

## **Bijlage 2: Veelgestelde vragen en antwoorden**

### **Reizigerspunctualiteit**

Dit zijn vragen met betrekking tot de indicatoren:

- Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN
- Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN
- Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL

#### **1. *Is de privacy geborgd van reizigers, nu check-in check-out gegevens de basis vormen van deze prestatie indicatoren?***

Ja, de privacy van reizigers is geborgd. Vaste klantgegevens en transactiegegevens van reizigers (bijvoorbeeld check-in check-out gegevens) worden in twee strikt gescheiden domeinen verwerkt. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de correcte naleving door NS van de Wet bescherming persoonsgegevens.

#### **2. *Welke reizen tellen mee in de berekening van de nieuwe prestatie-indicatoren?***

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.

#### **3. *Waarom wordt een nadere selectie gemaakt: in de afgelopen 100 dagen op tenminste 20 verschillende dagen en in totaal tenminste 100 keer?***

Voor alle mogelijke herkomst-bestemmingscombinaties, op alle mogelijke tijdstippen moeten berekeningen worden gemaakt (bijv. het opvragen van het reisadvies). Er is gekozen om hele kleine reizigersstromen (reizen met gemiddeld minder dan 1 reiziger per dag) uit te sluiten in de berekeningen, omdat deze een onevenredige rekentijd kosten. In de praktijk wordt circa 97% van alle met check-in check-out gemeten reizen meegenomen. Het weglaten van deze hele kleine reizigersstromen heeft geen significant effect op de waarde van de indicator (<0,1% voor reizigerspunctualiteit HRN).

#### **4. *Hoe worden de reizen van reizigers die niet in- en uitchecken meegenomen in de prestatie-indicatoren?***

Voor reizigerspunctualiteit tellen deze reizigers niet mee. Van reizigers zonder check-in én check-out kunnen we immers niet vaststellen wanneer ze gereisd hebben. Bovendien vormen de reizigers die wel in- én uitchecken een steekproef die groot genoeg is.

#### **5. *In welke gevallen checken reizigers checken reizigers niet in en uit?***

In sommige gevallen kunnen reizigers niet in- en uitchecken, bijvoorbeeld met actiekaartjes van Blokker of Kruidvat (een e-ticket). In andere gevallen kunnen reizigers wel in- en uitchecken, maar doen zij dit niet altijd. Dit betreft vooral abonnementen en papieren kaartjes (CT-kaartjes) aangezien hiermee niet op saldo gereisd wordt.

#### **6. *Welk percentage van de reizen wordt niet afgemaakt?***

In totaal zijn ca. 7% van de reizen incompleet. Dit wil zeggen dat er wel een check-in heeft plaatsgevonden, maar geen check-out of andersom.

**7. *Waarom tellen alleen reizen die beginnen of eindigen op een station dat is gelegen aan het Hoofdrailnet mee?***

Het doel van de nieuwe indicatoren is om alleen de prestaties van de HRN-treinen te meten aangezien de concessie voor NS hier alleen op toeziet. Prestaties van treinen op andere lijnen worden daarom uitgesloten bij deze indicatoren. Bij een overstap van/naar andere vervoerders telt alleen het NS-deel van de reis mee. Reizen die beginnen of eindigen op een station dat niet gelegen is aan het Hoofdrailnet maar wel door NS bediend wordt tellen niet mee.

**8. *Tellen internationale treinen mee in de indicatoren?***

Internationale reizigers tellen niet mee, omdat zij niet in en uitchecken. Hierdoor heeft in de praktijk de Thalys (en Eurostar) helemaal geen invloed op de prestatie-indicatoren, omdat in deze trein geen enkele reiziger in of uitcheckt. De IC Brussel en IC Berlijn kunnen ook door binnenlandse reizigers genomen worden, deze reizigers checken in en uit en tellen derhalve mee.

Voorbeeld: als een reiziger incheckt op Utrecht Centraal en via Amsterdam reist naar Brussel en deze reiziger niet uitcheckt voordat hij overstapt op een internationale trein, telt de reis als incompleet en telt daarom niet mee in de berekening.

**9. *Hoe worden reizigers meegeteld die voor de reis na het inchecken of na de reis voordat zij uitchecken nog in het station verblijven (bijvoorbeeld om iets te kopen of drinken)?***

Reizigerspunctualiteit: Er wordt uitgegaan van de beloofde reis volgens de reisplanner vanaf het moment van check-in. Als dit reisadvies gerealiseerd kan worden (d.w.z. alle treinen in dit reisadvies rijden en alle aansluitingen worden gehaald), dan wordt de vertraging van de reiziger gemeten als de aankomstvertraging van de laatste trein in het reisadvies. Alleen in situaties waarbij de reis niet gerealiseerd kan worden, en derhalve de reiziger ook vertraging heeft opgelopen, wordt er gekeken naar de check-out tijd. Alleen in dit geval kan een langer verblijf in het station leiden tot een grotere gemeten vertraging dan feitelijk opgelopen door de reiziger.

