

A photograph of a woman with blonde hair tied up, wearing a red sleeveless shirt, looking out of a train window. Other passengers are visible in the background.

# KPI Jaarrapportage 2019



Samenwerkingsverband  
van decentrale  
OV-autoriteiten

# KPI 1.

## Ontvangen KV1 bestanden | Dienstregeling

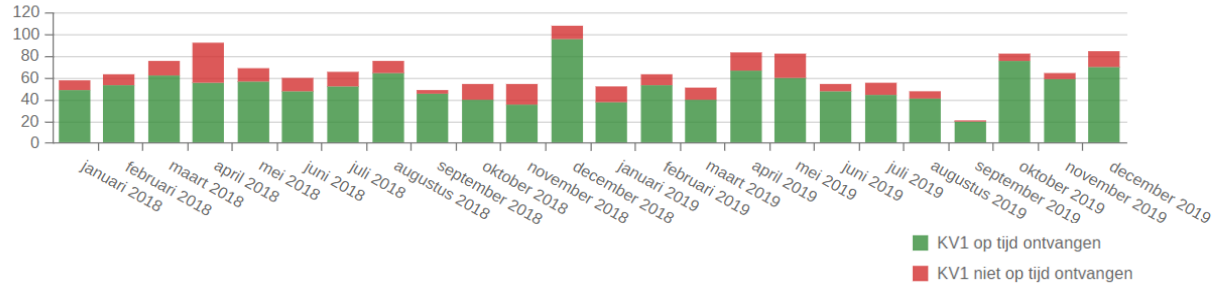
### Waar gaat deze KPI Over?

Vervoerders communiceren de standaard dienstregeling en de tijdelijke wijzigingen daarop, zoals bijvoorbeeld omleidingen, middels een KV1 bestand naar OV-data. Op displays en bij het verstrekken van reisadviezen (reisplanner) wordt gebruik gemaakt van deze dienstregelingen. Voor deze toepassingen is het van belang dat de actuele dienstregeling uiterlijk drie dagen voor de ingangsdatum beschikbaar is.

### Ontwikkeling

Met een gemiddelde van 62 ontvangen KV1 bestanden per maand is het aantal gelijk gebleven ten opzichte van 2018. Per vervoerder zijn er verschillen, afhankelijk van de interne processen. Daardoor lukt het de ene vervoerder beter om alle bijzonderheden/omleidingen vooraf in de planning te communiceren dan de andere. Omdat sommige omleidingen niet op tijd bekend zijn bij de vervoerder, is het niet altijd mogelijk het KV1 bestand op tijd te leveren. Over het algemeen verloopt de aanlevering van KV1 heel goed. Suggestie is wel om algemene afspraken te maken welke afwijkingen op de planning in KV1 moeten worden aangeleverd en welke niet.

Ontvangen KV1-bestanden per maand



# KPI 2.

## Ritregistratie | Volgen van ritten

### Waar gaat deze KPI over?

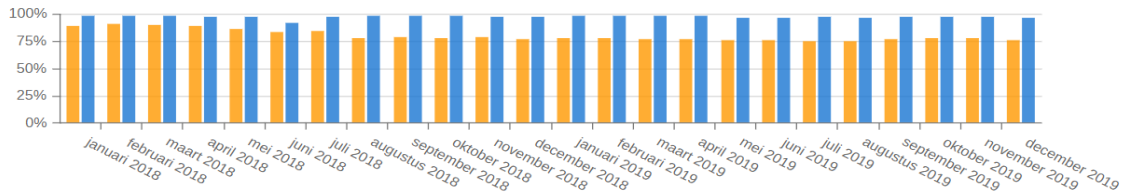
Alle vervoerders leveren de dienstregeling in KV1 aan OV-data. Voertuigen zijn uitgerust met een GPS-volgsysteem dat continu berichten verstuurt. Zo weet OV-data waar de voertuigen zich bevinden en of ze volgens de dienstregeling rijden. Bij een voertuig zonder boardcomputer, weet OV-data niet of deze op tijd en volgens de dienstregeling rijdt. De reiziger ontvangt dan geen actuele informatie over die rit. Voor reizigers is het belangrijk om te weten of de rit volgens planning gereden wordt. Of dat er misschien omleidingen of vertragingen zijn. Zeker als de reiziger ook over moet stappen. Voor de kwaliteit van de reisinformatie is het dus van belang dat een zo hoog mogelijk percentage van de ritten gevolgd wordt.

