

Prestatie-indicatoren

1. Algemeen klantoordeel

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 treinen die de in het Besluit Hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

Meetsysteem

Het Algemeen klantoordeel wordt bepaald als onderdeel van het algemene klanttevredenheidsonderzoek van NS. 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 in een representatieve steekproef van de treinen.

Tijdens de treinreis wordt aan reizigers gevraagd om mee te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek door het vragen van hun e-mailadres. Na het werven van e-mailadressen bij reizigers in de trein wordt via email gevraagd om een online Nederlandstalig enquêteformulier in te vullen. Onderdeel van deze enquête is om een rapportcijfer te geven, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd, over de volgende vraag: "Wat is uw algemene oordeel over het reizen per trein?"

De reizigers worden ingedeeld naar de afstand die is gereisd (0-40 km, 40-80 km en meer dan 80 km), het tijdstip waarop de reis is gemaakt (spits, dal en weekend) en de treinsoort waarin gereisd is (Binnenland met Intercity, Sprinter, Intercity direct en International met Thalys, IC Brussel, IC Berlijn, ICE). Deze combinaties van afstand, tijdstip en treinsoort worden gewogen naar de werkelijke reizigersverdeling van die combinaties om zo te waarborgen dat het cijfer representatief is voor de gemiddelde reiziger. Voor de score Algemeen klantoordeel vindt de selectie van bovenstaand beschreven scope plaats op basis van de trein waarin het e-mailadres wordt genoteerd.

2. Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten

Definitie

Het Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten geeft het percentage reizigers die gebruik maken van de HSL-Zuid diensten weer dat hun reis waardeert met een 7 of hoger.

In scope zijn reizigers in de treinen die NS rijdt als HSL-Zuid diensten over de HSL-Zuid infrastructuur. Dit zijn de Intercity direct, IC, Brussel, Eurostar en Thalys. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Respondenten in de Thalys en Eurostar worden geworven via de 'Welkom thuis' e-mail die onderdeel is van de Ready-to-go campagne.

Meetsysteem

Het Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten wordt bepaald als onderdeel van het algemene klanttevredenheidsonderzoek van NS. 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 in een representatieve steekproef van de treinen.

Voor Intercity direct en IC Brussel wordt tijdens de treinreis aan reizigers gevraagd om mee te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek door het uitdelen van een wervingskaartje waarop reizigers hun e-mailadres achter kunnen laten. Na het werven van e-mailadressen bij reizigers in de trein wordt via e-mail gevraagd om een online Nederlandstalig enquêteformulier in te vullen. Voor Thalys en Eurostar worden de e-mailadressen niet door een enquêteur in de trein geworven, maar komen deze voort uit de boekingsgegevens. De reizigers die daartoe toestemming gegeven hebben ontvangen een e-mail vóór vertrek ('Ready-to-go') en een e-mail bij thuiskomst ('Welkom thuis'). In die laatste e-mail staat de link naar dezelfde Nederlandstalige enquête. Onderdeel van de enquête is om een rapportcijfer te geven, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd, over de volgende vraag: "Wat is uw algemene oordeel over het reizen per trein?".

Alleen reizigers die deze vraag hebben beantwoord binnen een vaste termijn worden meegenomen voor de bepaling van de score. Voor reizen met NS is deze termijn 6 dagen na de datum van het verzamelen van het e-mailadres. Bij NS International is deze termijn 8 dagen omdat internationale reizigers eventueel minder beschikbaarheid hebben over internet. Niet volledig afgeronde enquêtes worden niet meegenomen.

De reizigers worden ingedeeld naar de afstand die is gereisd (0-40 km, 40-80 km en meer dan 80 km), het tijdstip waarop de reis is gemaakt (spits, dal en weekend) en de treinsoort waarin gereisd is (Binnenland met Intercity direct en International met Thalys, Eurostar, IC Brussel). Deze combinaties van afstand, tijdstip en treinsoort worden gewogen naar de werkelijke reizigersverdeling van die combinaties om zo te waarborgen dat het cijfer representatief is voor de gemiddelde reiziger.

Voor de score Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten vindt de selectie van bovenstaand beschreven scope plaats op basis van de trein waarin het e-mailadres wordt genoteerd. De ingevulde vragenlijsten worden verwerkt tot een klantoordeel per treinsoort. De klantoordelen van treinsoorten die over de HSL-Zuid rijden (Intercity direct, IC Brussel, Eurostar/Thalys) worden per kwartaal na de weging geselecteerd voor het Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten.

