

Definities van de prestatie-indicatoren 2017 van de Vervoerconcessie 2015-2025

In dit document zijn de definities van de prestatie-indicatoren van de vervoerconcessie 2015-2025 weergegeven zoals die gelden voor de over 2017 gerapporteerde cijfers. De hier gedefinieerde prestatie-indicatoren zijn:

1. Algemeen klantoordeel
2. Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten
3. Kwaliteit aansluitingen NS op andere vervoerders
4. Reisinformatie treinketen
5. Zitplaatskans in de Spits HRN
6. Zitplaatskans in de Spits HSL
7. Top 10 drukke treinen HRN
8. Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station
9. Klantoordeel sociale veiligheid
10. Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN
11. Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL
12. Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN

De definities zijn als volgt:

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

Berekeningsmethodiek

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 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. 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?"

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.

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, Eurostar en Thalys. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen te werken aan een klanttevredenheidsonderzoek.

Berekeningsmethodiek

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.

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. 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 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, 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.

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 klantordelen van treinsoorten die over de HSL-Zuid rijden (Intercity direct, 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 de 18 belangrijkste overstapstations. 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.

Berekeningsmethodiek

De basis voor de indicator is de aankomstpunctualiteit op 18 meetpunten in de tabel.

Arnhem	Hengelo
Amersfoort	Heerlen
Almelo	Leeuwarden
Apeldoorn	Maastricht
Alphen a/d Rijn	Nijmegen
Dordrecht	Roermond
Ede-Wageningen	Rotterdam Centraal
Geldermalsen	Zwolle
Groningen	Zutphen

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 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.

Berekeningsmethodiek

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 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.

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:

- 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).

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:

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

De klantoordelen 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 klantoordelen 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.