstrument beschikbaar is om deze waarde te bepalen. NS en IenW hebben afgesproken inkoop (circulair) materieel op een later moment toe te voegen, uiterlijk 2029. Grote impact ontstaat o.a. bij instroom nieuw materieel -DDNG- gedurende de concessieperiode aangezien eisen t.a.v. het meten van duurzaamheidsdoelen zijn opgenomen in de specificaties van de aanbesteding. Impact kan worden bepaald en toegevoegd aan de prestatie-indicator wanneer minimaal aan onderstaande twee voorwaarden is voldaan:
 - ontwerp DDNG is definitief
 - impact CO₂-uitstoot bij de productie auto bekend (lees: beschikbaar uit een betrouwbare onafhankelijke bron) is ter referentie data (als onderdeel van berekenen Vermeden CO₂-uitstoot door reizigers)

Niet in scope

1. **Bouw:** CO₂-uitstoot door bouw niet-infra: CO₂-uitstoot die wordt veroorzaakt door maken en verplaatsen van materialen die worden gebruikt bij het bouwen van voorzieningen voor NS. Deze uitstoot wordt niet meegenomen want is niet in scope van de HRN Vervoerconcessie.
2. **Ingekochte voeding:** CO₂-uitstoot door ingekochte voeding. CO₂-uitstoot die wordt veroorzaakt bij het produceren van voedingsproducten die NS verkoopt aan haar reizigers en personeel. Deze uitstoot wordt niet meegenomen want deze is voor het grootste deel onderdeel van NS Stations en daarmee niet in scope van de HRN Vervoersconcessie
3. **Infra:** CO₂-uitstoot door de benodigde infrastructuur. Deze uitstoot wordt niet meegenomen want is buiten scope NS.

13. Zitplaatstijd in het dal 2e klas 2025

Definitie

Zitplaatstijd in het dal 2e klas geeft het percentage van de reistijd weer dat 2e klas reizigers hebben kunnen zitten op 2e klas zitplaatsen in het dal. In scope zijn treinen die binnen de HRN-concessie rijden en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in het dal ligt. Als dalperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 0:00:00 tot en met 06:29:59 of van 09:00:00 tot en met 15:59:59 of van 18:30:00 tot en met 23:59:59 en de weekenddagen en officiële feestdagen.

Meetsysteem

Zitplaatstijd in het dal 2e klas geeft het percentage van de reistijd weer dat 2e klas reizigers hebben kunnen zitten op 2e klas zitplaatsen in het dal. In scope zijn treinen die binnen de HRN-concessie rijden en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in het dal ligt. Als dalperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 0:00:00 tot en met 06:29:59 of van 09:00:00 tot en met 15:59:59 of van 18:30:00 tot en met 23:59:59 en de weekenddagen en officiële feestdagen.

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor elke trein (datum-treinumnummer combinatie) die binnen de HRN-concessie rijdt, wordt voor ieder stoptraject waarvan de gerealiseerde vertrektijd in het dal ligt, het aantal reizigersminuten 2e klas en zitminuten 2e klas bepaald:
- Reizigersminuten: Het aantal 2e klas reizigers vermenigvuldigd met de tijd die de trein tussen vertrek en aankomst heeft gereden.
- Zitminuten: Het aantal 2e klas reizigers dat kon zitten vermenigvuldigd met de tijd die de trein tussen vertrek en aankomst heeft gereden. Het aantal reizigers dat kon zitten wordt als volgt bepaald: indien er meer reizigers zijn dan het aantal zitplaatsen dan wordt het aantal zitplaatsen genomen, anders het totaal aantal reizigers.
- De indicator wordt berekend door het aantal 2e klas zitminuten in het dal te delen door het aantal 2e klas reizigersminuten in het dal. Hieruit volgt een percentage tussen de 0 en 100%.