3. Kwaliteit aansluitingen NS op andere vervoerders

Definitie

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

De scope is het Hoofdrailnet exclusief Intercity direct, Eurostar en Thalys. Dus inclusief IC Brussel, IC Berlijn en ICE.

Meetsysteem

De basis voor de indicator is de aankomstpunctualiteit op de volgende overstapstations.

ProRail meet van elke trein als deze aankomt op een meetpunt de gerealiseerde tijd. De realisatie wordt vergeleken met de geplande tijd. Als deze minder dan vijf minuten later aankomt dan gepland is de trein binnen de normtijd aangekomen. Het totaal aantal binnen normtijd aangekomen treinen wordt gedeeld door het totaal aantal aangekomen treinen. Treinen die niet aankomen en dus uitvallen worden niet meegenomen in de indicator.

4. 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 dagplan. 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 de verstrekte informatie. Deze 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 van minimaal drie minuten 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 indicator bepaald. Aan de database worden behalve de uitvoeringsberichten ook de getoonde vertragingen en sporen toegevoegd uit de loggings van InfoPlus.

5. Zitplaatskans in de Spits HRN

Definitie

Zitplaatskans in de spits HRN geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten. Dat wil zeggen dat de reiziger bij zijn vertrekstation en bij ieder overstapstation op zijn reis in een trein instapt, waarbij het aantal zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal reizigers. In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station, met NS reizen en inchecken tijdens de spits.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

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

Hierin geldt:

4. De indicator betreft de kansen voor spitsreizigers. Dit zijn reizigers die inchecken op werkdagen tussen 6:35:00 en 8:55:00 of tussen 16:05:00 en 18:25:00.
5. Het aantal zitplaatsen in de spits omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen en klapzittingen.
6. Het aantal instappers wordt bepaald door op basis van check-in check-out gegevens te kijken welke routes de reiziger had kunnen nemen en hoe de verdeling van de reizigers over die reismogelijkheden is. Vanuit de verdeling over de reismogelijkheden worden de individuele reizen opgeteld per dag, trein en traject tussen opeenvolgende stops. Zo worden de instappers per dag, trein en station bepaald vanuit de individuele reizen.
7. Het aantal zitplaatsen dat niet bezet is wordt bepaald door de drukte per trein vast te stellen. Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken wordt het aantal reizigers in een trein opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Meten in de Trein).

6. Zitplaatskans in de Spits HSL

Definitie

Zitplaatskans in de spits HSL geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten, voor de 12 geselecteerde reisrelaties die hoofdzakelijk van de HSL gebruik maken.

Deze indicator betreft een deelverzameling van de indicator Zitplaatskans in de spits HRN. In scope zijn de reizigers met één van de onderstaande reisrelaties. Beide richtingen tellen hierbij mee:

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

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

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

Hierin geldt:

- De indicator betreft de kansen voor spitsreizigers. Dit zijn reizigers die inchecken op werkdagen tussen 6:35:00 en 8:55:00 of tussen 16:05:00 en 18:25:00.
- Het aantal zitplaatsen in de spits omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen en klapzittingen.
- Het aantal instappers wordt bepaald door op basis van check-in check-out gegevens te kijken welke routes de reiziger had kunnen nemen en hoe de verdeling van de reizigers over die reismogelijkheden is. Vanuit de verdeling over de reismogelijkheden worden de individuele reizen opgeteld per dag, trein en traject tussen opeenvolgende stops. Zo worden de instappers per dag, trein en station bepaald vanuit de individuele reizen.
- Het aantal zitplaatsen dat niet bezet is wordt bepaald door de drukte per trein vast te stellen. Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken wordt het aantal reizigers in een trein opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Meten in de Trein).

7. Top 10 drukke treinen HRN

Definitie

De Top 10 drukke treinen HRN geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de spits in de trein stapt op één van de vooraf geselecteerde 10 drukste reisrelaties geen vervoerplaats heeft. Met geen vervoerplaats bedoelen we dat de reiziger bij zijn vertrekstation en/of bij het overstapstation op zijn reis in een trein instapt waarbij het totaal aantal reizigers groter is dan het aantal vervoerplaatsen.

