

Definities van de prestatie-indicatoren 2015 van de Vervoersconcessie 2015-2025

In dit document zijn de definities van de prestatie-indicatoren van de vervoersconcessie 2015-2025 weergegeven zoals die gelden voor de over 2015 gerapporteerde cijfers. De hier gedefinieerde prestatie-indicatoren zijn:

- (1) Algemeen klantoordeel hoofdrailnet binnenland
- (2) Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten
- (3) Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station
- (4) Vervoercapaciteit reizigers in de spits
- (5) Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits
- (6) Vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)
- (7) Reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)
- (8) Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)
- (9) Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)
- (10) Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station
- (11) Reisinformatie treinketen
- (12) Kwaliteit aansluitingen NS op andere vervoerders (Deze indicator wordt pas vanaf 2016 gerapporteerd)

1. Algemeen klantoordeel hoofdrailnet binnenland

(Deze prestatie-indicator geldt tot 31-12-2015. Vanaf 2016 geldt een nieuwe definitie en meetsysteem)

Definitie

Het Algemeen klantoordeel geeft het percentage reizigers weer dat hun reis waardeert met een 7 of hoger. In scope zijn reizigers in de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Dit zijn alle binnenlandse treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen. De Intercity direct, Thalys, IC Berlijn, IC Brussel, ICE zijn onderdeel van een ander klanttevredenheidsonderzoek en worden niet meegenomen in dit klantoordeel.

Meetsysteem

Het algemeen klantoordeel wordt bepaald als onderdeel van het algemene klanttevredenheidsonderzoek van NS. Enquêteurs vragen tijdens de treinreis aan reizigers een papieren enquête in te vullen. Enquêteurs delen in de trein formulieren uit aan reizigers, die hierop vervolgens verschillende aspecten van hun treinreis beoordelen. Nadat de formulieren zijn ingevuld haalt de enquêteur deze op. De vragenlijst is in het Nederlands.

De metingen worden op weekdays uitgevoerd tussen 07:00 en 21:30, op zaterdag tussen 08:00 en 21:30 en op zondag tussen 09:00 en 21:30. De enquêteurs voeren het onderzoek uit volgens een representatieve steekproef.

Elke reiziger wordt gevraagd een rapportcijfer (1-10) te geven op de volgende vraag:

- "Wat is in het algemeen uw oordeel over het reizen per trein?"

Voor het cijfer Algemeen Oordeel vindt de selectie plaats op basis van of het woonplaatsstation in het hoofdrailnet ligt. Daarnaast worden de reizigers ingedeeld naar de afstand die is gered (0-40 km, 40-80 km en meer dan 80 km) en het tijdstip waarop de reis is gemaakt (spits, dal en weekend). Deze negen combinaties van afstand en tijdstip worden gewogen naar de werkelijke reizigersverdeling van die combinaties om zo te waarborgen dat het cijfer representatief is voor de gemiddelde reiziger bij NS.

2. Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten

(Deze prestatie-indicator geldt tot 31-12-2015. Vanaf 2016 geldt een nieuwe definitie en meetsysteem)

Definitie

Het Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten geeft het percentage reizigers weer dat de dienstverlening rondom hun gemaakte treinreis beoordeelt met een 7 of hoger.

In scope zijn de treinen die NS rijdt als HSL-Zuid diensten. Dit zijn de Intercity direct en Thalys. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

Meetsysteem

Het Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten wordt bepaald als onderdeel van een klanttevredenheidsonderzoek. Enquêteurs vragen in de trein om emailadressen van reizigers die de volgende dag een email met vragenlijst krijgen. De emailadressen worden op weekdays opgehaald tussen 07:00 en 21:30, op zaterdag tussen 08:00 en 21:30 en op zondag tussen 09:00 en 21:30. De verzamelde emailadressen krijgen een email met een link naar de online vragenlijst. De reiziger heeft een week de tijd om deze in te vullen. De reiziger kan vervolgens verschillende aspecten van zijn treinreis beoordelen.

Elke reiziger wordt gevraagd een rapportcijfer (1-10) te geven op de volgende vraag:

- "Wat is uw oordeel over de dienstverlening?"

De vragenlijst is in het Nederlands.

De ingevulde vragenlijsten worden verwerkt tot een klantoordeel per type trein (Intercity direct, Thalys). De klantoordelen van de typen treinen die over de HSL-Zuid rijden (Intercity direct, Thalys) worden per kwartaal gewogen naar het aantal reizigers in die type treinen voor het Algemeen klantoordeel HSL-Zuid Diensten. Het aantal reizigers van de Intercity direct wordt bepaald door de in- & uitcheckgegevens samen met het aantal verkochte abonnementen en van de Thalys op basis van het aantal reserveringen.

3. Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station

(Deze prestatie-indicator geldt tot 31-12-2015. Vanaf 2016 geldt een nieuwe definitie en meetsysteem)

Definitie

Het klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station is het percentage klanten dat hun veiligheidsbeleving in de trein respectievelijk op het station overdag en in de avond na 19:00 waardeert met een cijfer 7 of hoger.

In scope zijn reizigers in de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Dit zijn alle binnenlandse treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen. De Intercity direct, Thalys, IC Berlijn, IC Brussel, ICE zijn onderdeel van een ander klanttevredenheidsonderzoek en worden niet meegenomen in dit klantoordeel.

Meetsysteem

Het klantoordeel sociale veiligheid wordt bepaald als onderdeel van het algemene klanttevredenheidsonderzoek van NS. Enquêteurs vragen tijdens de treinreis aan reizigers een papieren enquête in te vullen. Enquêteurs delen in de trein formulieren uit aan reizigers, die hierop vervolgens verschillende aspecten van hun treinreis beoordelen. Nadat de formulieren zijn ingevuld haalt de enquêteur deze op. De vragenlijst is in het Nederlands.

De metingen worden op weekdays uitgevoerd tussen 07:00 en 21:30, op zaterdag tussen 08:00 en 21:30 en op zondag tussen 09:00 en 21:30. De enquêteurs voeren het onderzoek uit volgens een representatieve steekproef.

Elke reiziger wordt onafhankelijk van het tijdstip van de enquête gevraagd een rapportcijfer (1-10) te geven voor de volgende vragen:

- "Wat is uw oordeel over de volgende aspecten van het reizen per trein: uw gevoel van veiligheid in de trein overdag?"
- "Wat is uw oordeel over de volgende aspecten van het reizen per trein: uw gevoel van veiligheid in de trein 's avonds na 19.00 uur?"
- "Wat is voor het station in of bij uw woonplaats uw oordeel over: uw gevoel van veiligheid op het station: overdag?"
- "Wat is voor het station in of bij uw woonplaats uw oordeel over: uw gevoel van veiligheid op het station: 's avonds na 19.00 uur?"

Eerst wordt voor elke vraag het percentage klanten bepaald dat de sociale veiligheid met een 7 of hoger waardeert. Vervolgens wordt de totaalscore sociale veiligheid bepaald door het gewogen gemiddelde te nemen van die percentages:

- 0,30 * klantoordeel sociale veiligheid in de trein overdag, voor 19:00 uur
- 0,20 * klantoordeel sociale veiligheid in de trein avond, na 19:00 uur
- 0,25 * klantoordeel sociale veiligheid op het station overdag, voor 19:00 uur
- 0,25 * klantoordeel sociale veiligheid op het station avond, na 19:00 uur.

Voor de Klantoordelen sociale veiligheid vindt de selectie plaats op basis van of het woonplaatsstation in het hoofdrailnet ligt. Daarnaast worden de reizigers ingedeeld naar de afstand die is gered (0-40 km, 40-80 km en meer dan 80 km) en het tijdstip waarop de reis is gemaakt (spits, dal en weekend). Deze negen combinaties van afstand en tijdstip worden gewogen naar de werkelijke reizigersverdeling van die combinaties om zo te waarborgen dat het cijfer representatief is voor de gemiddelde reiziger bij NS.

4. Vervoercapaciteit reizigers in de spits

Definitie

Vervoercapaciteit reizigers in de spits geeft een indicatie van de kans op een vervoerplaats voor een reiziger die tijdens de spits in een willekeurige trein stapt. Het aantal vervoerplaatsen bevat in de spits ook staanplaatsen voor de tweede klas.

De scope van de indicator zijn alle treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Dit zijn alle binnenlandse treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen, exclusief Intercity direct, Thalys, IC Berlijn, IC Brussel, ICE.

Meetsysteem

NS Reizigers gebruikt het Verkeersleidingsysteem van ProRail om te bepalen welk type materieel op een specifiek traject heeft gereden. Per type materieel is aan de hand van Comfortabel/Acceptabel/Vol (CAV)-normen vastgesteld wat het aantal vervoerplaatsen is in de spits. De CAV-normen geven aan welk percentage van de zit- en staanplaatsen mag worden meegenomen is het vaststellen van het aantal vervoerplaatsen. Het aantal vervoerplaatsen van eerste en tweede klas worden voor de vervoerplaatskans bij elkaar opgeteld.