De blauwe balk laat het percentage ritten van voertuigen zien die met een boardcomputer rijden en waarvan ook actuele informatie is ontvangen. De oranje balk laat zien van welk percentage actuele informatie is ontvangen ten opzichte van alle ritten in KV1, dus inclusief de ritten die zonder boardcomputer worden gereden.

### Ontwikkeling

Het percentage is licht gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar, van 97,3% in 2018 naar 97,2% in 2019. Voor 2,8% van de ritten krijgt de reiziger dus geen actuele reisinformatie. Er zijn aanzienlijke verschillen tussen vervoerders. De beste vervoerder scoort 99,5%, de slechtste 92,3%. Met name bij de overgang van concessies naar een andere vervoerder zien we een terugval in de eerste maanden. Ook de stakingen hebben een negatieve invloed op de cijfers.

### Ritregistratie per maand



### Ritregistratie per vervoerder



# KPI 3.

## Halte registraties

### Waar gaat deze KPI over?

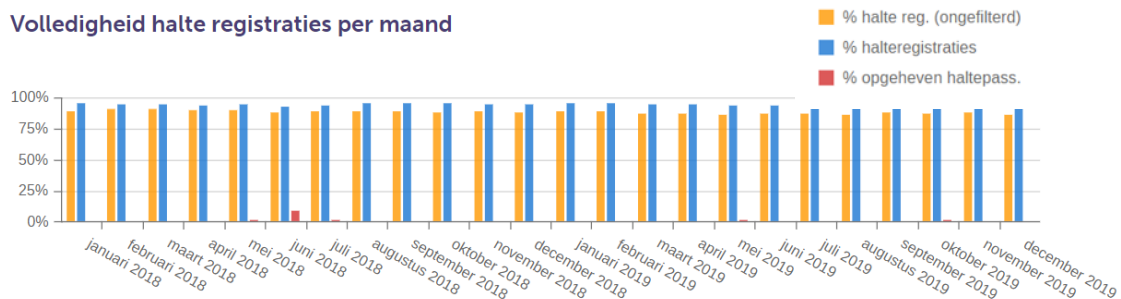
Elke vervoerder levert in de dienstregeling (KV1) alle geplande haltepassages aan. Tijdens de dienstuitvoering is het de verplichting dat elk voertuig een updatebericht (KV6) stuurt bij elke halte.

De grafiek geeft weer over welk deel van de haltepassages updateberichten binnen gekomen zijn. Hoe hoger het percentage haltepassages, hoe betrouwbaarder de reisinformatie. Als er geen berichten ontvangen worden, dan is niet bekend waar het voertuig zich bevindt en neemt de betrouwbaarheid van de verwachte aankomst- en vertrektijden op de volgende haltes af.

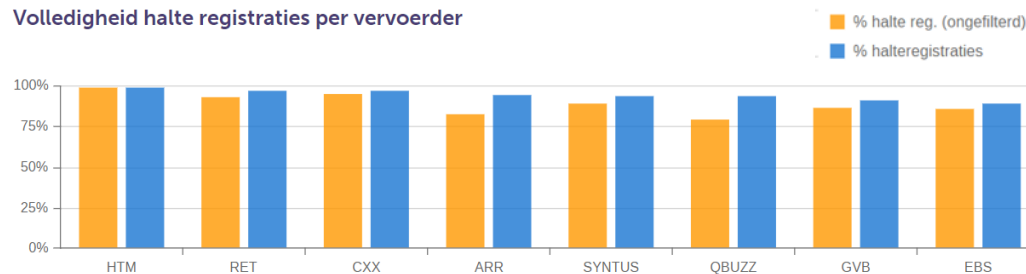
### Ontwikkeling

Het percentage gedaald van 94,4% in 2018 naar 94,0% in 2019. De daling is vrijwel geheel het gevolg van de overgang van concessies naar een andere vervoerder en de stakingen. De beste vervoerder scoort 98,6% en de slechtste 88,9%.