Hierin geldt:

- Alleen de gerealiseerde tijd waarin de trein aan het rijden is wordt meegerekend. Halteertijden worden niet meegenomen, omdat het niet eenduidig is hoeveel reizigers er in een trein hebben gezeten of gestaan terwijl deze aan het halteren is.
- Stoptraject is gedefinieerd als het traject tussen twee opeenvolgende stations waar de trein stopt om reizigers in- en uit te laten stappen.
- Het aantal 2e klas zitplaatsen omvat tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klappzittingen.
- Het aantal 2e klas reizigers 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, stoptraject
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (waaronder Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reizigersrit.
- Er wordt alleen gekeken naar de treinen die op binnenlandse trajecten van de HRN-concessie rijden, met uitzondering van de treinen die vallen onder Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV) en de trein naar Utrecht Maliebaan (Museumtrein).

Informatie-indicatoren

14. Klantoordeel klantenservice 2025

Definitie

De gemiddelde waardering van de klant voor de dienstverlening van klantenservice.

Meetsysteem

De gemiddelde waardering (op een 10-punt schaal) van de klant voor de dienstverlening van klantenservice. 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 en WhatsApp.

15. Aantal STS-passages 2025

Definitie

De indicator aantal STS-passages op het hoofdrailnet 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

Het aantal STS-passages wordt bepaald door alle STS-passages die toegeschreven worden aan de spoorwegondernemingen binnen de scope exclusief oorzaken van technische aard in de infrastructuur en van treinen die niet op het hoofdrailnet reden. STS-passages worden aan NS Reizigers, NS International en NedTrain toegeschreven als sprake is van een STS-passage volgens de volgende definitie van IL&T:

Een spoorvoertuig passeert ten onrechte een stop tonend sein, dat (1) valt onder verantwoordelijkheid van de treindienstleider; of (2) een vrijebaan-sein is.

Daartoe worden gerekend, de volgende seinen:

1. Rood tonende seinen
2. SMB's zonder rij-autorisatie (MA)
3. S-Borden op de overgavepunten tussen centraal bediend en niet-centraal bediend gebied (grens CBG-NCBG, v.v.)
4. (facultatieve) S-borden binnen niet-centraal bediend gebied (NCBG)
5. Gedoofde niet-P-seinen
6. R- en blokborden
7. Rollende trein of rollend voertuig
8. Sein dat als grens van een buitendienst gesteld gebied (BD-gebied) aangemerkt is.

Daartoe worden niet gerekend:

1. Werktreinen binnen een BD-gebied
2. Passage STS met aanwijzing van de treindienstleider
3. Passage SMB/EOA met aanwijzing van de treindienstleider
4. Botsing op stootjuk
5. Trein die uitbuffert
6. Trein die voorbij ES-las komt en niet voorbij het daarbij behorende sein bijvoorbeeld bij het splitsen van treinstellen als de trein nog niet achter het sein vrij was gekomen of bij vertrek, als de neus van de trein voorbij het sein en nog voor de ES-las staat
7. Afgevallen seinen

8. Herroepen seinen.

Zie Bijlage 4 behorende bij artikel 24 van de Regeling Spoorverkeer voor een nadere beschrijving van deze seinen en borden.

De STS-passages worden gemeld door de lijnfunctionaris van de betreffende spoorwegonderneming. De afdeling QHSE van NS Operatie completeert de meldingen en rapporteert het totaal aantal STS-passages.

Onterechte passages van "afgevalen seinen" (infra-technische oorzaak) en "herroepen seinen" (als gevolg van actie door treindienstleider) vallen buiten de invloedssfeer van de machinist en worden in de definitie niet meegeteld als STS-passage HRN. Het resultaat is het aantal niet-technische STS-passages van treinen die onder het veiligheidscertificaat van NSR, NS International en NedTrain op het hoofdrailnet rijden. Hieronder vallen dus ook passages van treinen bij het kort grensoverschrijdend vervoer (KGOV) op Nederlands grondgebied dat plaatsvindt onder het certificaat van NSR, NS International of NedTrain.