	Meegetelde vervoerplaatsen in de Spits volgens CAV normen	
	1 ^e klas	2 ^e klas
Intercity ≥ 15 min	Alle zitplaatsen	Alle zitplaatsen zonder staanplaatsen plus 100% klapzittingen
Intercity < 15 min	Alle zitplaatsen	Alle zitplaatsen plus 50% staanplaatsen en 50% klapzittingen
Sprinter ≥ 15 min	Alle zitplaatsen	Alle zitplaatsen plus 50% staanplaatsen en 50% klapzittingen
Sprinter < 15 min	Alle zitplaatsen	Alle zitplaatsen plus 100% staanplaatsen en zonder klapzittingen

Het aantal reizigers in een trein op een traject wordt bepaald aan de hand van schattingen van hoofdconducteurs. Zij geven voor elke trein waarop zij dienst hebben aan hoeveel reizigers in de trein zitten, door een inschatting te maken van de bezettingsgraad in de trein. Deze inschatting voeren zij in op hun Railpocket. Indien er op een dag voor dezelfde trein op hetzelfde traject meerdere schattingen zijn worden deze niet meegenomen.

Per traject wordt de kans op een vervoerplaats bepaald. Om een totaalcijfer te berekenen wordt het cumulatief van deze kansen gewogen met het aantal reizigers per traject.

Vervoercapaciteit kan in de volgende twee stappen worden berekend:

$$Kans\ op\ vervoerplaats: \frac{Vervoerplaatsen\ op\ traject\ (1e\ \&\ 2e\ klas)}{Aantal\ reizigers\ op\ traject\ (1e\ \&\ 2e\ klas)} * 100\%$$

De kans op vervoerplaats bedraagt maximaal 100%.

$$Vervoercapaciteit = \frac{\sum(kans\ op\ vervoerplaats * aantal\ reizigers\ op\ traject\ (1e\ \&\ 2e\ klas))}{Totaal\ aantal\ reizigers\ (1e\ \&\ 2e\ klas)}$$

Een traject is een rit die een trein aflegt tussen twee stations die een begin/eindpunt zijn of overstap bieden. De spits is gedefinieerd als van 7:00 tot en met 8:59 en van 16:00 tot en met 17:59 van maandag tot en met vrijdag. De overige tijden zijn dal. Trajecten die beginnen of eindigen in de tijdsvensters die als spits zijn aangeduid worden als spits meegenomen. Andere trajecten worden als dal ingedeeld.

5. Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits

Definitie

Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits geeft de gemiddelde vervoercapaciteit op de tien aandachtstrajecten zoals gespecificeerd in de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Deze

aandachtstrajecten zijn in 2014 op basis van de realisatie van 2013 bepaald. De vervoercapaciteit wordt op dezelfde manier berekend als de PI vervoercapaciteit reizigers in de spits.

De tien aandachtstrajecten zijn:

1. Zaandam naar Schiphol
2. Hoorn naar Zaandam
3. Amsterdam Centraal naar Hilversum
4. Schiphol naar Almere Centrum
5. Amsterdam Centraal naar Hoorn
6. Utrecht naar 's Hertogenbosch
7. Tilburg naar 's Hertogenbosch
8. Hilversum naar Schiphol
9. 's Hertogenbosch naar Utrecht
10. Zaandam naar Hoorn

De scope van de indicator zijn alle treinen die op de bovenstaande trajecten rijden .

Meetsysteem

NS Reizigers gebruikt het Verkeersleidingsysteem van ProRail om te bepalen welk type materieel op een specifiek traject heeft gereden. Per type materieel is aan de hand van Comfortabel/Acceptabel/Vol (CAV)-normen vastgesteld wat het aantal vervoerplaatsen is in de spits. De CAV-normen geven aan welk percentage van de zit- en staanplaatsen mag worden meegenomen is het vaststellen van het aantal vervoerplaatsen. Het aantal vervoerplaatsen van eerste en tweede klas worden voor de vervoerplaatskans bij elkaar opgeteld.

	Meegetelde vervoerplaatsen in de Spits volgens CAV normen	
	1 ^e klas	2 ^e klas
Intercity ≥ 15 min	Alle zitplaatsen	Alle zitplaatsen zonder staanplaatsen plus 100% klapzittingen
Intercity < 15 min	Alle zitplaatsen	Alle zitplaatsen plus 50% staanplaatsen en 50% klapzittingen
Sprinter ≥ 15 min	Alle zitplaatsen	Alle zitplaatsen plus 50% staanplaatsen en 50% klapzittingen
Sprinter < 15 min	Alle zitplaatsen	Alle zitplaatsen plus 100% staanplaatsen en zonder klapzittingen

Het aantal reizigers in een trein op een traject wordt bepaald aan de hand van schattingen van hoofdconducteurs. Zij geven voor elke trein waarop zij dienst hebben aan hoeveel reizigers in de trein zitten, door een inschatting te maken van de bezettingsgraad in de trein. Deze inschatting voeren zij in op hun Railpocket. Indien er op een dag voor dezelfde trein op hetzelfde traject meerdere schattingen zijn worden deze niet meegenomen.

