

Bijlage 2: Prestatie en informatie-indicatoren vervoerconcessie

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem- waarde	Streef- waarde
		2015	2019
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74%	80%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	75%	80%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten	PM	PM
	Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie)	78%	82%
Reisgemak	Vervoercapaciteit reizigers in de spits*	98,7%	99,2%
	Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)*	98%	99,2%
	Aandachtstrajecten tav vervoercapaciteit in spits	96,5%	97,5%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75%	80%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op	78%	80%

	het station		
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit	90,0%	92,3%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	94%	96%
	Aandachtsknooppunten	94%	96%

Ten aanzien van de KPI's wordt in de aanloop naar de verlening van de concessie een audit uitgevoerd op de waarden en de berekeningsmethodieken door een onafhankelijke partij. Mogelijk leidt dit tot wijzigingen.

* De indicator vervoercapaciteit spits is in ontwikkeling zodat die beter aansluit bij de beleving van de reizigers. De bodemwaarde voor de HSL diensten is gebaseerd op de vervoercapaciteit zoals gedefinieerd in de HSL-concessie (2009) en de streefwaarde is gebaseerd op de vervoercapaciteit zoals deze nu wordt gehanteerd in het vervoerplan 2014 (deze is nog in ontwikkeling).

Prestatiegebied	Informatie-indicator
Algemeen	<p>Algemeen klantoordeel</p> <p>Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten</p> <p>Analyse klantonderzoeken</p> <p>Analyse meldingen klantenservice</p> <p>Notering klantvriendelijkheid</p>
Deur-tot-deur reis	<p>Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten</p> <p>Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie)</p> <p>Nader te bepalen in samenhang met Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.:</p> <p>Klantoordeel ketenreis</p> <p>Reistijdwinst</p>
Reisgemak	<p>Vervoercapaciteit reizigers in de spits</p> <p>Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)</p>

	<p>Klantoordeel vervoercapaciteit</p> <p>Procesindicator bezettingsgraad</p> <p>Klantoordeel reinheid interieur treinen en stations</p> <p>Standkwaliteit reinheid treinen en stations</p> <p>Betrouwbaarheid OV chipkaart systeem NS**</p>
Reisinformatie	<p>Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station</p> <p>Klantoordeel reisinfo bij 0-15 min vertraging</p> <p>Klantoordeel reisinfo bij 15 min of meer vertraging</p> <p>Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel</p> <p>Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is**</p>
Veiligheid	<p>Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station</p> <p>Trefkans conducteur</p> <p>Aantal niet technische STS-en</p>
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit

	<p>Klantoordeel op tijd rijden</p> <p>Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (totaal)</p> <p>Aankomstpunctualiteit (3 en 5 min.)</p> <p>Aankomstpunctualiteit HSL (zowel toerekenbaar aan NS als totaal)</p> <p>Gereden treinen</p> <p>Uitgevallen treinen</p> <p>HSL-Zuid diensten (zowel toerekenbaar aan NS als totaal)</p> <p>Overslaan stations**</p> <p>Gerealiseerde aansluitingen</p> <p>Aantal verstoringen veroorzaakt door NS**</p> <p>Gemiddelde hersteltijd na een verstoring**</p>
<p>Duurzaamheid</p>	<p>Energie per rkm</p> <p>CO2-uitstoot</p>

Waar indicatoren nog in ontwikkeling zijn wordt gewerkt met tijdelijke indicatoren.

** NS ontwikkelt de informatie-indicatoren aangeduid met een **. In het eerste vervoerplan geeft NS aan hoe zij invulling aan de betreffende indicatoren heeft gegeven.

Toelichting op de prestatie-indicatoren ten aanzien van aandachtstrajecten:

Aandachtstrajecten vervoercapaciteit in spits

Omdat voor de individuele reiziger een gemiddeld goede prestatie niet voldoet, wordt ook gestuurd op negatieve uitschieters. De basis voor deze KPI wordt gevormd door een selectie van 10 trajecten met te volle treinen, vergelijkbaar met de file top-10 die in het wegverkeer wordt gebruikt. De indicator geeft de gemiddelde vervoercapaciteit van de 10 geselecteerde trajecten. De scores van de individuele trajecten worden transparant gemaakt.

De selectie betreft:

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

Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit

Vanuit 'Beter en Meer' ontwikkelen de infrastructuurbeheerder en NS samen afwegingskaders voor bijsturing. Daar de infrastructuurbeheerder en NS gezamenlijk sturen is voor een gezamenlijke indicator gekozen. Dit betreft de slechtste 10 aankomstrichtingen op knooppunten t.a.v. de punctualiteit op 15 minuten. Door deze indicator op 15 minuten te stellen, wordt aandacht gegeven aan de grote vertragingen die het meeste overlast bezorgen voor reizigers en is deze indicator aanvullend op de reizigerspunctualiteit die op 5 minuten meet.

Bij de bepaling van de 10 aandachtsknooppunten 15 minuten is een ondergrens

van 3 miljoen reizigers per jaar gehanteerd om zo de sturing van deze KPI te richten op knooppunten die voor grote groepen reizigers belangrijk zijn. De indicator geeft het gemiddelde van de lijst van 10. De scores van de individuele knooppunten zullen transparant gemaakt worden.