16. Energie per reizigerskilometer 2025

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.

17. Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal 2025

Definitie

De Informatie-Indicator 'Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het Dal' geeft het percentage bussen aan dat op tijd geleverd is (binnen 60 minuten) ten opzichte van het totaal geleverde aantal bussen bij calamiteiten in het Dal.

Meetsysteem

De leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal (hierna: leveringsgraad of indicator) is een indicator van het aantal op tijd geleverde treinvervangende bussen bij verstoringen ten gevolge waarvan NS geen spoorvervoersdiensten kan uitvoeren. NS kan besluiten tot het inzetten van treinvervangend busvervoer indien wegens een ongeplande verstoring op en nabij een baanvak treinverkeer niet mogelijk is en er geen prognose voor herstel binnen 60 minuten is. NS doet dat op basis van de door ProRail vastgestelde versperringsmaatregel. De door NS gecontracteerde (onderaannemers van) busleveranciers voeren de busdiensten uit. Een bus is op tijd als de bus gedurende dal binnen 60 minuten na de aanvraag van NS op de gevraagde locatie aanwezig is. Het dal zijn de uren die niet als spits zijn gedefinieerd. 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 dienstregelingsdag, Koningsdag (gehele dag), Tweede Paasdag na 16.00uur en Tweede Pinksterdag na 16.00 uur.

18. Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits 2025

Definitie

De Informatie-Indicator 'Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de Spits' geeft het percentage bussen aan dat op tijd geleverd is (binnen 75 minuten) ten opzichte van het totaal geleverde aantal bussen bij calamiteiten in de Spits.

Meetsysteem

De leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits (hierna: leveringsgraad of indicator) is een indicator van het aantal op tijd geleverde treinvervangende bussen bij verstoringen ten gevolge waarvan NS geen spoorvervoersdiensten kan uitvoeren. NS kan besluiten tot het inzetten van treinvervangend busvervoer indien wegens een ongeplande verstoring op en nabij een baanvak treinverkeer niet mogelijk is en er geen prognose voor herstel binnen 60 minuten is. NS doet dat op basis van de door ProRail vastgestelde versperringsmaatregel. De door NS gecontracteerde (onderaannemers van) busleveranciers voeren de busdiensten uit. Een bus is op tijd als de bus gedurende spits binnen 75 minuten na de aanvraag van NS op de gevraagde locatie aanwezig is. Voor de berekening van deze indicator is de spits voor de businzet 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 16.00 uur t/m einde dienstregelingsdag, Koningsdag (gehele dag), Tweede Paasdag na 16.00 uur en Tweede Pinksterdag na 16.00 uur.

19. Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN 2025

Definitie

Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN geeft het percentage van de NS-reizen dat met minder dan 5 minuten (minder dan 300 seconden) vertraging is verlopen tussen een HRN-vertrek- en een HRN-aankomststation. Dat wil zeggen dat de reiziger op het aankomststation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van het reisadvies zoals dat twee kalenderdagen voor uitvoering in de reisplanner stond.

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 (ofwel 300 seconden) is dan 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 tussen een HRN-vertrek- en HRN-aankomststation, met NS als enige vervoerder in het reisadvies.
- De beloofde aankomsttijd is die van het reisadvies waarmee de reiziger het eerste aankomt op de bestemming, gegeven het moment van inchecken. Er wordt rekening gehouden met de looptijd tussen het moment van inchecken en de locatie van de trein, op basis van station, poortrij en vertrekspoor. Alleen treinen die met rustig lopen gehaald konden worden maken deel uit van de mogelijke reisadviezen.
- De gerealiseerde aankomsttijd is die van de laatste trein uit dit beloofde reisadvies, mits alle treinen uit de belofte hebben gereden, de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd en er geen treinvervangend vervoer in de beloofde reis zat.
- Bij treinreizen die niet met de beloofde trein(en) kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de gerealiseerde aankomsttijd van de laatste trein uit het reisadvies. Dit gebeurt wanneer een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap volgens norm niet is gehaald. In die gevallen wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.
- Bij een reisadvies met gepland treinvervangend vervoer, wordt de aankomstvertraging ook bepaald op basis van de uitchecktijd.