Per traject wordt de kans op een vervoerplaats bepaald. Om een totaalcijfer te berekenen wordt het cumulatief van deze kansen gewogen met het aantal reizigers per traject.

Vervoercapaciteit kan in de volgende twee stappen worden berekend:

$$Kans\ op\ vervoerplaats: \frac{Vervoerplaatsen\ op\ traject(1e\ \&\ 2e\ klas)}{Aantal\ reizigers\ op\ traject(1e\ \&\ 2e\ klas)} * 100\%$$

De kans op vervoerplaats bedraagt maximaal 100%.

$$Vervoercapaciteit = \frac{\sum(kans\ op\ vervoerplaats * aantal\ reizigers\ op\ traject(1e\ \&\ 2e\ klas))}{Totaal\ aantal\ reizigers(1e\ \&\ 2e\ klas)}$$

Op basis van de maandcijfers, voortschrijdend gemiddelde en cumulatieve maandcijfers van de indicator "Vervoercapaciteit reizigers in de spits" wordt een selectie gemaakt van de tien aandachtstrajecten. Deze worden in een lijst individueel gepresenteerd met een gewogen gemiddelde van de 10 trajecten per maand. De spits is gedefinieerd als van 7:00 tot en met 8:59 en van 16:00 tot en met 17:59 van maandag tot en met vrijdag. De overige tijden zijn dal. Trajecten die beginnen of eindigen in de tijdsvensters die als spits zijn aangeduid worden als spits meegenomen. Andere trajecten worden als dal ingedeeld.

6. Vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)

Definitie

Vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland) geeft de kans weer dat reizigers in de Intercity direct in de 2^e klas een zitplaats hebben in de spits in de drukst bezette trein, op werkdagen, op het door reizigers meest gebruikte traject (Schiphol-Rotterdam vice versa). Deze zitplaatskans wordt uitgedrukt in procenten.

Deze indicator is alleen op de Intercity direct van toepassing. Voor de Thalys kan een zitplaats gereserveerd worden en daarmee is de reizigers zeker van een zitplaats, deze is daarom buiten scope.

Meetsysteem

Het gemiddeld aantal zitplaatsen in de Intercity direct is bekend door de vaste samenstelling van het materieel. Het aantal reizigers per traject wordt bepaald aan de hand van schattingen door conducteurs. Zij geven voor elke trein waarop zij dienst hebben aan hoeveel reizigers in de trein zitten, door een inschatting te maken van de bezettingsgraad in de trein. Deze inschatting voeren zij in op hun Railpocket.

Jaarlijks doet NS een controle op de gemiddelde treinsamenstelling en gaat na hoeveel zitplaatsen deze gemiddeld heeft.

Een trein die op dezelfde tijd hetzelfde traject rijdt heeft elke dag hetzelfde treinnummer. Vervolgens wordt met de gemiddelde capaciteit van het materieel van de Intercity direct de zitplaatskans bepaald van elke individuele trein van het drukste treinnummer. Tot slot wordt de waarde van de indicator uitgerekend. Alleen treinen die volgens het oorspronkelijk plan (het zogenaamde dagplan dat 36 uur van te voren is vastgesteld) vertrekken op Rotterdam of Schiphol in de spits worden meegenomen. De spitsstijden zijn 6:30-9:00 en 16:00-18:30 op maandag t/m vrijdag.

Uitschieters in de schattingen worden verwijderd door alleen schattingen mee te nemen waarvoor geldt: Schatting treinnummer is kleiner of gelijk aan het gemiddeld aantal reizigers van dat treinnummer plus $4 \times$ standaarddeviatie van het betreffende treinnummer in de lopende rapportageperiode. De rapportageperiode is een kwartaal.

Voor elke trein met een schatting wordt de zitplaatskans bepaald: Aantal beschikbare zitplaatsen gedeeld door het aantal geschatte reizigers 2^e klas. De uitkomst kan maximaal 100% zijn. Voor het aantal zitplaatsen wordt uitgegaan van de gemiddelde samenstelling in 2015 van 376 zitplaatsen.

Dan wordt de drukste trein bepaald o.b.v. het gemiddeld aantal reizigers per treinnummer in de rapportageperiode. In elke rapportageperiode (kwartaal, halfjaar, jaar) kan een ander treinnummer de drukste trein van die rapportageperiode zijn.

De vervoercapaciteit reizigers in de spits HSL-Zuid diensten is nu gelijk aan de gemiddelde zitplaatskans voor het drukste treinnummer. Deze wordt berekend door de zitplaatskansen per individuele trein in de rapportageperiode te middelen.

7. Reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)

Definitie

Reizigerspunctualiteit geeft een indicatie van het percentage van de reizigers voor wie de treinreis qua reistijd volgens plan is verlopen. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk gereden heeft, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had op een van de 35 meetpunten en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald.

In scope zijn alle treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Dit zijn alle binnenlandse treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen exclusief Intercity direct en Thalys en inclusief IC Brussel, IC Berlijn en ICE.

Meetsysteem

De indicator reizigerspunctualiteit is opgebouwd uit de geplande en gerealiseerde aankomsttijden van treinen, samen met de uitgevoerde en gerealiseerde aansluitingen. Deze componenten worden gewogen met het verwacht aantal reizigers dat aankomt of overstapt. De berekening is:

$$\frac{\text{Het aantal gerealiseerde reizigersaankomsten binnen 5 minuten van plantijd (3)} + \text{het aantal overstappende reizigers dat een uitgevoerde aansluiting haalt (4)}}{\text{het totaal aantal oorspronkelijk geplande reizigersaankomsten (1)} + \text{het totaal aantal overstappers van uitgevoerde aansluitingen (2)}}$$

Er wordt elke zes weken een reizigersprognose per trein per traject, een lijst met te meten treinaansluitingen en het percentage overstappers per aansluiting vastgesteld. De geplande en gerealiseerde aankomsten van treinen worden dagelijks geleverd door ProRail.

(1) *Totaal aantal oorspronkelijk geplande reizigersaankomsten*

Reizigerspunctualiteit wordt gemeten op 35 hoofdrailnet (HRN) meetpunten.

Het aantal oorspronkelijk geplande reizigersaankomsten is het aantal aankomende treinen op deze meetpunten gewogen met het verwachte aantal reizigers bij elke trein.

- a. Het aantal oorspronkelijk geplande treinen zijn de aankomende treinen die deel uitmaken van de scope, gemeten op de meetpunten. Oorspronkelijk gepland wil zeggen: gepland in het dagplan (het plan dat 36 uur van tevoren is vastgesteld).
- b. Het aantal reizigers dat zal aankomen is niet exact bekend. Hierdoor wordt gebruik gemaakt van reizigersprognoses van NS. Wanneer voor een treinnummer geen prognose beschikbaar is op een meetpunt, wordt een standaardwaarde van 150 reizigers gebruikt.

(2) *Totaal aantal overstappers van uitgevoerde aansluitingen*

Het totaal aantal uitgevoerde overstappen is het aantal uitgevoerde aansluitingen gewogen met het verwachte aantal reizigers dat overstapt.

- a. Aansluitingen worden alleen gemeten als ze voldoen aan de volgende criteria:
 - i. Per werkdag maken volgens de prognoses meer dan 300 reizigers gebruik van de overstap
 - ii. De geplande overstaptijd is maximaal 7 minuten
 - iii. De overstaptijd voldoet minimaal aan de ontwerpnorm:
 - Bij een cross-platform-overstap (treinen staan tegenover elkaar aan hetzelfde perron): 2 minuten
 - Bij een lengte-platform-overstap (treinen staan aan hetzelfde perron, maar niet tegenover elkaar): 3 minuten
 - Bij een next-platform-overstap (1 perron verschil): 4 minuten
 - Bij een cross-station-overstap (meerdere perrons verschil): 5 minuten
- b. Een uitgevoerde aansluiting staat niet gelijk aan een geplande aansluiting. Een aansluiting is uitgevoerd wanneer de aankomende trein en de vertrekkende trein hebben gereden. Wanneer één van de twee treinen niet heeft gereden, wordt deze overstap niet meegenomen in de berekening.
- c. Het aantal reizigers dat zal overstappen is niet exact bekend. NS maakt prognoses van het verwachte aantal overstappende reizigers met een systeem waarin reizigersstromen en de dienstregeling geanalyseerd worden en een prognose wordt gemaakt van het percentage reizigers dat overstapt. Wanneer geen prognose bekend is, wordt een standaardwaarde van 1 overstappende reiziger gebruikt.

(3) *Het aantal gerealiseerde reizigersaankomsten binnen 5 minuten van plantijd*

Het aantal gerealiseerde aankomsten zijn alle treinen die zijn aangekomen op een van de HRN meetpunten binnen de norm van 5 minuten gewogen met het aantal reizigers bij elke trein.

- a. Aankomsten worden gemeten bij meetpunten in het spoor. Op deze meetpunten wordt het tijdstip van aankomst geregistreerd. Vervolgens wordt bepaald of de trein binnen 5 minuten van de geplande (op basis van het zogenaamde dagplan dat 36 uur van tevoren is vastgesteld) aankomsttijd is binnengekomen.
- b. Bij de berekening wordt rekening gehouden met vervangende treinen. Als de oorspronkelijk geplande trein niet is uitgevoerd onder het oorspronkelijke treinnummer, dan wordt gekeken of er een aankomende trein is gereden onder een vervangend treinnummer.