In scope zijn de reizigers die op één van de 10 drukste reisrelaties reizen. De 10 drukste reisrelaties worden voor ieder kalenderjaar opnieuw bepaald door van de 1000 meest gemaakte reisrelaties die 10 reisrelaties te selecteren met de laagste vervoerplaatskans in de ijkperiode die tevens onderdeel uitmaken van de 20 drukste reisrelaties van de tweede helft van de ijkperiode (dit laatste om te voorkomen dat reeds verbeterde reisrelaties nog onderdeel uitmaken van de top 10). De vervoerplaatskans wordt analoog aan de indicator Zitplaatskans in de spits HRN bepaald maar dan voor alle vervoerplaatsen (zit- en staanplaatsen).

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor iedere reis binnen de scope bepalen we per in- en/of overstapmoment de kans op een vervoerplaats
- voor de 10 drukste reisrelaties berekend en vervolgens wordt dit percentage afgetrokken van 100% om zo inzichtelijk te maken wat de kans was dat een reiziger geen vervoerplaats had.
- door het aantal vervoerplaatsen dat niet bezet is te delen door het aantal instappers.
- De totale vervoerplaatskans van een reis is de vermenigvuldiging van alle kansen bij het in- en overstappen. Deze kans is alleen 100% als de reiziger bij elke instap en overstap tijdens zijn reis 100% kans had.
- De totale kans voor de prestatie-indicator wordt berekend door het gemiddelde te nemen over alle reizen in scope voor die prestatie-indicator. Elke reis telt hierin dus even zwaar, onafhankelijk van de route of lengte. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.
- Voor de Top 10 drukke treinen wordt de vervoerplaatskans voor de 10 drukste reisrelaties berekend en vervolgens wordt dit percentage afgetrokken van 100% om zo inzichtelijk te maken wat de kans was dat een reiziger geen vervoerplaats had.

Hierin geldt:

- De indicator betreft de kansen voor spitsreizigers. Dit zijn reizigers die inchecken op werkdagen tussen 6:35:00 en 8:55:00 of tussen 16:05:00 en 18:25:00.
- De ijkperiode voor jaar n is de periode van 1 juni jaar n-2 tot en met 31 mei jaar n-1.
- De top 10 wordt opgenomen in het vervoerplan voor jaar n.
- Het aantal zitplaatsen in de spits omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen en klappzittingen.
- Het aantal vervoerplaatsen betreft alle vaste stoelen plus 4 staanplaatsen per vierkante meter op de balkons. De staanplaatsen in de gangpaden in de coupes worden hierin dus niet meegenomen.
- Het aantal instappers wordt bepaald door op basis van check-in check-out gegevens te kijken welke routes de reiziger had kunnen nemen en hoe de verdeling van de reizigers over die reismogelijkheden is. Vanuit de verdeling over de reismogelijkheden worden de individuele reizen opgeteld per dag, trein en traject tussen opeenvolgende stops. Zo worden de instappers per dag, trein en station bepaald vanuit de individuele reizen.
- Het aantal vervoerplaatsen dat niet bezet is wordt bepaald door de drukte per trein vast te stellen. Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken wordt het aantal reizigers in een trein opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Meten in de Trein).

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

Definitie

Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station 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.

Berekeningsmethodiek

In scope zijn de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Dit zijn alle treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, IC Berlijn, IC Brussel en ICE maar exclusief Eurostar en Thalys. Buiten scope zijn treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer.

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. De enquêteurs voeren het onderzoek uit in een representatieve steekproef van de treinen en de stations.

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".

Voor de berekening van de score over een rapportageperiode worden de maanden gemiddeld, gewogen naar het aantal waarnemingen.

9. Klantoordeel sociale veiligheid

Definitie

Het Klantoordeel sociale veiligheid is het percentage klanten dat hun veiligheidsbeleving in de trein en op het station 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 treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

Berekeningsmethodiek

Het Klantoordeel sociale veiligheid wordt bepaald als onderdeel van het algemene klanttevredenheidsonderzoek van NS. 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 in een representatieve steekproef van de treinen.

