Ontwikkeling prestatie-indicatoren Concessie voor het hoofdrailnet 2015-2024

1. Algemeen klantoordeel

Huidige indicator

Het Algemeen klantoordeel geeft het percentage reizigers weer dat hun reis waardeert met een 7 of hoger.
Het is onderdeel van het reguliere klanttevredenheidsonderzoek van NS Reizigers. Er wordt gemeten door middel van papieren vragenlijsten die worden uitgedeeld en ingevuld tijdens de reis. De huidige scope betreft het hoofdrailnet exclusief ICdirect, Thalys, IC Brussel, IC Berlijn en ICE.

Voorstel nieuwe indicator

De naam en definitie blijven gelijk: Het Algemeen klantoordeel geeft het percentage reizigers weer dat hun reis waardeert met een 7 of hoger op basis van de vraag: "Wat is in het algemeen uw oordeel over reizen per trein?"
Dit wordt gemeten door middel van een online onderzoek dat na de reis wordt ingevuld. Emailadressen worden in de trein verzameld.

De scope betreft alle binnenlandse treindiensten in de reguliere dienstregeling (niet nachtnet) zoals benoemd in de concessie, behalve die waarin de NS geen operationele betrokkenheid heeft (i.c. de KGOV-lijnen). Dit betreft het hoofdrailnet inclusief ICdirect plus Thalys, IC Brussel, IC Berlijn en ICE.

Verzameling van emailadressen vindt alleen plaats op het Nederlands deel van de trajecten.

Toelichting

Aanleiding voor de methodewijziging is de wens om de klanttevredenheidsonderzoeken van binnenland en Internationaal te integreren in één online onderzoek.
Voordelen van online onderzoek:

- Vragen worden pas achteraf beantwoord waardoor de hele (deur-tot-deur)reis kan worden meegenomen in het oordeel.
- Online vragenlijst is flexibeler en kan worden aangepast indien er behoefte aan andere stuurinformatie is.
- Er is één integrale methodiek voor binnenlandse en internationale reizigers en stations.

Overige wijzigingen:

- focus verschuift van trajecten naar doelgroepen
- Aantal enquêtes gaat van 84.000 naar 40.000.

2. Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten

Huidige indicator

Het Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten geeft het percentage reizigers weer in de Intercity Direct en Thalys die de dienstverlening rondom hun gemaakte treinreis beoordeelt met een 7 of hoger op basis van de vraag "wat is het oordeel over de dienstverlening?". Het

Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten is onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek van NS International, welke online wordt uitgevoerd door een onafhankelijke, externe partij.

Voorstel nieuwe indicator
De naam blijft gelijk maar definitie wijzigt. De definitie wordt hetzelfde als die voor Algemeen klantoordeel. De nieuwe indicator voor HSL-zuid diensten is een verbijzondering / deelverzameling van Algemeen Klantoordeel. Hierdoor verandert de vraag in "Wat is in het algemeen uw oordeel over het reizen per trein?".

Methodiek is verder gelijk aan Algemeen klantoordeel. De scope betreft IC direct, Thalys en vanaf 2017 ook Eurostar en IC Brussel.

Toelichting
Aanleiding voor deze indicator is de wens om prestaties van HSL-Zuid diensten voorlopig apart inzichtelijk te hebben.
Voor overige toelichting zie toelichting bij Algemeen klantoordeel.

3. Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station

Huidige indicator
Het Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station geeft het percentage reizigers weer dat hun veiligheidsbeleving in de trein respectievelijk op het station overdag en in de avond na 19:00 uur waardeert met een 7 of hoger. Het klantoordeel is het gemiddelde van vier separate klantoordelen waarbij onderscheid wordt gemaakt naar trein/ station en dag/avond. Weging hierbij is: Trein Overdag 30%, Trein 's Avonds 20%, Station Overdag 25% en Station 's Avonds 25%.

Het is onderdeel van het reguliere klanttevredenheidsonderzoek van NS Reizigers. Er wordt gemeten door middel van papieren vragenlijsten die worden uitgedeeld en ingevuld tijdens de reis. De scope betreft het hoofdrailnet exclusief ICdirect, Thalys, IC Brussel, IC Berlijn en ICE. (d.w.z. de scope van de oude concessie)

Voorstel nieuwe indicator
De naam blijft gelijk: Het Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station geeft het percentage reizigers weer dat hun veiligheidsbeleving in de trein respectievelijk op het station overdag en in de avond na 19:00 uur waardeert met een 7 of hoger.
De vraagstelling en berekening verandert echter. In de nieuwe methode wordt de klant gevraagd aan te geven in welke mate (1-10) hij het eens met de volgende stelling:
"In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over <vertrekstation>?
- Ik voelde me veilig op dit station"

"In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over de trein(reis)?
- Ik voelde me veilig in deze trein"

De weging trein/station wordt 50/50. De weging tussen avond en overdag is afhankelijk van de daadwerkelijke reizigersaantallen.