(4) *Het aantal overstappende reizigers dat een uitgevoerde aansluiting haalt*

Het aantal gerealiseerde overstappen is het aantal gehaalde treinaansluitingen gewogen met het aantal reizigers dat naar verwachting overstapt.

- a. Een treinaansluiting is gehaald wanneer tussen de gerealiseerde aankomst van de eerste trein en het vertrek van de tweede trein tenminste de vooraf gedefinieerde normtijd zit. Wanneer één van de twee treinen niet heeft gereden, wordt de aansluiting in zijn geheel niet meegenomen. De normtijd wordt als volgt bepaald:
 - i. Bij een cross-platform-overstap (treinen staan tegenover elkaar aan hetzelfde perron): 0 minuten
 - ii. Bij een lengte-platform-overstap (treinen staan aan hetzelfde perron, maar niet tegenover elkaar): 2 minuten
 - iii. Bij een next-platform-overstap (1 perron verschil): 3 minuten
 - iv. Bij een cross-station-overstap (meerdere perrons verschil): 4 minuten

8. Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)

Definitie

De indicator aandachtstrajecten t.a.v. reizigerspunctualiteit meet of een trein het meetstation heeft bereikt en zo ja, of de trein met minder dan 15 minuten is aangekomen. Dit wordt berekend door het gemiddelde te nemen van alle treinen die aankomen op tien stations vanuit een bepaalde richting zoals gespecificeerd in de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Deze aandachtstrajecten zijn in 2014 op basis van de realisatie van 2013 bepaald. Er wordt geen rekening gehouden met het aantal reizigers in de treinen, de berekening wordt uitgevoerd op het niveau van de aankomstpunctualiteit van treinen. Alle treinen die uit één bepaalde richting binnenkomen op 1 van de 10 trajecten tellen even zwaar mee. De punctualiteit wordt gemeten ten opzichte van het zogenaamde dagplan dat 36 uur van te voren is vastgesteld; dat betekent dat als een trein niet heeft gereden of 15 minuten of meer vertraging heeft, die als niet gehaald wordt geteld.

Het betreft de volgende aandachtstrajecten vanuit de richting:

- Roermond vanuit richting Eindhoven
- Amsterdam Zuid vanuit richting Amsterdam Bijlmer ArenA
- Den Haag Centraal vanuit richting Den Haag HS
- Den Haag HS vanuit richting Rotterdam Centraal
- Rotterdam Centraal vanuit Gouda
- Nijmegen vanuit richting Arnhem
- Leiden Centraal vanuit richting Schiphol
- Dordrecht vanuit richting Rotterdam
- Apeldoorn vanuit richting Amersfoort
- Amersfoort vanuit richting Apeldoorn

In scope zijn alle treinen van NS op deze trajecten exclusief Intercity direct en Thalys.

Meetsysteem

De basis voor de indicator zijn de treinen binnen de scope. Op de 10 meetpunten gecombineerd met de aankomstrichtingen worden de in het dagplan geplande en de gerealiseerde aankomsttijden met elkaar vergeleken. Als de trein niet is aangekomen of het verschil met de normtijd is meer dan 15 minuten dan heeft de trein niet de norm gehaald.

ProRail levert dagelijks deze gegevens aan NS. NS verwerkt de data die geleverd is door ProRail.

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

De indicator is het percentage treinactiviteiten dat op tijd is uitgevoerd t.o.v. het aantal geplande activiteiten op de 10 trajecten vanuit de vastgestelde richtingen.

Deze indicator geeft een andere uitkomst dan het informatie-item aankomstpunctualiteit, aangezien ook de opgeheven treinen meegenomen worden.

9. Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)

Definitie

Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten geeft een indicatie van het percentage van de reizigers van de Intercity direct en Thalys (binnenlands deel) voor wie de treinreis volgens plan is verlopen. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk gereden heeft en minder dan de normtijd vertraging heeft bij aankomst, voor zover toerekenbaar aan NS.

In scope zijn de Intercity direct en Thalys op alle stations waar een aankomst word gemeten (Amsterdam Centraal, Schiphol, Rotterdam Centraal, Breda)

Meetsysteem

Het aantal reizigers wordt voor Intercity direct bepaald door schattingen van conducteurs, voor Thalys wordt dit bepaald op basis van het reserveringssysteem. Eurostar valt nog buiten de scope omdat deze nog niet rijdt. De normtijd is 5 minuten voor Intercity direct en 6 minuten voor Thalys. ProRail beslist of een vertraging toerekenbaar is aan NS.