**10. *Wordt in de prestatie-indicator 'reizigerspunctualiteit' rekening gehouden met treinen die op tijd vertrekken maar onderweg vertraging oplopen?***

Er wordt uitgegaan van de beloofde reis volgens de reisplanner vanaf het moment van check-in. Als de beloofde trein op tijd vertrekt en onderweg vertraging oploopt, dan betekent dit dat de aankomsttijd later is dan beloofd. Dit wordt dus meegenomen in de prestatie-indicator.

**11. *Hoe wordt in de berekeningen omgegaan met reizigers die in een verstoorde situatie hun reis annuleren of herplannen?***

De belangrijkste aanname in het bepalen van de reizigerspunctualiteit is dat de reiziger wil reizen van het check-in naar het check-out station op het tijdstip van inchecken. In uitzonderlijke gevallen zal deze aanname niet opgaan. NS heeft geen informatie over reizigers die hebben afgezien van een beoogde verplaatsing per trein. Deze niet gerealiseerde reizen kunnen daarom niet worden meegenomen in de berekeningen.

**12. *Hoe wordt in de berekeningen omgegaan met gepland busvervoer?***

Gepland busvervoer wordt gezien als een reisbelofte en kan dus gemeten worden (mits reizigers in- en uitchecken)

**13. Wat is het effect van uitgevallen treinen op reizigerspunctualiteit?**

Als een reiziger te laat op zijn bestemming aankomt, doordat een trein is uitgevallen, zal dit gemeten worden. Uitval telt dus mee in de bepaling van reizigerspunctualiteit (dit was in de oude indicator reizigerspunctualiteit HRN ook het geval).

**14. Waarom wordt voor reizigerspunctualiteit het aantal reizigers niet opgehoogd met gegevens uit meten in de Trein (MidT), die gegevens zijn voorhanden omdat ze worden gebruikt voor de prestatie indicatoren op het gebied van vervoercapaciteit?**

Alleen van reizen met check-in en check-out is het mogelijk om de reizigersvertraging te schatten. Dit is ruim 80% van alle reizen en een representatieve steekproef. Ophoging met een schatting levert dus geen betere meting op. Bij zitplaatskans is het wel noodzakelijk om het aantal reizen op te hogen, omdat anders de zitplaatskans overschat wordt. Immers ook reizen zonder check-in en check-out maken gebruik van de aangeboden vervoercapaciteit.

**15. Hoe zijn de meetellende combinaties van herkomst en bestemming voor de HSL geselecteerd?**

Dit zijn de meest gebruikte reisrelaties over de HSL. Er wordt gedeeltelijk ook gebruik gemaakt van HRN-stations.

**16. Waarom is gekozen voor vijf minuten als norm in plaats van 3 minuten?**

Met het oog op de internationale vergelijkbaarheid wordt sinds 2013 als norm vijf minuten gehanteerd. Voor interne sturing is er geen verschil tussen 3 of 5 minuten, we maken dezelfde keuzen. Ook voor reizigers blijkt er in de beleving weinig verschil tussen 3 of 5 minuten vertraging te zitten. Daarnaast is de verandering van de oude naar de nieuwe bodem- en streefwaarde minder groot bij de keuze voor 5 minuten. In de oude indicator werd ook op 5 minuten gemeten.

## **Zitplaatskans**

Dit zijn vragen met betrekking tot de indicatoren:

- Zitplaatskans in de spits HRN
- Zitplaatskans in de spits HSL
- Top 10 drukke treinen HRN

**17. Is de privacy geborgd van reizigers, nu check-in check out gegevens de basis vormen van verschillende prestatie indicatoren?**

Ja, de privacy van reizigers is geborgd. Vaste klantgegevens en transactiegegevens van reizigers (bijvoorbeeld CheckIN-checkOUT) worden in twee strikt gescheiden domeinen verwerkt. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de correcte naleving door NS van de Wet bescherming persoonsgegevens.

**18. Welke reizen tellen mee in de berekening van de nieuwe prestatie-indicatoren?**

Alle reizen tussen twee HRN-stations waar minimaal éénmaal per dag wordt in- én uitgecheckt tellen mee. Voor zitplaatskans worden de gemeten aantallen opgehoogd tot 100% op basis van handmatige steekproefsgewijze tellingen in de trein. Dit gebeurt omdat niet alle reizigers in en uitchecken. In de praktijk wordt circa 97% van alle met check-in check out gemeten reizen meegenomen.