De scope is gelijk aan de scope van het Algemeen klantoordeel.

Toelichting
Zie toelichting bij Algemeen klantoordeel.

4. Capaciteit reizigers in de spits

Huidige indicator
Vervoercapaciteit reizigers in de spits geeft een indicatie van de kans voor een reiziger, die in de spits in een willekeurige trein stapt, op een vervoerplaats.
De kans op een vervoerplaats wordt berekend door de werkelijk aangeboden capaciteit (gebaseerd op basis van de gereden materieeleenheden uitgedrukt in zit en staplekken, conform huidige normeringen) te delen door het werkelijk aantal reizigers op het teltraject (gebaseerd op metingen van conducteurs).
De weging wordt berekend door per teltraject de kans (maximaal 100%) te vermenigvuldigen met het aantal reizigers, deze uitkomsten worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door de som van alle reizigers.

De scope betreft het hoofdrailnet exclusief Intercity Direct, Thalys en ICE.

Voorstel nieuwe indicator
De naam en definitie wijzigen: Zitplaatkans in de spits geeft het percentage van alle hoofdrailnet-reizen weer waarbij de reiziger gedurende de hele reis heeft kunnen zitten. Een reis valt in de spits als een reiziger incheckt tussen 7.00 en 9.00 of tussen 16.00 en 18.00 op een werkdag. De indicator wordt gemeten op basis van OVCP-data waarbij gebruik wordt gemaakt van een ophogingsmodel om het totaal aantal reizigers per trein zo goed mogelijk te benaderen.
De scope betreft alle reizen met een check-in en een check-out op een hoofdrailnet-station.

Open punten
Met betrekking tot extreme dagen wordt nog onderzocht hoe hiermee om te gaan. Mogelijk worden extreme situaties uit de gerealiseerde score van deze prestatie-indicator gehaald, aangezien deze vragen om crisismanagement op maat.
Daarbij moet o.a. bepaald worden:
- wanneer extreme dag wordt vastgesteld (achteraf door correctie of vooraf vast te stellen);
- Wat de definitie van een extreme dag is op basis van objectieve criteria;
- Hoe sturing op extreme dag plaatsvindt.

Toelichting
Aanleiding voor wijziging van de prestatie-indicatoren i.h.k.v. capaciteit is de wens om beter aan te sluiten bij de feitelijke beleving van de klant en de methodiek voor het hele hoofdrailnet (inclusief HSL-Zuid diensten) gelijk te maken.
Voordelen van nieuwe methode:
- Met deze methode komt betere informatie beschikbaar voor sturing op de juiste capaciteit op het juiste moment.
- Met behulp van OVCP-data kan de hele reis van de klant (van herkomst tot bestemming) inzichtelijk gemaakt worden. De indicator rekent niet op basis van trajecten maar op basis van reizen van reizigers.

- Elke reis wordt één keer meegenomen.
- Het betreft alleen daadwerkelijk gemaakte reizen.
- OVCP-data inclusief ophogingsmodel zijn betrouwbaarder dan conducteurstellingen.

5. Capaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)

Huidige indicator
Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland) geeft de kans weer dat reizigers in de ICdirect in de 2^{de} klas een zitplaats hebben in de drukst bezette trein in de spits, op werkdagen, op het door reizigers meest gebruikte traject (Schiphol-Rotterdam). Het aantal reizigers in de trein wordt bepaald aan de hand van tellingen door trainmanagers.

Voorstel nieuwe indicator
De naam en definitie wijzigen: Zitplaatkans in de spits HSL-Zuid diensten is een deelverzameling van bovenstaande indicator Zitplaatskans in de spits. Methode en definitie zijn exact gelijk en voor de berekening worden alleen de volgende relaties meegerekend:
- Amsterdam Centraal – Rotterdam Centraal vv
- Amsterdam Centraal - Breda vv
- Amsterdam Zuid - Rotterdam Centraal vv
- Schiphol – Rotterdam Centraal vv
- Schiphol – Breda vv
- Rotterdam Centraal – Breda vv

Toelichting
Aanleiding voor deze indicator is wens om prestaties van HSL-Zuid diensten voorlopig apart inzichtelijk te hebben.
Voor overige toelichting zie toelichting bij Zitplaatskans in de spits.

