

Toelichting Oordelen

Algemeen klantoordeel

Het Algemeen Oordeel geeft het percentage reizigers weer dat hun reis waardeert met een 7 of hoger

Controle

Punctualiteit

Het klantoordeel Punctualiteit geeft het percentage reizigers weer dat het op tijd rijden van hun trein waardeert met een 7 of hoger

Zitplaats

Het klantoordeel Zitplaats geeft het percentage reizigers weer dat de beschikbaarheid van zit- en staanplaatsen in hun trein waardeert met een 7 of hoger

Reisinformatie

Het klantoordeel Reisinformatie geeft het percentage reizigers weer dat de informatievoorziening waardeert met een 7 of hoger

Waardering

Gastvrijheid

Het klantoordeel Gastvrijheid is samengesteld uit de volgende drie items:

- Vriendelijkheid treinpersoneel
- Aanspreekbaarheid stationspersoneel
- Hulpvaardigheid stationspersoneel

Het eerste item telt voor 50% mee, de beide anderen elk voor 25%

Reinheid

Het klantoordeel Reinheid geeft het percentage reizigers weer dat de reinheid van het interieur van de trein waardeert met een 7 of hoger

Contactbeleving

Het klantoordeel Contactbeleving is samengesteld uit het percentage klanten dat de volgende drie items waardeert met een 7 of hoger:

- Mogelijkheid tot voorbereiden van hun reis
- Aankoopproces van vervoersbewijs
- Afhandeling klacht/restitutie

Vrijheid

Stations

Het klantoordeel Stations geeft het percentage reizigers weer dat hun vertrekstation waardeert met een 7 of hoger

Drempelloos

Het klantoordeel Drempelloos is samengesteld uit het percentage klanten dat de volgende twee items waardeert met een 7 of hoger

Tijdbesteding

Het klantoordeel Tijdsbesteding geeft het percentage reizigers weer die de besteding van hun reistijd waardeert met een 7 of hoger

Toelichting Key Performance Indicators (KPI's)

Controle



Punctualiteit

KPI Reizigerspunctualiteit geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen



Zitplaats

KPI Zitplaatskans geeft een indicatie van het percentage reizigers dat in de spits de gehele reis een zitplaats heeft



Reisinformatie

KPI Reisinformatie Treinketen is het percentage juist en tijdig verstrekte reisinformatie bij treinen die een spoorwijziging of minimaal 5 minuten vertraging hebben

Waardering



Gastvrijheid

De KPI Gastvrijheid is samengesteld uit:

- Het aandeel van de reizigers dat in het KTO aangeeft dat ze een conducteur gezien hebben
- Informatie bij ontregelingen in de trein (via de omroep en de schermen in de trein)



Reinheid

Reinheid treinen in de dienst zoals vastgesteld door de enquêteurs op basis van objectieve criteria



Contactbeleving

KPI Contactbeleving is samengesteld uit reizigers die hun contact moment met NS beoordelen met een 7 of hoger op de volgende aspecten:

- Gemak van het contact
- Goede oplossing na het contact
- Prettig contact

Vrijheid



Stations

KPI Stations geeft het percentage reizigers weer dat een 7 of hoger geeft voor het station waar ze op dat moment zijn



Drempelloos

KPI Drempelloos is het verschil in de gemiddelde ervaren reistijd ten opzichte van de vorige dienstregeling. Het betreft de ervaren reistijd inclusief wachttijden en overstaptijden



Tijdbesteding

KPI Tijdsbesteding is het percentage reizigers dat op het moment van reizen aangeeft hun reistijd aangenaam te kunnen besteden