

Definitiedocumenten informatie indicatoren

Voor alle informatie indicatoren die worden gemeten via de OV Klantenbarometer geldt het volgende:

Het klantoordeel wordt bepaald door reizigers gedurende hun reis te bevragen. Dit gebeurt op alle dagen van de week tussen 06.30 uur en 23.30 uur en op alle HRN-trajecten op Nederlands grondgebied.

De indicator wordt ontleend uit het onderzoek van de OV-klantenbarometer. Dit is een extern onderzoek in opdracht van de regionale overheden en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het wordt uitgevoerd door CROW en Goudappel Coffeng.

Het NS HRN-netwerk is opgedeeld in 11 onderzoeksgebieden. Tevens is er een onderzoeksgebied voor de concessie Gouda – Alphen aan de Rijn. Per onderzoeksgebied wordt gedurende het jaar (opgedeeld in 4 perioden van ongeveer 6 weken) minimaal 1000 ingevulde vragenlijsten verzameld. Het onderzoek vindt plaats tussen 06.30 uur en 23.30 uur op alle dagen van de week en op alle trajecten in Nederland. Alleen op Nederlands grondgebied wordt aan reizigers gevraagd of ze mee willen werken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Er vindt geen onderzoek plaats in de Thalys, Eurostar, IC Berlijn en ICE.

De respondent geeft antwoord op basis van een 10-puntsschaal

- Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel:** geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de klantvriendelijkheid van het NS-personeel.
Wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?*
- Klantoordeel klantenservice:** geeft het percentage klanten weer dat de dienstverlening van de NS Klantenservice waardeert met een 7 of hoger. De waardering van de klant voor de dienstverlening van 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 NS Klantenservice hebben gehad. Dit geldt voor alle kanalen die NS Klantenservice bedient: telefonie, e-mail, brieven, live chat, social media, WhatsApp en NS Community.
- Klantoordeel overstaptijd van ander openbaar vervoer:** geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het gemak waarmee de reiziger van ander openbaar vervoer is overgestapt op NS.
Wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?*
- Klantoordeel zitplaatskans:** (was klantoordeel vervoercapaciteit in de spits) geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het gemak waarmee de reiziger een zitplaats kon vinden.
Wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?*
- Bezettingsgraad in de 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 uur tot en met 8:59 uur en van 16:00 uur tot en met 17:59 uur van maandag tot en met vrijdag. Feestdagen die vallen op doordeweekse dagen worden behandeld als doordeweekse dag en worden daarmee (op de betreffende tijden) meegenomen als spits. 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.

6. **Klantoordeel netheid treinen:** geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over hoe netjes en schoon de trein was.
Wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?*
7. **Klantoordeel veiligheid stations:** geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de veiligheid op het station waar de reiziger de trein is ingestapt.
Wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte/het station waar u bent ingestapt?*
8. **Klantoordeel over het gebruik van de OV-chipkaart :** geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het gemak waarop de reiziger de OV-chipkaart heeft gebruikt.
Wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?*
9. **Reizigerskilometers in het dal:** geeft de gereisde kilometers van reizigers in de treinen van NS op basis van de geplande dienstregeling tijdens de daluren.
De daluren zijn gedefinieerd als voor 7:00 uur, tussen 9:00 en 15:59 uur, en na 18:00 uur van maandag tot en met vrijdag. Feestdagen die vallen op doordeweekse dagen worden behandeld als doordeweekse dag en worden daarmee (op de betreffende tijden) meegenomen als dal. De overige tijden zijn de spits. Trajecten tussen stations met een geplande vertrektijd in de tijdsvensters die als dal zijn aangeduid worden als dal meegenomen. Andere trajecten worden als spits ingedeeld.
In scope zijn reizigers in de treinen die NS rijdt in het kader van de concessie voor het hoofdrailnet 2015-2025.
10. **Reizigerskilometers in de spits:** geeft de gereisde kilometers van reizigers in de treinen van NS op basis van de geplande dienstregeling tijdens de spits. De spits is gedefinieerd als van 7:00 tot en met 8:59 uur en van 16:00 tot en met 17:59 uur van maandag tot en met vrijdag. Feestdagen die vallen op doordeweekse dagen worden behandeld als doordeweekse dag en worden daarmee (op de betreffende tijden) meegenomen als spits. De overige tijden zijn dal. Trajecten tussen stations met een geplande 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.
11. **Zitplaatskans in het dal HRN:** geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens de daluren 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 binnen de HRN-concessie instapt, waarbij het aantal zitplaatsen ten minste gelijk is aan het totaal aantal reizigers. Hierbij wordt alleen gekeken naar de zitplaatskans van die delen van de treinreis die binnen de HRN-concessie worden afgelegd. In scope zijn reizigers die in- én uitchecken en waarbij de inchecktijd in de daluren ligt.