Volledigheid halte registraties per maand



Volledigheid halte registraties per vervoerder



# KPI 6.

## Update frequentie

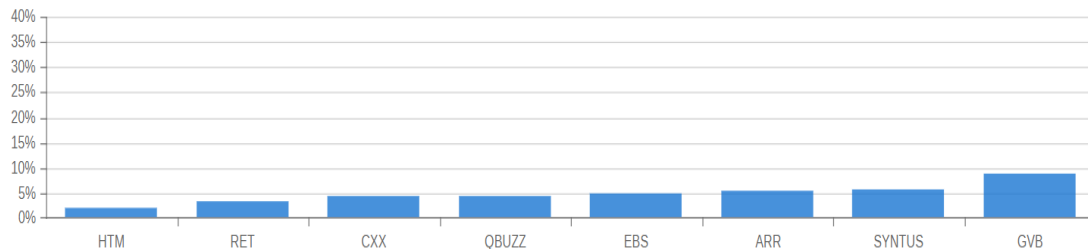
### Waar gaat deze KPI over?

Voor reisinformatie is het wenselijk dat een vervoerder van iedere rit ten minste elke 60 seconden een updatebericht verstuurt (KV6). De grafiek geeft het percentage minuten zonder update weer. Als minder dan één keer per minuut een updatebericht van de positie en stiptheid van een rit wordt ontvangen, neemt de betrouwbaarheid van de verwachte aankomst- en vertrektijden op de volgende haltes af. Hoe vaker een updatebericht wordt ontvangen, hoe nauwkeuriger de verwachte aankomst- en vertrektijden ingeschat kunnen worden.

### Ontwikkeling

Het percentage minuten zonder updatebericht is gedaald van 5,5% naar 5,0%. Dit is een positieve ontwikkeling. Met name nieuwe computersystemen bij vervoerders maken het technisch mogelijk dat er vaker updateberichten worden gestuurd. De verwachting is dat dit zich in 2020 doorzet.

Update-frequentie per vervoerder



# KPI 8.

## Tijdigheid eerste bericht

### Waar gaat deze KPI over?

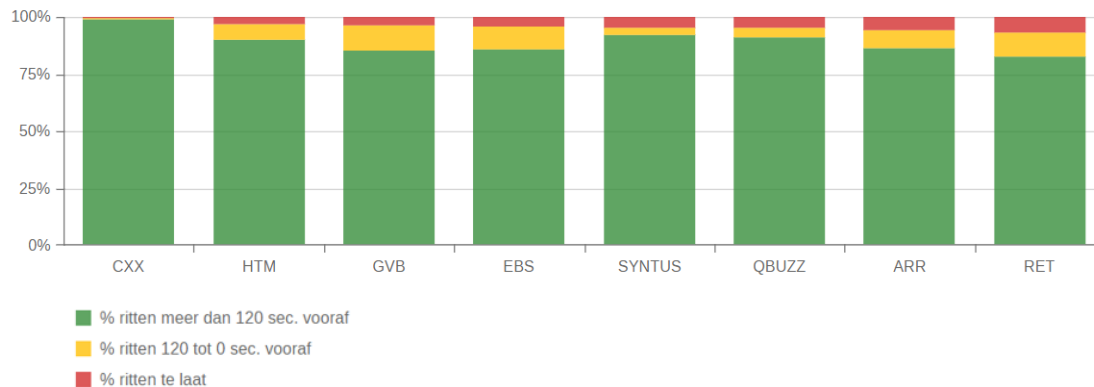
Zodra er een eerste bericht van een rit is ontvangen, is vanaf dat moment de reis informatie actueel en betrouwbaar. Als het eerste bericht (te) laat wordt ontvangen, verdwijnt de rit al van de display of uit een app, terwijl de rit mogelijk toch nog gereden wordt.