- Voor 'Reizigerspunctualiteit' zijn de treinen in scope die binnen de HRN-concessie rijden, dit is inclusief de Intercity direct en IC Brussel maar exclusief de IC Berlijn, ICE, Eurostar, TAG, Nightjet, Museumtrein en Kort Overschrijdend vervoer.

20. Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN 2025

Definitie

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft het percentage van de NS-reizen dat met minder dan 15 minuten (minder dan 900 seconden) vertraging is verlopen tussen een HRN-vertrek- en een HRN-aankomststation. Dat wil zeggen dat de reiziger op het aankomststation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van het reisadvies zoals dat twee kalenderdagen voor uitvoering in de reisplanner stond.

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 (ofwel 900 seconden) is dan 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 tussen een HRN-vertrek- en HRN-aankomststation, met NS als enige vervoerder in het reisadvies.
- De beloofde aankomsttijd is die van het reisadvies waarmee de reiziger het eerste aankomt op de bestemming, gegeven het moment van inchecken. Er wordt rekening gehouden met de looptijd tussen het moment van inchecken en de locatie van de trein, op basis van station, poortrij en vertrekspoor. Alleen treinen die met rustig lopen gehaald konden worden maken deel uit van de mogelijke reisadviezen.
- De gerealiseerde aankomsttijd is die van de laatste trein uit dit beloofde reisadvies, mits alle treinen uit de belofte hebben gereden, de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd en er geen treinvervangend vervoer in de beloofde reis zat.
- Bij treinreizen die niet met de beloofde trein(en) kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de gerealiseerde aankomsttijd van de laatste trein uit het reisadvies. Dit gebeurt wanneer een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap volgens norm niet is gehaald. In die gevallen wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.
- Bij een reisadvies met gepland treinvervangend vervoer, wordt de aankomstvertraging ook bepaald op basis van de uitchecktijd.
- Voor 'Reizigerspunctualiteit' zijn de treinen in scope die binnen de HRN-concessie rijden, dit is inclusief de Intercity direct en IC Brussel maar exclusief de IC Berlijn, ICE, Eurostar, TAG, Nightjet, Museumtrein en Kort Overschrijdend vervoer.

21. Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel 2025

Definitie

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

Meetsysteem

De informatie indicator Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel geeft het totaaloordeel over de klantvriendelijkheid van het personeel 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 12 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.

22. Klantoordeel overstaptijd 2025

Definitie

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

Meetsysteem

De informatie indicator Klantoordeel overstaptijd geeft het klantoordeel over het gemak waarmee de reiziger van ander openbaar vervoer is overgestapt op NS 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 12 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: Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd? De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal.

23. Klantoordeel zitplaatskans 2025

Definitie

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

Meetsysteem

De informatie indicator Klantoordeel zitplaatskans geeft het totaaloordeel over de zitplaatskans 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 12 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.

24. Klantoordeel netheid treinen 2025

Definitie

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

Meetsysteem

De informatie indicator Klantoordeel netheid treinen geeft het klantoordeel over de netheid treinen 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-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 12 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.

25. Klantoordeel Reisinformatie bij vertraging 2025

Definitie

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

Meetsysteem

De informatie indicator Klantoordeel Reisinformatie bij vertraging geeft het klantoordeel over de Reisinformatie bij vertraging 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-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 12 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.

26. Klantoordeel sociale veiligheid 2025

Definitie

De prestatie indicator Klantoordeel over 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-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 12 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) tijdens deze rit? & 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.