6. Capaciteit in de spits negatieve uitschieters

Huidige indicator
Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in spits geeft de gemiddelde Vervoercapaciteit in de spits (huidige indicator) op tien vooraf bepaalde aandachtstrajecten waarop de vervoercapaciteit vergroot moet worden.

Voorstel nieuwe indicator
De basis waarop deze indicator wordt gebaseerd verandert: Vervoerplaatskans in de spits negatieve uitschieters geeft het percentage van alle hoofdrailnet-reizen weer waarbij de reiziger in de spits kan meereizen in een niet overvolle trein. Een trein is overvol als alle zitplaatsen bezet zijn en op het balkon meer dan 4 reizigers per m^2 staan. De indicator wordt gemeten op basis van OVCP-data waarbij gebruik wordt gemaakt van een ophogingsmodel om totaal aantal reizigers per trein zo goed mogelijk te benaderen.

De scope betreft alle reizen met een check-in en een check-out op een hoofdrailnet-station.

Open punten

Er wordt nader bekeken of en hoe op basis van bovenstaande indicator een selectie kan worden bepaald waardoor focus echt op negatieve uitschieters ligt maar perverse sturing voorkomen wordt.
Daarbij moet o.a. bepaald worden:
- hoe selectie eruit ziet (bijvoorbeeld top 10 van relaties (=herkomst-bestemming));
- waarop deze selectie gebaseerd is (bijvoorbeeld slechtste scores (gecombineerd met) grootste reizigersstromen);
- over welke periode een bepaalde selectie wordt vastgesteld (bijvoorbeeld per kwartaal);
- op welk moment de selectie wordt vastgesteld (vooraf of achteraf);
- hoe het beoordelingsmechanisme werkt.

Toelichting
Hoewel staan erbij hoort, willen we al onze reizigers altijd een plek in de trein bieden en deze indicator geeft een beeld van de mate waarin we aan deze minimumwens voldoen. Als reizigers niet meekunnen of in een overvolle trein moeten plaatsnemen is dat immers een zeer onwenselijke situatie.

7. Reizigerspunctualiteit

Huidige indicator
Reizigerspunctualiteit geeft een indicatie van het percentage van de reizigers voor wie de treinreis qua reistijd is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk gereden heeft, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald.
Het totaal van het aantal reizigers dat op tijd aankomt (5 minuten norm) en het aantal overstappers dat een aansluiting heeft gehaald, wordt gedeeld door het totaal van het geplande aantal reizigersaankomsten en gepland aantal reizigers van een uitgevoerde aansluiting. De reizigersaantallen worden gebaseerd op metingen van conducteurs. Aankomstpunctualiteit wordt gemeten op 35 knopen.

De scope betreft het hoofdrailnet exclusief Intercity Direct, Thalys en Eurostar. Dus incl. IC Brussel, IC Berlin en ICE.

Voorstel nieuwe indicator
De naam blijft gelijk maar de definitie wijzigt: Reizigerspunctualiteit geeft het percentage van alle hoofdrailnet-reizen weer dat volgens de belofte in de reisplanner op tijd is. De indicator wordt gemeten op basis van OVCP-data. Opgeheven treinen en alle aansluitingen worden meegenomen.

De scope betreft elke reis met een check-in en een check-out op een hoofdrailnet-station.

Open punten
De norm van de indicator moet nog bepaald worden (3 of 5 minuten)

Met betrekking tot extreme dagen wordt nog onderzocht hoe hiermee om te gaan. Mogelijk worden extreme situaties uit de gerealiseerde score van deze prestatie-indicator gehaald, aangezien deze vragen om crisismanagement op maat.

Daarbij moet o.a. bepaald worden:
- wanneer extreme dag wordt vastgesteld (achteraf door correctie of vooraf vast te stellen);
- Wat de definitie van een extreme dag is op basis van objectieve criteria;
- Hoe sturing op extreme dag plaatsvindt.

Toelichting
Aanleiding voor wijziging van de prestatie-indicatoren i.h.k.v. reizigerspunctualiteit is de wens om beter aan te sluiten bij de feitelijke beleving van de klant en de methodiek voor het hele hoofdrailnet (inclusief HSL-Zuid diensten) gelijk te maken.
Voordelen van nieuwe indicator:
- Met behulp van OVCP-data kan de hele reis van de klant (van herkomst tot bestemming) inzichtelijk gemaakt worden. De indicator rekent niet op basis van trajecten maar op basis van reizen van reizigers.
- Elke reis wordt één keer meegenomen.
- Het betreft alleen daadwerkelijk gemaakte reizen.