Tijdens de treinreis wordt aan reizigers gevraagd om mee te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek door het uitdelen van een wervingskaartje waarop reizigers hun e-mailadres achter kunnen laten. Voor Thalys worden de emailadressen verzameld uit het boekingssysteem van NS. Na het werven van e-mailadressen bij reizigers in de trein wordt via e-mail gevraagd om een online Nederlandstalig enquêteformulier in te vullen. Onderdeel van deze enquête zijn de volgende vragen:

- In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over station [vertrekstation]? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens): "Ik voelde me veilig op station [vertrekstation]"

- In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over de trein(reis)? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens): "Ik voelde me veilig in deze trein"

Het station [vertrekstation] wordt automatisch ingevuld o.b.v. het antwoord op de eerdere vraag "Wat was het vertrekstation van uw treinreis?" Het gaat bij de eerste vraag over het vertrekstation van de treinreis waar het e-mailadres is verzameld. De tweede vraag over de veiligheid in de trein gedurende die treinreis.

Alleen reizigers die deze vraag hebben beantwoord binnen een vaste termijn worden meegenomen voor de bepaling van de score. Voor reizen met NS is deze termijn 6 dagen na de datum van het verzamelen van het e-mailadres. Bij NS International is deze termijn 8 dagen omdat internationale reizigers eventueel minder beschikbaarheid hebben over internet. Niet volledig afgeronde enquêtes worden niet meegenomen.

De reizigers worden ingedeeld naar de afstand die is gereisd (0-40 km, 40-80 km en meer dan 80 km), het tijdstip waarop de reis is gemaakt (spits, dal en weekend) en de treinsoort waarin gereisd is (Binnenland met Intercity, Sprinter, Intercity direct en International met Thalys, Eurostar, IC Brussel, IC Berlijn, ICE). Deze combinaties van afstand, tijdstip en treinsoort worden gewogen naar de werkelijke reizigersverdeling van die combinaties om zo te waarborgen dat het cijfer representatief is voor de gemiddelde reiziger.

De antwoorden worden gesplitst naar klantordelen voor en na 19:00 uur op basis van het moment dat hun e-mailadres is verzameld. Hieruit volgen vier indicatoren. Voor de klantordelen met betrekking tot de trein vindt de selectie plaats op basis van de trein waarin het e-mailadres wordt genoteerd. Voor de klantordelen met betrekking tot het station vindt dit plaats op basis van het vertrekstation.

De klantordelen voor trein en station worden samengesteld uit de respectievelijke oordelen overdag en 's avonds aan de hand van de verhouding van de reizigersaantallen overdag en 's avonds. Op basis van de realisatie van 2014 is dat in december 2015 vastgesteld op 87% overdag (voor 19:00) en 13% 's avonds (na 19:00). Voor de indicator Klantoordeel sociale veiligheid worden de twee resulterende klantordelen voor trein en station daarna gemiddeld.

10. Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN

Definitie

Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

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

Hierin geldt:

- In scope zijn alle reizen met een in- en uitcheck op een HRN station, met NS als enige vervoerder in het reisadvies en waarbij de combinatie van herkomst (incheckstation) en bestemming (uitcheckstation) in de afgelopen 100 dagen op tenminste 20 verschillende dagen en in totaal tenminste 100 keer voorkwam.
- De beloofde aankomsttijd is de aankomsttijd van de snelste reis die een reiziger volgens het twee dagen vooraf gepubliceerde reisadvies op het inchecktijdstip kon maken van het incheckstation naar het uitcheckstation.

- De gerealiseerde aankomsttijd is de aankomsttijd van de laatste trein die in dit beloofde reisadvies voorkwam, mits alle treinen hebben gereden en de eventuele beloofde overstappen haalbaar zijn gerealiseerd.
- Bij treinreizen die niet met de beloofde treinen kunnen zijn verlopen, kan de omvang van de vertraging niet worden bepaald op basis van de realisatietijden van deze treinen. Dit gebeurt als een trein niet rijdt, tenminste 15 minuten vertrekvertraging heeft en/of als een overstap niet gehaald kon worden. In dat geval wordt de aankomstvertraging bepaald op basis van de uitchecktijd. Hierbij wordt een stations specifieke uitstapmarge in mindering gebracht voor de looptijd tussen de trein en de uitcheckpaal.

11. Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

Definitie

Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 5 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

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

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

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

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

Hierin geldt:

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

12. Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

Definitie

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

In scope zijn reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

Berekeningsmethodiek

De indicator wordt als volgt berekend:

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

Hierin geldt:

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

Informatie-indicatoren

Klantoordelen

13. Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein

Het Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein geeft het percentage reizigers weer dat de aanspreekbaarheid van personeel in de trein 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 treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

14. Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein

Het Klantoordeel vriendelijkheid personeel in de trein geeft het percentage reizigers weer dat de vriendelijkheid van het personeel in de trein 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 treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

15. Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station

Het Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel op het station geeft het percentage reizigers weer dat de aanspreekbaarheid van het personeel op het station waardeert met een 7 of hoger.