27. Klantoordeel op tijd rijden 2025

Definitie

De informatie indicator Klantoordeel op tijd rijden geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het op tijd rijden van de trein

Meetsysteem

De informatie indicator Klantoordeel op tijd rijden geeft het totaaloordeel van reizigers over het op tijd rijden van de trein 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 12 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.

28. Reizigerskilometers in de spits 2025

Definitie

Reizigerskilometers in de spits geeft de afgelegde kilometers van reizigers weer in de onder de HRN-concessie vallende treinen, op basis van de gerealiseerde dienstregeling, in de spits.

Meetsysteem

Reizigerskilometers in de spits geeft de afgelegde kilometers van reizigers weer in de onder de HRN-concessie vallende treinen, op basis van de gerealiseerde dienstregeling, in de spits. In scope zijn reizigers in treinen die binnen de HRN-concessie rijden (met uitzondering van de treinen die vallen onder Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV) en de trein Utrecht Centraal – Utrecht Maliebaan (Museumtrein)) en specifiek in de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van de feestdagen) van 6:30:00 t/m 8:59:59 en van 16:00:00 t/m 18:29:59. De overige tijden behoren tot de dalperiode.

29. Reizigerskilometers in het dal 2025

Definitie

De reizigerskilometers in het dal geeft de afgelegde kilometers van reizigers weer in de onder de HRN-concessie vallende treinen, op basis van de gerealiseerde dienstregeling, tijdens de daluren.

Meetsysteem

Reizigerskilometers in het dal geeft de afgelegde kilometers van reizigers weer in de onder de HRN-concessie vallende treinen, op basis van de gerealiseerde dienstregeling, tijdens de daluren. In scope zijn reizigers in treinen die binnen de HRN-concessie rijden (met uitzondering van de treinen die vallen onder Kort Grens Overschrijdend Vervoer (KGOV) en de trein Utrecht Centraal – Utrecht Maliebaan (Museumtrein)) en specifiek in de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de daluren ligt. Als dalperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) van 0:00:00 t/m 6:29:59 of van 9:00:00 t/m 15:59:59 of van 18:30:00 t/m 23:59:59 en de weekenddagen en officiële feestdagen. De overige tijden behoren tot de spitsperiode.

30. Kwaliteit van Aansluitingen van NS op andere vervoerders 2025

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 HRN-treinen op alle stations waar een overstap mogelijk is op een reizigerstrein die valt onder een andere concessie. De Kwaliteit van Aansluitingen van NS op andere vervoerders (KvA) wordt gemeten als het percentage van de HRN-treinen die minder dan drie minuten (minder dan 180 seconden) vertraagd aankomen op deze overstapstations.

Meetsysteem

De basis voor de KvA zijn de treinactiviteiten van het Hoofdrailnet (HRN). Op de meetpunten worden de geplande (ongeveer 2 dagen voor uitvoering) en de gerealiseerde aankomsttijden met elkaar vergeleken. Als de gerealiseerde aankomsttijd minder is dan de normtijd (3 minuten, ofwel 180 seconden) dan is de activiteit op tijd uitgevoerd. De meetpunten zijn alle stations waarop een overstap mogelijk is van een NS HRN-trein naar een reizigerstrein die valt onder een andere concessie dan het Hoofdrailnet. Voor 'KvA' zijn de treinen in scope die binnen de HRN-concessie rijden, dit is inclusief de IC Brussel maar exclusief de IC Berlijn, ICE, Eurostar, TAG, Nightjet, Museumtrein en Kort Overschrijdend vervoer. Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries tellen voor het Hoofdrailnet. HSL wordt niet uitgesloten, maar de treinseries hiervan komen in het oorspronkelijke plan slechts in zeer uitzonderlijke situaties op de KvA-meetpunten voor (bv. bij omleidingen door werkzaamheden). Vervangende treinen zijn uitgesloten in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinumnummer, maar wel onder een vervangend treinumnummer, 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, ten opzichte van het aantal uitgevoerde treinactiviteiten.