Deze KPI geldt zowel bij NS als ProRail.

8. Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten

Huidige indicator
Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS) geeft een indicatie van het percentage van de reizigers van de Intercity Direct, Eurostar en Thalys (binnenlands deel) voor wie de treinreis is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk gereden heeft en minder dan vijf cq. zes minuten vertraging bij aankomst, voor zover toerekenbaar aan NS. Het aantal reizigers wordt voor Intercity Direct bepaald door tellingen van trainmanagers, voor Thalys wordt dit bepaald op basis van het reserveringssysteem. ProRail bepaalt of een vertraging toerekenbaar is aan NS. Norm is voor Thalys 6 minuten en voor IC direct 5 minuten. NS en ProRail hebben in de huidige situatie verschillende indicatoren.

Voorstel nieuwe indicator
De naam en definitie wijzigen: *Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten* geeft bovengenoemde nieuwe reizigerspunctualiteit weer voor de HSL-zuid diensten en is een deelverzameling van Reizigerspunctualiteit op basis van de volgende relaties:
- Amsterdam Centraal – Rotterdam Centraal vv
- Amsterdam Centraal - Breda vv
- Amsterdam Zuid - Rotterdam Centraal vv
- Schiphol – Rotterdam Centraal vv
- Schiphol – Breda vv
- Rotterdam Centraal – Breda vv

Toelichting
Aanleiding voor deze indicator is politieke wens om prestaties van HSL-Zuid diensten voorlopig apart inzichtelijk te hebben.
Voor overige toelichting zie toelichting bij Reizigerspunctualiteit.

9. Reizigerspunctualiteit negatieve uitschieters

Huidige indicator
Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit geeft de gemiddelde punctualiteit weer van de treinen, waarbij de trein het volledige traject moet hebben gereden (huidige indicator) van tien vooraf bepaalde knooppunten met bepaalde aankomstrichting weer met als norm 15 minuten.

Voorstel nieuwe indicator
De basis waarop deze indicator wordt gebaseerd verandert: Reizigerspunctualiteit negatieve uitschieters geeft het percentage van alle hoofdrailnet-reizen weer dat volgens de belofte in de reisplanner minder dan 15 minuten vertraagd is. De reizen worden gemeten op basis van OVCP-data. Opgeheven treinen en alle aansluitingen worden meegenomen. De scope betreft elke reis met een check-in en een check-out op een hoofdrailnet-station.

Open punten
Er wordt nader bekeken of en hoe op basis van bovenstaande indicator een selectie kan worden bepaald waardoor focus echt op negatieve uitschieters ligt maar perverse sturing voorkomen wordt.
Daarbij moet o.a. bepaald worden:
- hoe selectie eruit ziet (bijvoorbeeld top 10 van relaties (=herkomst-bestemming));
- waarop deze gebaseerd is (bijvoorbeeld grootste reizigersstromen (gecombineerd met) grootste vertragingen);
- over welke periode een bepaalde selectie wordt vastgesteld (bijvoorbeeld per kwartaal);
- wanneer selectie wordt vastgesteld (vooraf of achteraf);
- hoe het beoordelingsmechanisme werkt.

Toelichting
Uit klantonderzoek blijkt dat reizigers een reis als zwaar verstoord ervaren op het moment dat deze 15 minuten of meer vertraging heeft.

10. Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten

Voorstel nieuwe indicator
Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten geeft de Reizigerspunctualiteit (nieuwe indicator) weer voor die relaties waarvoor de bestemming een belangrijk overstapstation naar andere treinvervoerders is.
De scope betreft elke reis met een check-in en een check-out waarbij de check-out één van de stations is waar een overstap naar een andere spoorvervoerder mogelijk is.
Het is daarmee een deelverzameling van de scope van Reizigerspunctualiteit.

Toelichting
Aanleiding voor deze indicator is wens om specifiek te sturen op aansluitingen. De invulling die we voor 2016 voorstellen is niet een ideale aangezien het leidt tot suboptimale sturing (bijvoorbeeld niet de belangrijkste reizigersstromen). Er is toch voor deze indicator gekozen aangezien NS van mening is dat een indicator uit de hoofdrailnetconcessie door NS beïnvloed

moet kunnen worden (en niet ook door andere partijen). Er is meer tijd nodig om voor de hoofdrailnetconcessie een indicator samen met andere vervoerders te ontwikkelen en een set samenwerkingsafspraken om recht te doen aan de belangen van NS én het belang van het thema deur-tot-deur.

Voor overige toelichting zie toelichting bij Reizigerspunctualiteit.