In scope zijn reizigers vertrekkend op stations die in kader van de concessie voor het HRN 2015-2025 bediend worden. Buiten scope zijn reizigers vertrekkend op stations exclusief bediend door treinen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen de scores van stations met ambulante servicepersoneel tellen mee in de berekening. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek..

16. Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station

Het Klantoordeel hulpvaardigheid personeel op het station geeft het percentage reizigers weer dat de hulpvaardigheid van het personeel op het station waardeert met een 7 of hoger.

In scope zijn reizigers vertrekkend op stations die in kader van de concessie voor het HRN 2015-2025 bediend worden. Buiten scope zijn reizigers vertrekkend op stations exclusief bediend door treinen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen de scores van stations met ambulante servicepersoneel tellen mee in de berekening. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

17. Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station

Het Klantoordeel vriendelijkheid personeel op het station geeft het percentage reizigers weer dat de vriendelijkheid van het personeel op het station waardeert met een 7 of hoger.

In scope zijn reizigers vertrekkend op stations die in kader van de concessie voor het HRN 2015-2025 bediend worden. Buiten scope zijn reizigers vertrekkend op stations exclusief bediend door treinen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen de scores van stations met ambulante servicepersoneel tellen mee in de berekening. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

18. Klantoordeel afhandeling klachten

Het Klantoordeel afhandeling klachten geeft het percentage reizigers weer dat de afhandeling van klachten 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 treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

19. Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart

Het Klantoordeel over het gebruik van de OV Chipkaart geeft het percentage reizigers weer dat het OV Chipkaart systeem van NS 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 treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

20. Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits

Het Klantoordeel vervoercapaciteit in de spits geeft het percentage reizigers weer dat de beschikbaarheid van zit- en staanplaatsen in hun trein waardeert met een 7 of hoger. De spits is gedefinieerd van maandag tot en met vrijdag van 7:00 tot en met 9:00 uur en van 16:00 tot en met 18:00 uur.

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

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

21. Klantoordeel op tijd rijden

Het Klantoordeel op tijd rijden geeft het percentage reizigers weer dat het op tijd rijden van hun trein 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 treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

22. Klantoordeel reinheid interieur treinen

Het Klantoordeel reinheid interieur treinen geeft het percentage reizigers weer dat de reinheid van het interieur van de trein 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 treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

23. Klantoordeel reinheid stations

Het Klantoordeel reinheid stations geeft het percentage reizigers weer dat de reinheid van de stations waardeert met een 7 of hoger.

In scope zijn reizigers vertrekkend op stations die in kader van de concessie voor het HRN 2015-2025 bediend worden. Buiten scope zijn reizigers vertrekkend op stations exclusief bediend door treinen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek

24. Klantoordeel deur tot deur reis

Het Klantoordeel deur tot deur reis geeft het percentage reizigers weer dat hun reis van deur tot deur 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 treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

NS panel

25. Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging

Het Klantoordeel reisinformatie bij nul tot 15 minuten vertraging geeft het percentage reizigers weer dat de informatievoorziening in onvertraagde situaties en bij vertraging tot en met 15 minuten waardeert met een 7 of hoger.

In scope zijn reizigers die meedoen aan de reisinformatiemonitor (op basis van klantpanel) die een reis hebben gemaakt op het hoofdrailnet zoals bepaald door de concessie 2015-2025. Dit zijn alle treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer).

26. Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging

Het Klantoordeel reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging geeft het percentage reizigers weer dat informatievoorziening bij een vertraging van 15 minuten of meer waardeert met een 7 of hoger.

In scope zijn reizigers die meedoen aan de reisinformatiemonitor (op basis van klantpanel) die een reis hebben gemaakt op het hoofdrailnet zoals bepaald door de concessie 2015-2025. Dit zijn alle treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer).

Klantenservice

27. Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken

De indicator Binnen tijdsnorm opgenomen telefoongesprekken geeft aan hoeveel procent van de bellers naar de klantenservice van NS binnen de tijdsnorm van 30 seconden een medewerker aan de lijn heeft. In scope zijn alle bellers naar het algemene consumentenklantenservicenummer van NS.

28. Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven

De indicator Binnen tijdsnorm beantwoorde brieven geeft aan hoeveel procent van de schriftelijke contacten met de klantenservice van NS binnen de tijdsnorm van 7 dagen een definitief antwoord heeft. In scope zijn alle schriftelijke contacten, zowel per brief als digitaal, naar de algemene klantenservice van NS.

29. Waardering klant voor dienstverlening klantenservice

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

In scope zijn alle mensen die een contact met de klantenservice hebben gehad.

30. Klantcontacten inhoud

De Klantcontacten inhoud is een uitsplitsing van het aantal klantcontacten die klanten hebben gehad met NS naar een aantal categorieën onder de volgende hoofdcategorieën:

1. Informatievragen
2. Klachten en suggesties
3. Complimenten

In scope zijn alle contacten die klanten met de algemene klantenservice van NS hebben gehad via welk kanaal dan ook.

Safety

31. Aantal STS-passages hoofdrailnet

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

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

Betrouwbaarheid

32. Aankomstpunctualiteit 3 minuten

De indicator Aankomstpunctualiteit 3 minuten geeft aan welk percentage van de treinen op tijd aankomt op de 35 meetpunten. Het betreft het percentage treinen waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 3 minuten bedraagt.

In scope zijn de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Dit zijn alle treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de IC Berlijn, IC Brussel zolang deze niet over HSL-Zuid rijdt en ICE maar exclusief Intercity direct en Thalys/Eurostar. Buiten scope zijn treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer.

33. Aankomstpunctualiteit 5 minuten

De indicator Aankomstpunctualiteit 5 minuten geeft aan welk percentage van de treinen op tijd aankomt op de 35 meetpunten. Het betreft het percentage treinen waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 5 minuten bedraagt.

In scope zijn de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Dit zijn alle treinen die de in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de IC Berlijn, IC Brussel zolang deze niet over HSL-Zuid rijdt en ICE maar exclusief Intercity direct en Thalys/Eurostar. Buiten scope zijn treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer.

34. Slechtste treinseries Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

De slechtste treinseries reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een overzicht van de tien treinseries die de meest negatieve invloed hebben gehad op de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN.

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden inclusief gepland vervangend busvervoer wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

In scope zijn alle reizigers die inchecken én uitchecken op een Hoofdrailnet station en met NS reizen.

35. Uitgevalen treinen HSL-Zuid diensten

De indicator Uitgevalen treinen HSL-Zuid diensten geeft aan welk percentage van de geplande treinen die over de HSL-Zuid rijden niet aankomt op de meetpuntstations. Vervangende treinen tellen hierbij mee.

In scope zijn de Intercity direct, IC Brussel als deze over de HSL-Zuid rijdt en Thalys/Eurostar op alle stations waar een aankomst wordt gemeten (met name Amsterdam Centraal, Schiphol, Rotterdam Centraal, Breda en eventueel andere stations bij een geplande omleiding van de treinen).

36. Uitgevalen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS

De indicator Uitgevalen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS geeft aan welk percentage van de geplande treinen die over de HSL-Zuid rijden niet aankomt op de meetpuntstations met een oorzaak die

toerekenbaar is aan NS. Vervangende treinen tellen hierbij mee. ProRail beslist of een uitval toerekenbaar is aan NS.

In scope zijn de Intercity direct, IC Brussel als deze over de HSL-Zuid rijdt en Thalys/Eurostar op alle stations waar een aankomst wordt gemeten (met name Amsterdam Centraal, Schiphol, Rotterdam Centraal, Breda en eventueel andere stations bij een geplande omleiding van de treinen).

37. Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten

De indicator Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten geeft aan welk percentage van de treinen die op HSL-Zuid rijden op tijd aankomt. Het betreft het percentage treinen waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd bedraagt. De normtijd is 5 minuten voor Intercity direct en 6 minuten voor Thalys/Eurostar.

In scope zijn de Intercity direct, IC Brussel als deze over de HSL-Zuid rijdt en Thalys/Eurostar op alle stations waar een aankomst wordt gemeten (met name Amsterdam Centraal, Schiphol, Rotterdam Centraal, Breda en eventueel andere stations bij een geplande omleiding van de treinen).

38. Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS

De indicator Aankomstpunctualiteit HSL-Zuid diensten toerekenbaar aan NS geeft aan welk percentage van de treinen die op HSL-Zuid rijden op tijd aankomt of waarbij de vertraging niet aan NS is toe te rekenen. Het betreft het percentage treinen waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd bedraagt. De normtijd is 5 minuten voor Intercity direct en 6 minuten voor Thalys/Eurostar. ProRail beslist of een vertraging toerekenbaar is aan NS.

In scope zijn de Intercity direct, IC Brussel als deze over de HSL-Zuid rijdt en Thalys/Eurostar op alle stations waar een aankomst wordt gemeten (met name Amsterdam Centraal, Schiphol, Rotterdam Centraal, Breda en eventueel andere stations bij een geplande omleiding van de treinen).

39. Aantal verstoringen veroorzaakt door NS

De indicator Aantal verstoringen veroorzaakt door NS geeft het aantal impactvolle verstoringen van de treindienst weer die veroorzaakt zijn door NS. Een verstoring is impactvol als er ten minste 680 minuten vertraging is voor alle treinen samen die gehinderd worden door de storing. Een opgeheven of omgeleide trein telt mee voor 30 minuten vertraging.

In scope zijn alle verstoringen die veroorzaakt worden door NS.

40. Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL

Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen. Dat wil zeggen dat de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation minder dan 15 minuten vertraging had ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken. Hierbij wordt uitgegaan van het snelste reisadvies zoals dat twee dagen voorafgaand aan de reis beschikbaar was in de officiële reisplanner. Dit betekent dat vooraf bekende werkzaamheden wel in dit reisadvies zijn meegenomen, maar wijzigingen die minder dan twee dagen voorafgaand zijn aangebracht niet.

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

- 1) Amsterdam Centraal-Rotterdam Centraal
- 2) Amsterdam Centraal-Breda
- 3) Amsterdam Zuid-Rotterdam Centraal
- 4) Schiphol Airport-Rotterdam Centraal

5) Schiphol Airport-Breda

6) Rotterdam Centraal- Breda

41. Overslaan stations

De indicator Gereden treinen geeft aan welk percentage van de treinen is aangekomen op de 35 meetpunten. Het betreft het percentage treinen dat daadwerkelijk is aangekomen t.o.v. het aantal geplande aankomsten.

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, Thalys, Eurostar en inclusief IC Brussel zolang deze niet over HSL-Zuid rijdt, IC Berlijn en ICE. Buiten scope zijn ook de treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer.

42. Gereden treinen

De indicator Gereden treinen geeft aan welk percentage van de treinen is aangekomen op de 35 meetpunten. Het betreft het percentage treinen dat daadwerkelijk is aangekomen t.o.v. het aantal geplande aankomsten.

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, Thalys, Eurostar en inclusief IC Brussel zolang deze niet over HSL-Zuid rijdt, IC Berlijn en ICE. Buiten scope zijn ook de treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer.

43. Gerealiseerde aansluitingen

De indicator Gerealiseerde aansluitingen geeft aan welk percentage van de aansluitingen is uitgevoerd binnen de normtijd. Het betreft het percentage aansluitingen waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de gerealiseerde vertrektijd ten minste de normtijd bedraagt. De normtijd varieert per overstap, afhankelijk van de looptijd van de aankomende trein naar de vertrekkende trein. Een aansluiting opgenomen in de indicator als zowel de aankomende als de vertrekkende trein hebben gereden.

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, IC Brussel over HSL-Zuid, Thalys, Eurostar en inclusief IC Brussel over conventioneel spoor, IC Berlijn en ICE. Buiten scope zijn ook de treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer.

Duurzaamheid

44. CO2-uitstoot per reizigerskilometer

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

In scope is alle vervoer van reizigers per trein binnen Nederland dat onder NS verantwoordelijkheid wordt uitgevoerd. Dit is inclusief de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en Heerlen-Herzogenrath. De CO2 cijfers zijn een directe afgeleide van het totale energieverbruik van alle reizigerstreinen binnen de Nederlandse grenzen van NS Reizigers, Abellio en NS

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

45. Energie per reizigerskilometer

De indicator Energie per reizigerskilometer is het energieverbruik in Wattuur (Wh) per reizigerskilometer, gecorrigeerd voor verschillen in temperatuur tussen verschillende jaren. De basis voor de indicator is het energieverbruik per reizigerskilometer op jaarbasis maar voor andere perioden zijn voorlopige cijfers te maken (kwartaal of maand).