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. Hierbij worden alleen in- en overstappen in een HRN-concessie trein meegenomen. Deze kans is alleen 100% als de reiziger bij elke in- en overstap tijdens zijn reis 100% kans had.
- De totale kans voor de prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskans te nemen over alle reizen in scope voor die prestatie-indicator, gewogen naar het aantal reizen. Elke reis telt, onafhankelijk van de route of lengte, even zwaar. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- De indicator betreft de zitplaatskans voor dalreizigers. Dit zijn reizigers die inchecken op werkdagen (officiële feestdagen zijn geen werkdagen) tussen 0:00:00 en 6:34:59 uur of tussen 8:55:01 en 16:04:59 uur of tussen 18:25:59 en 23:59:59 uur en reizigers die inchecken op weekenddagen en feestdagen. Hierbij is gekozen om de commerciële daltijden aan te houden, waarbij reizigers het daltarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal zitplaatsen omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klapzittingen.
- 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).
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reiziger.

12. **Zitplaatskans in het dal HSL:** geeft een indicatie van de kans dat een reiziger die tijdens het dal in de trein stapt de volledige reis heeft kunnen zitten voor de 12 geselecteerde reisrelaties. Deze indicator betreft een deelverzameling van de indicator Zitplaatskans in het dal HRN. In scope zijn reizigers waarbij de inchecktijd in het dal ligt en die in- én uitchecken op één van de onderstaande reisrelaties.

Beide richtingen tellen mee:

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

Reizigers op deze reisrelaties maken, door de snellere reistijd, hoofdzakelijk gebruik van de treinen over de HSL. Echter ook reizigers op deze reisrelaties die niet van de HSL treinen gebruik maken (bijvoorbeeld door een stremming op de HSL), zijn in scope van deze KPI.

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. Hierbij worden alleen in- en overstappen in een HRN-concessie trein meegenomen. Deze kans is alleen 100% als de reiziger bij elke in- en overstap tijdens zijn reis 100% kans had.
- De totale kans voor de prestatie-indicator wordt berekend door een gewogen gemiddelde van de zitplaatskans te nemen over alle reizen in scope voor die prestatie-indicator, gewogen naar het aantal reizen. Elke reis telt, onafhankelijk van de route of lengte, even zwaar. Hieruit volgt een percentage tussen 0 en 100%.

Hierin geldt:

- De indicator betreft de zitplaatskans voor dalreizigers. Dit zijn reizigers die inchecken op werkdagen (officiële feestdagen zijn geen werkdagen) tussen 0:00:00 en 6:34:59 uur of tussen 8:55:01 en 16:04:59 uur of tussen 18:25:59 en 23:59:59 uur en reizigers die inchecken op weekenddagen en feestdagen. Hierbij is gekozen om de commerciële daltijden aan te houden, waarbij reizigers het daltarief betalen als ze binnen deze tijden inchecken.
- Het aantal zitplaatsen omvat zowel eerste als tweede klas vaste stoelen, loungebanken en klapzittingen.
- 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).
- Treinen waarvoor een verplicht reserveringssysteem geldt (Thalys, Eurostar) worden uitgesloten bij het bepalen van de reismogelijkheid van de reiziger.

13. **Klantoordeel reisinformatie vertraging:** geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over de over de reisinformatie bij vertraging gedurende de rit.
Wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?*

14. **Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in de spits:** geeft het percentage bussen aan wat op tijd is geleverd (binnen 75 minuten) ten opzichte van de totaal geleverde bussen op de gevraagde stations/locaties bij ongeplande verstoringen. Dit wordt gemeten door het tijdstip van opdrachtverstrekking door NS te vergelijken met tijdstip van aankomst op de gevraagde stations/locaties. Het tijdstip van opdrachtverstrekking bepaalt de spits/dal periode.