De indicator reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten is opgebouwd uit de geplande en gerealiseerde aankomsttijden van treinen. Deze componenten worden gewogen met het (verwacht) aantal reizigers dat aankomt. De berekening is:

$$\frac{\text{Het aantal reizigersaankomsten met minder dan normtijd vertraging, voor zover toerekenbaar aan NS (2)}}{\text{Het totaal aantal oorspronkelijk geplande reizigersaankomsten (1)}}$$

(1) Totaal aantal oorspronkelijk geplande reizigersaankomsten

Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten wordt gemeten op alle binnenlandse meetpunten waarvoor een aankomst gepland is in het oorspronkelijk plan voor Intercity direct of Thalys.

Het aantal oorspronkelijk geplande reizigersaankomsten is het aantal aankomende treinen dat is gepland gewogen met het (verwachte) aantal reizigers bij elke trein.

- a. Het aantal oorspronkelijk geplande treinen zijn de aankomende trein van Intercity direct en Thalys. Oorspronkelijk gepland wil zeggen: gepland in het dagplan (het plan dat 36 uur van tevoren is vastgesteld) .
- b. Het aantal reizigers dat zal aankomen wordt voor Intercity direct en Thalys op verschillende manieren bepaald.
 - i. Voor Intercity direct is het aantal reizigers niet exact bekend. Hierdoor wordt gebruik gemaakt van reizigersprognoses van NS. Wanneer voor een trein geen prognose beschikbaar is, wordt de betreffende aankomst niet meegenomen in de berekening.
 - ii. Voor Thalys wordt gebruik gemaakt van het aantal reserveringen. Hierin staat per trein per dag het aantal reserveringen. Omdat voor Thalys altijd gereserveerd moet worden, is het aantal reizigers gelijk aan het aantal reserveringen. Wanneer voor een trein het aantal reizigers niet beschikbaar is, wordt de betreffende aankomst niet meegenomen in de berekening.

(2) Aantal reizigersaankomsten binnen normtijd, voor zover toerekenbaar aan NS

Het aantal reizigersaankomsten binnen normtijd zijn alle geplande treinaankomsten die zijn uitgevoerd binnen de normtijd, gewogen met het aantal reizigers in de betreffende trein. Aankomsten die te laat zijn uitgevoerd, maar buiten de invloedssfeer van NS (niet toerekenbaar aan NS), worden als op tijd gerekend ten behoeve van deze indicator van NS.

- a. Aankomsten worden gemeten bij meetpunten in het spoor. Op deze meetpunten wordt het tijdstip van aankomst geregistreerd. Vervolgens wordt bepaald of de trein binnen de normtijd van de geplande aankomsttijd is binnengekomen. De normtijd voor Intercity direct is 5 minuten, voor Thalys 6 minuten.
- b. Bij de berekening wordt geen rekening gehouden met vervangende treinen. Als de oorspronkelijk geplande trein niet is uitgevoerd onder het oorspronkelijke treinnummer, dan wordt de trein geteld als niet uitgevoerd binnen normtijd.
- c. Voor de weging met het aantal reizigers dat is aankomen wordt voor Intercity direct gerekend met reizigersprognoses van NS. Voor Thalys wordt gebruik gemaakt van verkoopinformatie.

- d. Als een trein niet of niet op tijd aankomt, wordt bepaald of de uitval of vertraging toerekenbaar is aan NS. Zo ja, dan telt deze mee als te laat, zo nee, dan wordt de treinaankomst als 'op tijd' geteld. Of een vertraagde of opgeheven aankomst toerekenbaar is aan NS, wordt aangeleverd door ProRail. NS voert hier een interne controle op uit maar eventuele wijziging in de uitkomst wordt niet gecorrigeerd voor de bepaling van deze indicator.

10. Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station

Definitie

Deze indicator is het ongewogen gemiddelde van de informatievoorziening bij ontregelingen (IBO) in de trein respectievelijk op het station en geeft het percentage weer van het totaal aantal gemeten ontregelingen in de treindienst, waarbij daarover in de trein respectievelijk op het station informatie is gegeven via omroep en/of schermen.

Scope: Op alle treinen en stations waar de enquêteurs voor het klantonderzoek komen, vinden ook kwaliteitsmetingen plaats. Er wordt gemeten in de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Dit zijn alle binnenlandse treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen. In 2015 echter nog exclusief de Intercity direct, Thalys, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Meetsysteem

Eerst wordt door een enquêteur vastgesteld of sprake is van een ontregeling. In dat geval moet informatie gegeven worden. Het maakt daarbij niet uit of de informatie direct na de optredende ontregeling wordt gegeven of later. Op basis van metingen wordt het percentage berekend van het aantal keren dat bij een ontregeling informatie wordt gegeven. Indicator meet niet de juistheid van de gegeven informatie.

