

1. Naamgeving indicator

Naam: Aantal drukke treinen in de spits HRN

Prestatie-indicator vanaf januari 2021, ter vervanging van de prestatie-indicator Top 10 Drukke Treinen HRN

2. Publieke omschrijving

Publieke naam: Aantal drukke treinen in de spits HRN

Omschrijving:

Aantal drukke treinen in de spits HRN betreft het gemiddeld aantal treinen per week, waar op enig moment tijdens de spits het aantal reizigers in de trein groter is geweest dan het aantal gerealiseerde vervoersplaatsen. In scope zijn treinen die binnen de HRN-concessie rijden en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt.

3. Gedetailleerde definitie

Aantal drukke treinen in de spits HRN betreft het gemiddeld aantal treinen per week, waar op enig moment tijdens de spits het aantal reizigers in de trein groter is geweest dan het aantal gerealiseerde vervoersplaatsen. In scope zijn treinen die binnen de HRN-concessie rijden en de stoptrajecten van deze treinen waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt.

De indicator wordt als volgt berekend:

- Voor elke trein (datum-treinumnummer combinatie) die binnen de HRN-concessie rijdt, wordt voor ieder stoptraject waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt, bepaald of het aantal reizigers groter is geweest dan het aantal gerealiseerde vervoersplaatsen.
- Indien op minimaal één stoptraject in de spits het aantal reizigers groter is geweest dan het aantal gerealiseerde vervoersplaatsen wordt deze trein beschouwd als 'drukke trein'.
- De indicator wordt berekend door eerst het totaal aantal drukke treinen in een bepaalde tijdsperiode te sommeren. Vervolgens wordt het gemiddeld aantal drukke treinen per week berekend door het totaal aantal drukke treinen te delen door het aantal weken in deze tijdsperiode. Het aantal weken is hierbij gelijk aan het aantal werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) in de tijdsperiode gedeeld door 5. (Een week met één feestdag en vier werkdagen telt dus als 0,8 week).

Hierin geldt:

- De indicator betreft stoptrajecten waarvan de gerealiseerde vertrektijd in de spits ligt. Als spitsperiode wordt gehanteerd: werkdagen (met uitzondering van officiële feestdagen) tussen 6:35:00 en 8:55:00 of tussen 16:05:00 en 18:25:00. Hierbij is gekozen om de commerciële spitstijden aan te houden, waarbij reizigers het spitstarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal vervoerplaatsen betreft alle zitplaatsen, behalve de klapzittingen op de balkons en in de multifunctionele ruimtes. Bovenop de zitplaatsen zijn er vier stapplaatsen per vierkante meter op de balkons en in de multifunctionele ruimtes. De stapplaatsen in de gangpaden in de coupés worden niet meegenomen.
- Het aantal instappers/reizigers in een trein op een bepaald traject wordt bepaald door op basis van in- en uitcheck gegevens te kijken welke reismogelijkheden de reiziger had 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 stopstations. Zo worden de instappers/reizigers per dag, trein en traject bepaald vanuit de individuele reizen. Omdat niet alle reizigers in- en uitchecken, wordt het aantal instappers/reizigers in een trein opgehoogd met een percentage dat komt uit het reizigersonderzoek in de trein (Veldwerk Reisomvang).

1. Naamgeving indicator

Naam: Gebruiksvriendelijke reisinformatie (GVR)

Prestatie-indicator vanaf 1 januari 2021

2. Publieke omschrijving

Publieke naam: Gebruiksvriendelijke reisinformatie (GVR)

Omschrijving:

De KPI geeft weer in hoeverre vertragingen, spoorwijzigingen, opgeheven treinen tijdig en juist aan de reizigers zijn gecommuniceerd en er eveneens handelingsperspectief is geboden in geval van verstoringen.

3. Gedetailleerde definitie

De Gebruiksvriendelijke reisinformatie betreft de score van NS voor het tijdig en juist publiceren van de Reisinformatie in 4 categorieën:

1. Spoorwijzigingen,
2. Vertragingen,
3. Opgeheven stops,
4. Handelingsperspectief.

De score van de PI is het ongewogen gemiddelde van de 4 afzonderlijke reisinformatie categorieën. Deze categorieën worden hieronder een voor een behandeld.

Spoorwijzigingen: aan de hand van het geplande vertrekspoor en het gemeten vertrekspoor van een trein, wordt vastgesteld of er sprake is geweest van een spoorwijziging. Dit wordt vervolgens vergeleken met de berichten van de reisinformatie die NS publiceert. De vergelijking toont aan of NS een eventuele spoorwijziging ook als spoorwijziging heeft gepubliceerd en of dit tijdig (5 minuten voor daadwerkelijk vertrek van de trein) is gebeurd. De tijdigheid wordt meegenomen om te zorgen dat reizigers nog voldoende tijd hebben om naar het andere vertrekspoor te gaan en in hun trein te stappen. Scope van spoorwijzigingen is:

- Omroepberichten op de stations maken geen onderdeel uit van de meetmethode
- Stations langs de vrije baan waar geen werkelijke vertrektijd wordt gemeten worden buiten beschouwing gelaten. Zonder meting van de werkelijke vertrektijd is niet eenduidig te bepalen in hoeverre een spoorwijziging tijdig is gepubliceerd
- Alleen stops van treinen bestemd voor OV reizigers in Nederland (bijvoorbeeld geen goederentreinen, rangeerbewegingen of chartertreinen),
- Alle OV treinvervoerders in Nederland,
- Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen spoorfasen (bijvoorbeeld spoor 1b en spoor 1b tellen beide als spoor 1)
- Het gaat alleen om de werkelijk uitgevoerde stops. Opgeheven stops worden buiten beschouwing gelaten
- Stops waar NS nooit iets over heeft gepubliceerd middels het reisinformatiesysteem InfoPlus worden buiten beschouwing gelaten (Er is geen referentie. Reizigers zijn nooit op de hoogte geweest van de betreffende stop van die treinrit)

Vertragingen: aan de hand van de geplande vertrektijd en de gemeten vertrektijd van een trein wordt vastgesteld of er sprake is geweest van vertraging bij vertrek. Dit wordt vervolgens vergeleken met de berichten van de reisinformatie die NS publiceert. De vergelijking toont aan of NS een eventueel vertraagd vertrek correct heeft gepubliceerd en of dit tijdig (5 minuten voor gepland vertrek van de trein) is gebeurd. De door NS gepubliceerde vertraging mag maximaal 3 minuten afwijken van de gemeten vertraging. Scope van vertragingen is:

- Omroepberichten op de stations maken geen onderdeel uit van de meetmethode
- Stations langs de vrije baan waar geen werkelijke vertrektijd kan worden gemeten worden buiten beschouwing gelaten. Zonder meting van de werkelijke vertrektijd is niet eenduidig te bepalen wat de vertraging van de trein is en dus of de juiste vertraging is gepubliceerd
- Alle stops van treinen bestemd voor OV reizigers in Nederland (dus geen goederentreinen rangeerbewegingen of chartertreinen),
- Alle OV treinvervoerders in Nederland,
- Een trein wordt als vertraagd gerekend als deze minstens 3 minuten vertraagd is,
- Het gaat alleen om de werkelijk uitgevoerde stops. Opgeheven stops worden buiten beschouwing gelaten
- Stops waar NS nooit iets over heeft gepubliceerd middels het reisinformatiesysteem InfoPlus worden buiten beschouwing gelaten (Er is geen referentie. Reizigers zijn nooit op de hoogte geweest van de betreffende stop van die treinrit)

Opgeheven stops: aan de hand van de geplande vertrekken en de daadwerkelijk gemeten vertrekken wordt vastgesteld of er sprake is geweest van een opgeheven stop. Dit wordt vervolgens vergeleken met de berichten van de reisinformatie die NS publiceert. De vergelijking toont aan of NS een eventuele opgeheven stop correct heeft gepubliceerd en of dit tijdig (10 minuten voor gepland vertrek van de trein) is gebeurd. De tijdigheid wordt meegenomen om te zorgen dat reizigers niet nodeloos staan te wachten op een trein die niet meer komt. Scope van opgeheven stops is:

- Omroepberichten op de stations maken geen onderdeel uit van de meetmethode
- Alle stops van treinen bestemd voor OV reizigers in Nederland (dus geen goederentreinen, rangeerbewegingen of chartertreinen),
- Alle OV treinvervoerders in Nederland,
- Opgeheven stops die worden overgenomen door een vervangende trein worden buiten beschouwing gelaten. Extra ingelegde stops ten gevolge van bijsturing tijdens uitvoering van de dienstregeling die alsnog worden opgeheven worden NIET meegenomen in de PI
- Stops waarover NS nooit iets heeft gepubliceerd middels het reisinformatiesysteem InfoPlus worden buiten beschouwing gelaten (Er is geen referentie. Reizigers zijn nooit op de hoogte geweest van de betreffende stop van die treinrit)

Tijdig handelingsperspectief: aan de hand van de geregistreerde ernstige verstoringen wordt vastgesteld of NS tijdig een volledig bericht publiceert om de reizigers van handelingsperspectief te voorzien (wachten tot verstoring is opgelost, omreizen, alternatief vervoer, etc.). Een bericht is volledig als er de volgende informatie wordt verstrekt:

- Locatie van de verstoring in de zin van “station van” en “station tot” (bijvoorbeeld tussen Zoetermeer en Den Haag Centraal),
- Oorzaak van de verstoring (bijvoorbeeld ‘boom op het spoor’),
- Gevolg(en) van de verstoring (bijvoorbeeld ‘geen treinverkeer tussen Gouda en Den Haag’),
- Prognose wanneer het treinverkeer wordt hervat,
- Advies (bijvoorbeeld reis om via Rotterdam) indien gepubliceerd.

Dit bericht dient binnen 30 minuten na registratie van de verstoring volledig te worden verstrekt. Scope van handelingsperspectief is:

- Alle treinritten bestemd voor OV reizigers in Nederland (dus geen goederentreinen, rangeerbewegingen of chartertreinen),
- Alle OV treinvervoerders in Nederland,

- Alle verstoringen die gealarmeerd zijn en met een impact op de reizigersdienst (bijvoorbeeld verstoringen goederenlijnen en verstoringen beginnend na 2:00 en definitieve prognose gereed eerder dan 6:00 tellen niet mee)
- de verstoring moet zowel in het incidentregistratie systeem Spoorweb als het NS Verstoringsinformatie (VI) bekend zijn
- Omroepberichten op de stations maken geen onderdeel uit van de meetmethode