31. Reizigerspunctualiteit 3 minuten HRN 2025

Definitie

Reizigerspunctualiteit 3 minuten HRN geeft het percentage van de NS-reizen dat met minder dan 3 minuten (minder dan 180 seconden) vertraging is verlopen tussen een HRN-vertrek- en een HRN-aankomststation. Dat wil zeggen dat de reiziger op het aankomststation minder dan 3 minuten vertraging had ten opzichte van het reisadvies zoals dat twee kalenderdagen voor uitvoering in de reisplanner stond.

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 3 minuten (ofwel 180 seconden) is dan 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 tussen een HRN-vertrek- en HRN-aankomststation, met NS als enige vervoerder in het reisadvies.

- De beloofde aankomsttijd is die van het reisadvies waarmee de reiziger het eerste aankomt op de bestemming, gegeven het moment van inchecken. Er wordt rekening gehouden met de looptijd tussen het moment van inchecken en de locatie van de trein, op basis van station, poortrij en vertrekspoor. Alleen treinen die met rustig lopen gehaald konden worden maken deel uit van de mogelijke reisadviezen.
- De gerealiseerde aankomsttijd is die van de laatste trein uit dit beloofde reisadvies, mits alle treinen uit de belofte hebben gereden, de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd en er geen treinvervangend vervoer in de beloofde reis zat.
- Bij treinreizen die niet met de beloofde trein(en) kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de gerealiseerde aankomsttijd van de laatste trein uit het reisadvies. Dit gebeurt wanneer een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap volgens norm niet is gehaald. In die gevallen wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.
- Bij een reisadvies met gepland treinvervangend vervoer, wordt de aankomstvertraging ook bepaald op basis van de uitchecktijd.
- Voor 'Reizigerspunctualiteit' zijn de treinen in scope die binnen de HRN-concessie rijden, dit is inclusief de Intercity direct en IC Brussel maar exclusief de IC Berlijn, ICE, Eurostar, TAG, Nightjet, Museumtrein en Kort Overschrijdend vervoer.

32. Reizigerspunctualiteit 10 minuten HRN 2025

Definitie

Reizigerspunctualiteit 10 minuten HRN geeft het percentage van de NS-reizen dat met minder dan 10 minuten (minder dan 600 seconden) vertraging is verlopen tussen een HRN-vertrek- en een HRN-aankomststation. Dat wil zeggen dat de reiziger op het aankomststation minder dan 10 minuten vertraging had ten opzichte van het reisadvies zoals dat twee kalenderdagen voor uitvoering in de reisplanner stond.

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 10 minuten (ofwel 600 seconden) is dan 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 tussen een HRN-vertrek- en HRN-aankomststation, met NS als enige vervoerder in het reisadvies.
- De beloofde aankomsttijd is die van het reisadvies waarmee de reiziger het eerste aankomt op de bestemming, gegeven het moment van inchecken. Er wordt rekening gehouden met de looptijd tussen het moment van inchecken en de locatie van de trein, op basis van station, poortrij en vertrekspoor. Alleen treinen die met rustig lopen gehaald konden worden maken deel uit van de mogelijke reisadviezen.
- De gerealiseerde aankomsttijd is die van de laatste trein uit dit beloofde reisadvies, mits alle treinen uit de belofte hebben gereden, de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd en er geen treinvervangend vervoer in de beloofde reis zat.
- Bij treinreizen die niet met de beloofde trein(en) kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de gerealiseerde aankomsttijd van de laatste trein uit het reisadvies. Dit gebeurt wanneer een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap volgens norm niet is gehaald. In die gevallen wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitchecklocatie.
- Bij een reisadvies met gepland treinvervangend vervoer, wordt de aankomstvertraging ook bepaald op basis van de uitchecktijd.