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, Abellio en NS International inclusief het vervangende busvervoer. Dit is inclusief de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en Heerlen-Herzogenrath. De facilitaire energie (energie voor stations, werkplaatsen en andere door NS gebruikte gebouwen) en de rangeeractiviteiten met diesellocomotieven zijn buiten de scope.

46. Leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen

De indicator Leveringsgraad busvervoer bij buitendienststellingen laat zien hoeveel bussen in de periode op het afgesproken tijdstip op de afgesproken locatie beschikbaar waren ten opzichte van het totaal aantal ingezette bussen.

In scope is alle businzet die NS inzet ter vervanging van treinverkeer bij een buitendienststelling.

47. Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal

De indicator Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal (binnen 60 minuten) laat zien hoeveel bussen bij een calamiteit in het dal binnen 60 minuten na aanvraag is geleverd op de gevraagde locatie volgens de definitie van ongepland vervoer bussen ten opzichte van het totaal aantal ingezette bussen. Het dal is gedefinieerd als de niet spitsuren.

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

Het *Dal* zijn de uren die niet als Spits zijn gedefinieerd.

In scope is alle businzet die NS inzet ter vervanging van treinverkeer bij een calamiteit.

48. Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits

De indicator Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits laat zien hoeveel bussen bij een calamiteit in de spits binnen 75 minuten na aanvraag is geleverd op de gevraagde locatie volgens de definitie van ongepland vervoer bussen ten opzichte van het totaal aantal ingezette bussen. Het dal is gedefinieerd als de niet spitsuren.

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 16.00 uur t/m einde Reizigersdienst, Koninginnedag (gehele dag), tweede paasdag na 16.00uur en tweede pinksterdag na 16.00uur.

Het *Dal* zijn de uren die niet als Spits zijn gedefinieerd.

In scope is alle businzet die NS inzet ter vervanging van treinverkeer bij een calamiteit.

Overig

49. Trefkans conducteur

De Trefkans conducteur geeft een maat voor het treffen van de conducteur door een reiziger gedurende een treinreis. De indicator is het gemiddeld aantal keren dat een conducteur is langsgelopen per 30 minuten. De trefkans wordt bepaald aan de hand van de kwaliteitsmetingen uitgevoerd door de enquêteurs van het algemene klanttevredenheidsonderzoek van NS.

In scope zijn de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025. Dit zijn alle treinen die de in het Besluit Hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity direct, IC Berlijn, IC Brussel en ICE. De Thalys en Eurostar zijn geen onderdeel van deze indicator.

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Buiten scope zijn treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer.

50. Bezettingsgraad spits

De Bezettingsgraad spits geeft een indicatie van de gerealiseerde gemiddelde bezetting van de treinen van NS op basis van de geplande dienstregeling tijdens de ochtend- en avondspits. De spits is gedefinieerd als van 7:00 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 tussen stations met een vertrektijd in de tijdsvensters die als spits zijn aangeduid worden als spits meegenomen. Andere trajecten worden als dal ingedeeld.

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

Buiten scope zijn verbindingen buiten het HRN (Gouda – Alphen en kort grensoverschrijdend vervoer). Buiten scope zijn treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer.

51. Schone treinen

De indicator reinheid treinen in de dienst geeft aan in welke mate de reinheid van het interieur van het materieel als schoon ervaren wordt op een willekeurig moment van de dag tijdens de dienst. In scope zijn alle treinen die in het Besluit hoofdrailnet genoemde stations bedienen inclusief de Intercity Direct, Thalys, Eurostar, IC Berlijn, IC Brussel en ICE. Buiten scope zijn treinen op de verbindingen Gouda-Alphen en het kort grensoverschrijdend vervoer.

52. Gemiddelde ervaren reistijd

De Gemiddelde ervaren reistijd is een indicatie van de gemiddelde reistijd die de klant ervaart door gebruik te maken van wachttijden, reistijden en overstaptijden. Met deze methode wordt een keer per jaar bepaald of een nieuwe dienstregeling een beter serviceniveau biedt aan de reizigers.

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

Buiten scope zijn treinen op de verbindingen Rotterdam-Hoek van Holland, Gouda-Alphen, Zwolle-Kampen, Zwolle-Enschede en het kort grensoverschrijdend vervoer.