**19. Welke reizigers en treinen tellen mee in de nieuwe prestatie-indicatoren?**

Alle reizigers die in- én uitchecken op een HRN-station tellen mee voor zowel reizigerspunctualiteit als zitplaatskans. Hierbij maakt het niet uit in welke trein zij reizen. Reizigers die dus niet in- en uitchecken óf die één van de twee vergeten, tellen niet mee in de scores.

Voor de prestatie-indicatoren met betrekking tot zitplaatskans geldt daarbij het volgende:

- Niet alle reizigers checken in en uit, maar bezetten wel capaciteit. Op basis van Meten in de Trein (zie vraag 2) wordt van deze reizigers een schatting gemaakt. Met deze schatting worden de aantallen in- en uitgecheckte reizigers verhoogd. Dit betekent dat reizigers die niet in- of uitchecken wel de zitplaatskans verlagen van de reizigers die wel in- uitchecken. Als de zitplaatskans 92% is, betekent dit dat voor 92% van de instappende reizigers een zitplaats beschikbaar is.
- De Thalys en Eurostar tellen niet mee. Reizigers die in- en uitchecken mogen niet met de Thalys of Eurostar reizen. In de ICE, IC Brussel en IC Berlin kan dit wel en daarom tellen deze treinen wel mee.

**20. Niet alle reizigers checken in en uit. Er vindt een ophoging plaats op basis van metingen in de trein. Hoe vaak wordt die ophoging geüpdatet?**

De ophogingsfactoren worden maandelijks bijgesteld met de meest recente gegevens. Dat gebeurt op basis van metingen van de te verwerken maand en de elf maanden daarvoor.

**21. Waarom worden er bij de KPI's selecties gemaakt van 100 reizigers per 100 dagen op 20 verschillende dagen?**

Voor alle mogelijke herkomst-bestemmingscombinaties, op alle mogelijke tijdstippen moeten berekeningen worden gemaakt (bijv. het opvragen van het reisadvies). In de berekening hebben we hele kleine reizigersstromen weggelaten, omdat deze een onevenredige rekentijd kosten. Bij reizen met gemiddeld minder dan 1 reiziger per dag zijn heel veel van deze berekening overbodig, omdat er vaak geen reiziger dus gebruikt maakt van deze reis. Het weglaten van deze hele kleine reizigersstromen heeft geen significant effect op de waarde van de KPI.

**22. Welk percentage van de reizen wordt niet afgemaakt (niet uitgecheckt)?**

In totaal zijn ca. 7% van de reizen incompleet. Dit wil zeggen dat er wel een check-in heeft plaatsgevonden, maar geen check out of andersom. Dit betreft vooral abonnementen en papieren kaartjes.

**23. Waarom tellen reizen niet mee die beginnen of eindigen op een station dat niet is gelegen aan het Hoofdrailnet maar wel door NS wordt bediend?**

Het doel van de nieuwe indicatoren is om alleen de prestaties van de HRN-treinen te meten. Prestaties van treinen op andere lijnen wordt daarom uitgesloten bij deze indicatoren.

#### **24. Hoe tellen niet-HRN trajecten mee?**

Op dit moment zitten alleen reizigers in de indicatoren die van een HRN-station naar een HRN-station reizen. Het incheck- en uitcheckstation is daarvoor bepalend. Bij overstap van/naar andere vervoerders telt alleen het NS-deel van de reis mee. Bij single check in check out zoals nu op bijvoorbeeld Gouda Alphen worden reizigers die van Rotterdam-Alexander naar Alphen reizen meegeteld in de indicatoren, omdat dit HRN-stations zijn. Bij uitchecken in Waddinxveen telt deze geheel niet mee, omdat er dan geen uitcheck op een HRN-station is. Bij de ontwikkeling van Single CICO moet dit opnieuw bezien worden i.v.m. grotere landelijke impact.

#### **25. Hoe komt een reis tot uiting in de indicatoren wanneer een reiziger incheckt op bijvoorbeeld Utrecht Centraal en via Amsterdam reist naar Brussel?**

Als de reiziger niet uitcheckt voordat hij overstapt op een internationale trein, telt de reis als incompleet en telt daarom niet mee in de berekening.

#### **26. Hoe goed zijn check in check out data te koppelen aan concrete treinen, ook bij uitval, vertraging, missen van aansluitingen?**

De CICO-data worden gekoppeld aan concrete treinen die werkelijk gereden hebben, aan de hand van een set van getoetste aannames. M.b.v. steekproeven zijn deze aannames getoetst en worden ze in de toekomst geijkt en waar nodig bijgesteld.