Voor betrouwbare, actuele reis informatie is het wenselijk dat 120 seconden voor de geplande vertrektijd het eerste KV6 bericht wordt ontvangen.

### Ontwikkeling

Het aantal ritten waarvoor het eerste bericht te laat is ontvangen bedraagt in 2019 3,9% en het percentage is vergelijkbaar met 2018. RET beïnvloedt de score negatief doordat metrolijnen slecht scoren. Dat heeft te maken met het feit dat metro's op verschillende perrons kunnen aankomen en vertrekken en dit in de koppelvlakken niet goed verwerkt kan worden.

Tijdigheid 1e bericht per vervoerder



# KPI 10.

## KV15 berichten

### Waar gaat deze KPI over?

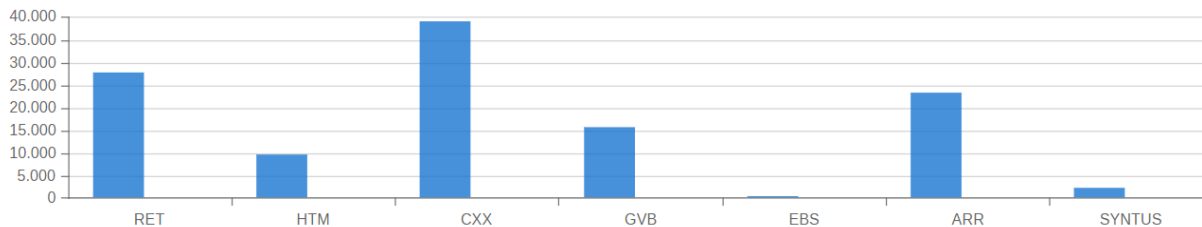
Vervoerders sturen bij calamiteiten en ernstige afwijkingen van de dienstregeling tekstberichten naar haltes (KV15). Deze grafiek geeft het totaal aantal ontvangen berichten weer.

Deze KPI wordt in eerste instantie gebruikt om vast te stellen of KV15 gebruikt wordt. Er is geen oordeel te geven of in alle gevallen ook zinvol richting de reiziger is gecommuniceerd.

### Ontwikkeling

Het aantal KV15 berichten is gestegen van 96.000 in 2018 naar 119.000 in 2019. Er is steeds meer aandacht voor informatie bij verstoringen.

KV15-berichten per vervoerder (gesorteerd op % haltes met KV15 berichten)



# KPI 11.

## KV17 berichten aantallen

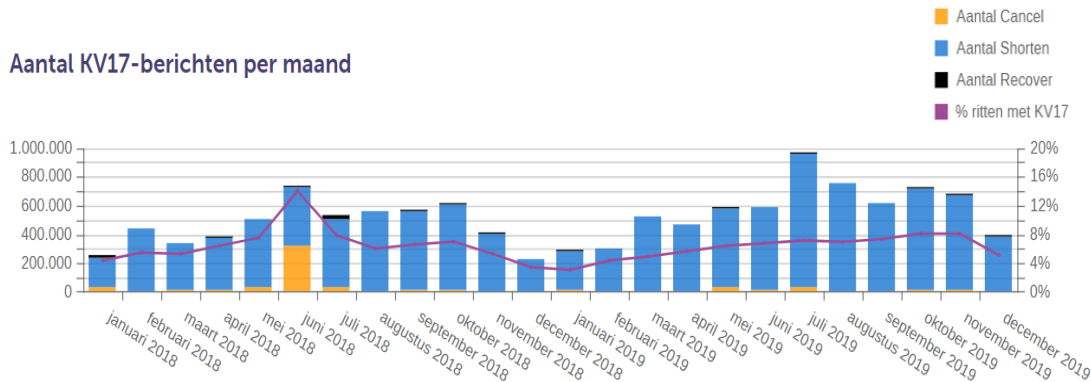
### Waar gaat deze KPI over?

Vervoerders kunnen ritten of delen ervan laten vervallen door een KV17 bericht te sturen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in geval van technische problemen met een voertuig, een omleiding of een andere verstoring. Het doorgeven van vervallen ritten en vervallen haltepassages bij omleidingen is van groot belang voor de betrouwbaarheid en de actualiteit van reisinformatie.