- Voor 'Reizigerspunctualiteit' zijn de treinen in scope die binnen de HRN-concessie rijden, dit is inclusief de Intercity direct en IC Brussel maar exclusief de IC Berlijn, ICE, Eurostar, TAG, Nightjet, Museumtrein en Kort Overschrijdend vervoer.

33. Leveringsgraad busvervoer bij geplande buitendienststelling 2025

Definitie

De indicator leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen laat zien hoeveel bussen in de periode van buitendienststelling van het treinverkeer vanwege werkzaamheden aan het spoor op de afgesproken locatie beschikbaar waren ten opzichte van het totaal aantal aangevraagde bussen.

Meetsysteem

De indicator leveringsgraad busvervoer bij geplande buitendienststelling (hierna: leveringsgraad of indicator) is een indicator van het aantal geleverde treinvervangende bussen bij geplande buitendienststellingen vanwege werkzaamheden aan de infrastructuur van het Hoofdrailnet ten gevolge waarvan NS geen spoorvervoersdiensten kan uitvoeren. De door NS gecontracteerde (onderaannemers van) busleveranciers voeren de busdiensten uit. NS kondigt geplande buitendienststellingen zo spoedig mogelijk aan bij de busleveranciers nadat NS bekend is geworden met de werkzaamheden. NS doet vervolgens een aanvraag via de portalen van de busleveranciers door middel van een busspecificatie waarin NS de frequentie, aantallen en aankomsttijd aanvraagt.

34. Spitsspreiding 2025

Definitie

Spitsspreiding geeft aan hoe druk het drukste uur van de ochtendspits is ten opzichte van de gehele ochtendspits. Bijvoorbeeld op het drukste uur worden 30% meer reizigers vervoerd dan gemiddeld tijdens die spits. Hoe dichter de indicator bij de 100% is, hoe vlakker de spits is.

Meetsysteem

Spitsspreiding geeft weer hoeveel reizigers in de trein reizen tijdens het drukste uur (60 minuten) van de ochtendspits in een week ten opzichte van de gehele ochtendspits op diezelfde werkdag. Bij Spitsspreiding geeft een percentage van 120% aan dat in het meest bereisde uur 20% meer reizigers in de trein zijn, dan het gemiddelde ochtendspitsuur diezelfde dag. De maandwaarden zijn een ongewogen gemiddelde van de weekwaarden. Hierin geldt: In scope zijn alle reizigers reizend binnen de ochtendspits (startend en/of eindigend in de ochtendspits) op het HRN. Officiële feestdagen tellen niet als werkdagen en vallen buiten de berekening. De ochtendspits loopt van 06:30 tot en met 08:59:59.

35. Weekspreiding 2025

Definitie

Weekspreiding geeft aan hoe druk de drukste werkdagochtendspits is ten opzichte van alle ochtendspitsen in dezelfde week. Bijvoorbeeld tijdens de drukste ochtendspits op dinsdag worden 25% meer reizigers vervoerd dan gemiddeld tijdens de ochtendspitsen die week, dan heeft de spreidingsindicator een waarde van 125%. Hoe dichter de indicator bij de 100% is, des te meer wordt er gelijkelijk over de week verspreid gereisd.

Meetsysteem

Weekspreiding geeft aan hoeveel reizigers er in de drukste ochtendspits reizen ten opzichte van de gemiddelde ochtendspits in dezelfde week. Bij weekspreiding geeft een percentage van 120% aan, dat in de meest bereisde ochtendspits 20% meer reizigers in de trein waren dan in de gemiddelde ochtendspits in diezelfde week. De maandwaarden zijn een ongewogen gemiddelde van de weekwaarden. Hierin geldt: In scope zijn alle reizigers reizend binnen de ochtendspits (startend en/of eindigend in de ochtendspits) op het HRN. Officiële feestdagen tellen niet als werkdagen en vallen buiten de berekening. De ochtendspits loopt van 6:30 tot en met 08:59:59.