#### **27. Hoe worden reizigers meegeteld die voor de reis na het inchecken of na de reis voordat zij uitchecken nog in het station verblijven (om iets te kopen of drinken)?**

Zitplaatskans: Op basis van inchecktijd en uitchecktijd worden de reizigers verdeeld over de treinen die ze mogelijk konden nemen. Als ze niet de eerste trein nemen of niet direct uitchecken dan zijn er meer reismogelijkheden voor deze reiziger. Deze wordt dan op basis van bekende gedragspatronen van de reizigers "verdeeld" over de reismogelijkheden om een verwachte bezetting van de treinen te bepalen.

#### **28. Hoe is tot selectie HB's gekomen voor de HSL?**

Deze selectie is gekozen aangezien deze de meest bereide HB-relaties over de HSL representeren. Er wordt gedeeltelijk ook gebruik gemaakt van HRN.

#### **29. Welke reizigers tellen mee in de HSL KPI?**

Voor bepalen van bezetting van de trein worden alle reizigers meegeteld, voor bepalen van de kans worden vervolgens alleen de kansen van de reizigers die op één van de vooraf geselecteerde reisrelaties hebben in- en uitgecheckt meegenomen. Dit is omdat de kansen van andere reisrelaties in grote mate bepaald worden door de kans op niet-HSL deel van de reis en daarmee een minder goed beeld geven van de kans op een zitplaats in één van de HSL trajecten. De zitplaatskans HSL is een deelverzameling van de zitplaatskans HRN.

#### **30. Wat is het effect van uitgevallen treinen op vervoercapaciteit?**

Als een trein uitgevallen is, kan de reiziger niet in die trein gezeten hebben. De reiziger wordt toegedeeld aan een trein die wel gereden heeft. Die wordt dus drukker (zoals in werkelijkheid ook het geval is).

### **31. Welke spitsdefinitie wordt gehanteerd?**

De spitsdefinitie die wordt gehanteerd is die voor het onderscheid in spits- en daltarief geldt, dit is van 06:35 tot 08:55 en 16:05 tot 18:25. Deze definitie volgt daarmee de condities waarop de reiziger een spitstarief betaalt.

### **32. Hoe gaat de indicator zitplaatskans om met gevallen waarbij treinen door bussen worden vervangen vanwege werk aan het spoor?**

De indicator zitplaatskans in de spits en de top-10 drukke treinen in de spits worden niet gemeten in vervangend busvervoer, wel in omreisroutes met NS treinen. Gepland busvervoer vindt veelal in het weekend of de avonduren plaats, en zeer beperkt in de spitsen, dus weinig impact op de prestatie-indicatoren voor de spits.

### **33. Wat betekent de top-10 drukke treinen?**

De top-10 drukke treinen geeft het percentage van de instappers weer dat instapt in een trein boven de VOL-norm capaciteit. De VOL-norm houdt in dat alle zitplaatsen bezet zijn en er op de balkons 4 mensen per vierkante meter staan. Boven de VOL-norm staan reizigers ook in het gangpad en kan het aantal op het balkon meer dan 4 per vierkante meter zijn. NS wil deze extreme situaties zoveel mogelijk voorkomen, vandaar deze Top 10 om daar gericht op te sturen.

### **34. Waarom is voor de Top-10 drukke treinen gekozen voor een weergave van herkomst-bestemmingsrelaties en niet voor treinseries?**

Door te kijken naar grote groepen reizigers met dezelfde herkomst/bestemming bewaken we dat er geen structureel te drukke treinen ontstaan op specifieke routes. Die te drukke treinen zijn steeds specifiek te herleiden. Op treinserie-niveau is de zitplaatskans vaak gemiddeld hoog door de lange routes (bv. Groningen-Den Haag).

### **35. Top 10- waarom deze ijkperiode?**

Deze periode sluit aan bij de mogelijkheden om significante aanpassingen te doen in de nieuwe dienstregeling voor het komende jaar. Dat sluit nadrukkelijk niet uit dat ook via wijzigingsbladen gedurende het lopende jaar wijzigingen in de dienstregeling kunnen worden doorgevoerd om de top 10 aan te pakken.

### **36. Hoe wordt in het kader van de zitplaatskans inzichtelijk gemaakt hoeveel procent reizigers niet mee kunnen in de trein?**

In de nu gekozen indicator top-10 drukke treinen wordt weergegeven hoeveel procent van de reizigers die instappen boven de VOL-norm meereizen in een trein. De VOL-norm houdt in dat alle zitplaatsen bezet zijn en er op de balkons 4 mensen per vierkante meter staan. In de praktijk kan een trein op een veilige wijze meer reizigers meenemen dan deze VOL-norm. Reizigers die niet meekunnen worden zichtbaar als reiziger in een volgende trein. Hoeveel reizigers daadwerkelijk achterblijven op het perron wordt met deze prestatie indicator niet inzichtelijk gemaakt.