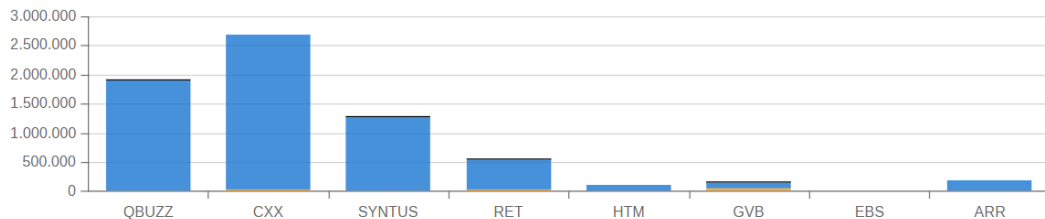
### Ontwikkeling

Uit de grafieken kan opgemaakt worden dat KV17 goed en intensief gebruikt wordt door vervoerders. Het aantal KV17 berichten is van 5,5 miljoen in 2018 naar 7 miljoen in 2019 gestegen. Dit komt doordat er steeds meer aandacht is voor verstoringen op de geplande dienstregeling en het doorgeven daarvan via KV17.

Aantal KV17-berichten per maand



Aantal KV17-berichten per vervoerder (gesorteerd op % KV17 berichten)





# KPI 12.

## KV17 berichten tijdigheid

### Waar gaat deze KPI over?

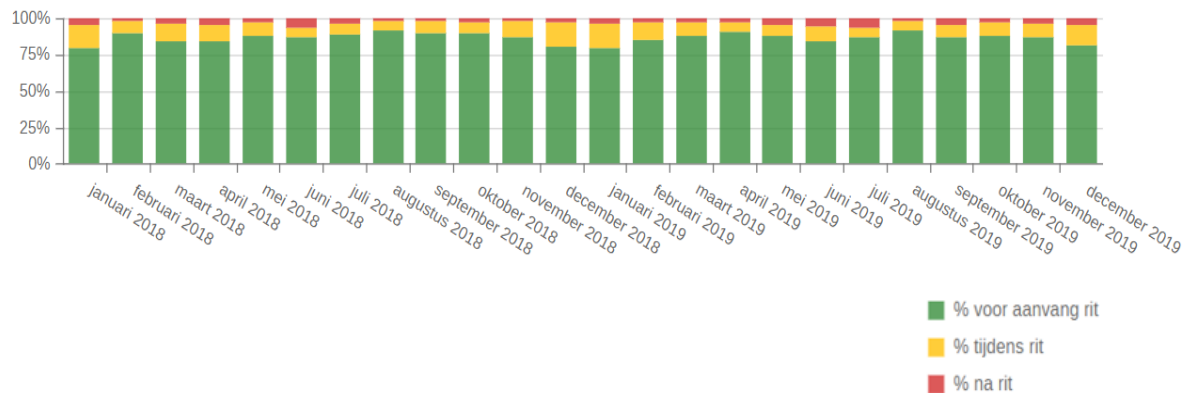
Ook deze KPI gaat over het versturen van KV17 berichten (zie uitleg vorige KPI). Voor de actualiteit en betrouwbaarheid van reisinformatie is het van belang dat de informatie vervallen ritten of delen ervan op tijd bekend is bij de reiziger.

Deze KPI is dan ook een indicator of de reisinformatie op tijd beschikbaar is voor de reiziger. Op tijd is in dit geval voor aanvang van de rit.

### Ontwikkeling

Uit de grafiek is op te maken dat er op gebied van de tijdigheid van aangeleverde KV17 berichten winst te behalen valt. Het aantal te laat gestuurde berichten blijft rond de 3% schommelen.

Tijdigheid KV17 per maand





Samenwerkingsverband  
van decentrale  
OV-autoriteiten

**Samenwerkingsverband**

**DOVA U.A.**

OV-data

Jaarbeursplein 22

3521 AP Utrecht

085 – 06 61 290

info@dova.nu

[www.dova.nu](http://www.dova.nu)