15. **Leveringsgraad busvervoer bij calamiteiten in het dal:** geeft het percentage bussen aan wat op tijd is geleverd (binnen 60 minuten) ten opzichte van de totaal geleverde bussen op de gevraagde stations/locaties bij ongeplande verstoringen. Dit wordt gemeten door het tijdstip van opdrachtverstrekking door NS te vergelijken met tijdstip van aankomst op de gevraagde stations/locaties. Het tijdstip van opdrachtverstrekking bepaalt de spits/dal periode.
16. **Aantal STS-passages HRN:** geeft het aantal keer aan dat een trein een sein met een stoptonend seinbeeld (StopTonendSein: STS, “rood sein”) 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 kort grensoverschrijdend vervoer (KGOV) 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, zoals bijvoorbeeld die onder de vlag van R-net rijden op het traject Alphen aan den Rijn – Gouda (concessie uitgegeven door de Provincie Zuid-Holland).
17. **Klantoordeel op tijd rijden:** geeft het klantoordeel in een rapportcijfer over het op tijd rijden van de trein. Het klantoordeel wordt bepaald door reizigers gedurende hun reis te bevragen. Dit gebeurt op alle dagen van de week tussen 06.30 uur en 23.30 uur en op alle HRN-trajecten op Nederlands grondgebied.
Wordt gemeten via de OVKB, de onderzoeksvraag is: *Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?*
18. **Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN:** is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de HRN stations. Een trein wordt als op tijd beschouwd voor deze indicator wanneer het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 3 minuten bedraagt.

Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries en welke meetpunten tellen voor het Hoofdrailnet. Daarbij wordt gekeken naar de gebruikelijke binnenlandse trajecten. Bij internationale treinen telt daarom de eerste stop vanuit het buitenland niet mee. Tevens worden afwijkingen van de gebruikelijke route niet meegenomen.

De treinseries zijn de series die rijden op het Hoofdrailnet, inclusief IC Berlijn, Intercity direct en IC Brussel maar exclusief ICE, en Thalys/Eurostar welke gepland zijn in het oorspronkelijke plan (dagplan).
Vervangende treinen zijn uitgesloten in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinnummer, maar wel onder een vervangend treinnummer, dan wordt de betreffende treinactiviteit niet meegenomen in de berekening.
19. **Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN:** is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de HRN stations. Een trein wordt als op tijd beschouwd voor deze indicator wanneer het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 5 minuten bedraagt.

Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries en welke meetpunten tellen voor het Hoofdrailnet. Daarbij wordt gekeken naar de gebruikelijke binnenlandse trajecten. Bij internationale treinen telt daarom de eerste stop vanuit het buitenland niet mee. Tevens worden afwijkingen van de gebruikelijke route niet meegenomen.

De treinseries zijn de series die rijden op het Hoofdrailnet, inclusief IC Berlijn, Intercity direct en IC Brussel maar exclusief ICE, en Thalys/Eurostar welke gepland zijn in het oorspronkelijke plan (dagplan).

Vervangende treinen zijn uitgesloten in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinnummer, maar wel onder een vervangend treinnummer, dan wordt de betreffende treinactiviteit niet meegenomen in de berekening.

20. **Reizigerspunctualiteit 15 minuten HSL:** geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 15 minuten vertraging is verlopen tussen een herkomst en bestemming die het meest over de HSL worden gereisd. 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.

Voor iedere reis binnen de scope wordt het verschil tussen de beloofde en de gerealiseerde aankomsttijd bepaald. Als het verschil tussen deze tijden minder dan 5 minuten is (<5 min), 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%.

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

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 vooraf in de reisplanner 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 uitchecklocatie.

21. **Aankomstpunctualiteit HSL:** geeft aan welk percentage van de HSL-Zuid treinen op tijd aankomt op de HRN stations. Een trein wordt als op tijd beschouwd voor deze indicator

wanneer het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 5 minuten bedraagt.

Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries en meetpunten tellen voor het Hoofdrailnet. De indicator Aankomstpunctualiteit HSL betreft een deelverzameling van de indicator Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN. Binnen die reikwijdte vallen ook treinen die rijden over HSL-Zuid en meetellen in de PI Reizigerspunctualiteit HSL. Dit zijn de Intercity Den Haag - Eindhoven, Intercity direct en IC Brussel. Net als bij de PI Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten worden de series ICE, Thalys en Eurostar niet meegenomen. Enkel aankomsten van treinen die gereden hebben over HSL en aankomen op de gedefinieerde stations van het HSL-Zuid traject voor de betreffende series worden beoordeeld. De eerste aankomst uit het buitenland wordt niet meegenomen.

Vervangende treinen zijn uitgesloten in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinnummer, maar wel onder een vervangend treinnummer, dan wordt de betreffende treinactiviteit niet meegenomen in de berekening.

22. **Gereden treinen HSL:** is een indicator voor het percentage treinen dat rijdt over het HSL-Zuid traject en daadwerkelijk is aangekomen t.o.v. het aantal geplande aankomsten van treinen over HSL-Zuid.

De basis voor de gereden treinen zijn de treinactiviteiten van het Hoofdrailnet (HRN). Op HRN stations worden de in het dagplan geplande en de gerealiseerde treinactiviteiten met elkaar vergeleken. Als er een realisatietijd is voor een treinactiviteit, dan is dat een gereden trein.

Elk jaar wordt gedefinieerd welke treinseries en meetpunten tellen voor het Hoofdrailnet. Deze indicator betreft een deelverzameling van de indicator Gereden treinen HRN. Binnen die reikwijdte vallen ook treinen die rijden over HSL-Zuid en meetellen in de PI Reizigerspunctualiteit HSL. Dit zijn de Intercity Den Haag - Eindhoven, Intercity direct en IC Brussel. Net als bij de PI Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten worden de series ICE, Thalys en Eurostar niet meegenomen. Enkel aankomsten van treinen die gereden hebben over HSL en aankomen op de gedefinieerde stations van het HSL-Zuid traject voor de betreffende series worden beoordeeld. De eerste aankomst uit het buitenland wordt niet meegenomen.

Vervangende treinen worden ook meegenomen in de berekening. Als een treinactiviteit niet wordt uitgevoerd onder zijn oorspronkelijke treinnummer (xxxx), maar wel onder een vervangend treinnummer (10xxxx, 20xxxx, 30xxxx), dan wordt de betreffende treinactiviteit beschouwd als gereden.

23. **Gereden treinen HRN:** is een indicator voor het percentage treinen dat is aangekomen op de HRN stations t.o.v. het aantal geplande aankomsten.

De basis voor de gereden treinen zijn de treinactiviteiten op het Hoofdrailnet (HRN). Op HRN stations worden de in het dagplan geplande en de gerealiseerde treinactiviteiten met elkaar vergeleken. Als er een realisatietijd is voor een treinactiviteit, dan is dat een gereden trein.

24. **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 vertraagde trein telt mee voor het aantal minuten dat deze vertraging heeft opgelopen door

de storing. Een opgeheven trein telt mee voor 30 minuten vertraging en een omgeleide trein telt mee voor 15 minuten.

25. **Treinkilometers per infrakilometers:** is een indicator voor de afgelegde afstand van treinen (alle vervoerders) per kilometer spoor. De trend is een indicatie van de ontwikkeling van de drukte op het spoor.

26. **Energie per reizigerskilometer:** geeft de energie-efficiëntie van het vervoersproces op jaarbasis weer. De energie-efficiëntie van het vervoersproces wordt uitgedrukt in het energieverbruik in Wattuur (Wh) per reizigerskilometer, gecorrigeerd voor verschillen in temperatuur tussen verschillende jaren. Het vervoersproces omvat alle treinbewegingen van NS-reizigerstreinen binnen het Nederlandse spoornetwerk.
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 en NS International inclusief het vervangende busvervoer. Dit is inclusief de verbinding Gouda-Alphen die is gegund aan NSR en niet tot de HRN-concessie behoort.
Buiten scope zijn de facilitaire energie (energie voor stations, werkplaatsen en andere door NS gebruikte gebouwen) en de rangeeractiviteiten met diesellocomotieven.
De indicator is het energieverbruik per reizigerskilometer op jaarbasis maar voor andere perioden zijn voorlopige cijfers te maken (kwartaal of maand).

27. **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).