

## Bijlage 3: Veelgestelde vragen

### *Reizigerspunctualiteit en vervoercapaciteit*

1 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.

2 Niet alle reizigers checken in en uit. Er vindt een ophoging plaats op basis van meting in de trein (MidT). Hoe vaak wordt de ophoging vanuit MidT geüpdatet?

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

3 Hoe worden de reizen van reizigers die niet in- en uitchecken (maar bijvoorbeeld met een papieren kaartje of e-ticket reizen) 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. Voor zitplaatskans worden de check-in-check-out gegevens aangevuld met een ophoging. Zie ook vraag 1 en 2.

4 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.

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

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

6 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.

7 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)?

**Reizigerspunctualiteit:** Er wordt uitgegaan van de beloofde reis volgens de reisplanner direct na 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 reizigers gemeten als de aankomstvertraging van de laatste trein in het reisadvies. Alleen in situaties waarbij de reis niet gerealiseerd kan worden, en derhalve de reizigers ook vertraging oplopen, wordt er gekeken naar de check-out tijd. Alleen in dit geval leidt een langer verblijf in het station tot een grotere vertraging dan feitelijk opgelopen door de reiziger.

**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.

8 Hoe tellen internationale treinen mee?

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

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

10 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 huidige indicator HRN reizigerspunctualiteit ook het geval.

11 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.

12 Hoe wordt in de berekeningen van reizigerspunctualiteit 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 z'n check-in naar z'n 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. Doordat deze reizigers afzien van hun reis checken ze niet in en uit.

13 Waarom is niet gekozen voor een prestatie-indicator die ziet op het totaal aantal vertragingminuten?

Het totaal aantal vertragingminuten is een absoluut en groot cijfer dat de individuele reiziger niets zegt. Door te kiezen voor een relatief cijfer (een percentage) krijgt de klant een indruk van de kans dat zijn reis volgens plan zal verlopen.

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

De CICO-data wordt met kansinschatting gekoppeld aan concrete treinen. D.m.v. steekproeven in de trein wordt deze inschatting gecontroleerd en waar nodig bijgesteld.

15 Wat is het effect van uitgevallen treinen op vervoercapaciteit?

Als een trein uitgevallen is kan de reiziger niet in die trein gezeten hebben. Als de reiziger toch het traject heeft gereden volgens zijn reisgegevens wordt de reiziger verdeeld over de treinen die wel gereden hebben. Die worden dus drukker (zoals in werkelijkheid ook het geval is).

16 Is de spitsdefinitie veranderd?

Ja. De spitsdefinitie is aangepast aan de periode die wordt gehanteerd voor het onderscheid in spits- en daltarief. De spits was bij de oude indicatoren 07:00-09:00 en 16:00-18:00 en wordt 06:35-08:55 en 16:05-18:25. Deze spits is gelijk aan de incheckmomenten waarop de reiziger een spitstarief betalen.

17 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. NB Gepland busvervoer vindt veelal in het weekend of de avonduren plaats, en zeer beperkt in de spitsen, dus weinig impact op de prestatie-indicatoren.

18 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.

19 Waarom is voor de Top-10 drukke treinen gekozen voor een weergave van herkomstbestemmingsrelaties 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).

20 Wat betekent de top-10 drukke treinen? Wat zegt die X%?

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.

Voorbeeld: als in de top-10 de herkomst-bestemmingsrelatie "Rosmalen – 's-Hertogenbosch" met een score van 10% staat, betekent dat dat 10% van de reizigers die inchecken in Rosmalen en uitchecken in 's-Hertogenbosch, instapt in een trein die volgens NS-normen al vol was. In de praktijk staan deze 10% in het gangpad of op een erg vol balkon.

21 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 en 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 92% van de instappende reizigers die zijn ingecheckt een zitplaats hadden.
- 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.

22 Is de privacy geborgd van reizigers, nu check-in check uit 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.

### *Klantoordeel goederenvervoerders en reizigersvervoerders (ProRail)*

23 Hoe is de weging precies bepaald bij de prestatie-indicatoren klantoordeel goederenvervoerders en reizigersvervoerders?

Voor het totaalcijfer van een vervoerder worden het algemene en het specifieke oordeel gelijk gewogen (beide 50%). Bij reizigersvervoerders is de verdeling 50% NS groep (NSR + NS Int.) en 50% de andere vervoerders (= regionale reizigersvervoerders gezamenlijk). Bij goederenvervoerders tellen grote vervoerders gezamenlijk voor 33,3%, middelgrote vervoerder samen voor 33,3% en kleine vervoerders samen voor 33,3%.

24 Wat wordt met de prestatie-indicator klanthinder gemeten?

Met deze indicator wordt het aantal storingen aan de infra weergegeven die leiden tot veel en zeer veel hinder. Dit betreft storingen waaraan in monitoring een gewogen hoeveelheid TVTA's is gekoppeld van 680 vertragingssprongen of meer. Een TVTA is een Te Verklaren Trein Afwijking die kan komen door een vertragingssprong boven een bepaalde grens, door omrijden van een trein, door opheffen van een trein of door verleggen van een trein in de tijd.

In deze indicator tellen drie aspecten mee: het aantal storingen, de snelheid van functieherstel en de mate van be- en bijsturing. De oorzaak van de storing is voor deze indicator niet relevant. Of het nu om een wisselstoring gaat of suïcide; de reiziger ondervindt hinder.

25 Gaat de meting van klanthinder verder dan de functiehersteltijd; telt daar ook de tijd tot aan de ingebruikname van het spoor in mee?

De indicator bevat de directe treinhinder (storingsminuten tijdens functiehersteltijd infra). De tijd tot aan de ingebruikname van het spoor telt niet mee.