Vooraf aan het enquêteren wordt voor de enquêteurs door NS een representatieve dienstregeling opgesteld. De metingen voor IBO trein en IBO station worden verricht door de enquêteurs van het algemene klantonderzoek van NS. De metingen worden doordeweeks uitgevoerd tussen 07:00 en 21:30. Op zaterdag vinden de metingen plaats tussen 08:00 en 21:30, op zondag tussen 09:00 en 21:30.

Tijdens hun werkzaamheden in de trein en op het station bepalen de enquêteurs of er sprake is van een ontregeling. Wanneer een enquêteur heeft geconstateerd dat een ontregeling plaatsvindt, geeft hij aan of informatie is gegeven over deze ontregeling. Er wordt gemeten wanneer er een combinatie plaatsvindt van de volgende aspecten:

1. Voor IBO trein: de trein drie minuten of meer te laat vertrekt, hoewel hij wel op tijd klaar stond; de trein maakt een ongeplande stop ('in het weiland') gedurende minimaal drie minuten; de trein drie minuten of meer te laat aankomt op een eind- of overstapstation. De informatie kan voor IBO trein gegeven worden via de omroep van het treinpersoneel of op schermen in de trein.
2. Voor IBO station: de trein staat te laat klaar (3 minuten of meer na de geplande vertrektijd); er is een spoorwijziging; er is een bestemmingswijziging; de trein gaat via een andere route rijden. De informatie kan voor IBO station gegeven worden met omroepberichten of op schermen op het perron.

De enquêteur registreert op een formulier of een ontregeling heeft plaatsgevonden en of over deze ontregeling informatie is gegeven. De ingevulde formulieren worden gescand. De gescande gegevens worden gecontroleerd om vast te stellen dat de scan conform het formulier is verwerkt en waar nodig handmatig aangevuld. De data wordt maandelijks opgeleverd.

1. Het percentage IBO in trein wordt als volgt berekend: aantal verstoringen waarover informatie is gegeven / totaal aantal geconstateerde verstoringen * 100%.
2. Het percentage IBO op stations wordt als volgt berekend: aantal verstoringen waarover informatie is gegeven / totaal aantal geconstateerde verstoringen * 100%.

De percentages IBO trein en IBO stations worden per kwartaal ongewogen gemiddeld tot het gecombineerde cijfer: Percentage "Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station".

Bij de berekening wordt rekening gehouden met het aantal waarnemingen in de verslaggeving periode. Het cijfer wordt berekend nadat de absolute (gewogen) aantallen van onderliggende maanden zijn gesommeerd. Dus niet via middelen van percentages.

11. Reisinformatie treinketen

Definitie

Reisinformatie treinketen geeft inzicht in de juistheid en tijdigheid van reisinformatie die NS, via het systeem InfoPlus, uitstuurt naar alle afnemers zoals de schermen op stations. Reisinformatie treinketen gaat specifiek over vertrekvertraging en vertrekspoorwijziging.

De indicator geeft aan of de reisinformatie die vijf minuten voor het werkelijk vertrek van de trein verstrekt is juist was bij treinen met een vertrekvertraging of spoorwijziging ten opzichte van jaarplan. Informatie is juist als achteraf wordt vastgesteld dat de daadwerkelijk gemeten vertrektijd minder drie minuten afwijkt van de verstrekte informatie en het daadwerkelijk gemeten vertrekspoor ook overeenkomt met het verstrekte informatie. Deze prestatie indicator geeft inzicht in hoeverre de informatie juist naar de afnemers is verstuurd. Een eventueel defect van de borden op het station is hierin niet opgenomen.

In scope zijn alle haltingen van reizigerstreinen van alle vervoerders in Nederland met een geplande vertrektijd en een gepland vertrekspoor.

Meetsysteem

Voor treinen met een vertrekvertraging wordt gemeten in hoeveel procent van de gevallen InfoPlus vijf minuten voor werkelijk vertrek de vertraging met minder dan drie minuten verschil heeft gemeld. Voor treinen met een spoorwijziging wordt gemeten in hoeveel procent van de gevallen InfoPlus het juiste actuele vertrekspoor heeft gemeld. Deze scores worden ongewogen bij elkaar gevoegd.

ProRail meet de vertrekken van treinen bij meetpunten in het spoor. Op deze meetpunten wordt het tijdstip en spoor van vertrek geregistreerd. ProRail geeft deze tijden en posities middels uitvoeringsberichten door aan de database die de prestatie indicator bepaald. Aan de database worden behalve de uitvoeringsberichten ook de getoonde vertragingen en sporen toegevoegd uit de loggings van InfoPlus.

12. Kwaliteit aansluitingen NS op andere vervoerders

(Deze indicator word pas vanaf 2016 gerapporteerd)