

Kwaliteit levering van spoor reisinformatie (en) brongegevens aan NDOV loketten

Inleiding

NS levert als Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI) de reisinformatie voor *alle* spoorvervoerders op alle stations in Nederland. Zij treedt daarbij op als integrator van de data via het systeem InfoPlus. InfoPlus verzorgt alle borden in Nederland van actuele reisinformatie. Tevens stuurt het systeem de automatische omroep op stations aan. De InfoPlus out-put zijn de brongegevens van alle vervoerders voor het spoor die realtime en actueel ook aan de NDOV-loketten worden geleverd.

Aan InfoPlus wordt nog ontwikkeld. InfoPlus is beoogd o.a. ook de NS reisplanner en de borden in treinen van informatie te voorzien, echter zover is het nog niet. Nu is deze informatie nog deels afkomstig uit het systeem AR-NU.

De volgende brongegevens worden aan de NDOV-loketten geleverd:

- | | | | |
|---------------------------|---------------------|---|---------------------------------|
| • <u>Dienstregeling</u> | in IFF formaat | – | statische plan drgl informatie |
| • <u>DVS</u> | in InfoPlus formaat | – | dynamische vertrek informatie |
| • <u>Ritinfo</u> | in AR-NU formaat | – | dynamische planners informatie |
| • <u>Ritinfo</u> | in InfoPlus formaat | – | dynamische planners informatie |
| • <u>NS Treinposities</u> | | – | dynamische positie informatie |
| • <u>DAS</u> | in InfoPlus formaat | - | dynamische aankomst informatie |
| • <u>VI</u> | in InfoPlus formaat | - | dynamische verstoringinformatie |

Uitleg van de begrippen 'standaard' of 'koppelvlak': IFF is de standaard, met andere woorden: IFF is het koppelvlak (KV) voor het DCRI om de geplande dienstregeling van *alle vervoerders* aan NDOV te leveren. Dit bestand bevat de geplande dienstregeling van alle spoorvervoerders. DVS InfoPlus is de standaard voor alle spoorvervoerders om de *actuele* vertrektijden aan te leveren en Ritinfo AR-NU is nu tijdelijk de standaard voor alle spoorvervoerders om actuele gegevens over complete treinritten ten behoeve van reisplanners aan te leveren, totdat het ook uit InfoPlus geleverd wordt.

De standaarden/koppelvlakken die binnen BISON-overleg zijn ontwikkeld gelden alleen voor Bus, Tram en Metro.

NS/DCRI bewaakt zelf nauwgezet de *kwaliteit van de reisinformatie* op het spoor. Zij wordt hier ook op afgerekend door haar concessieverlener IenW. In 2014 is er een kwaliteitsmeetsysteem (BISR) ontwikkeld dat onderdelen van de kwaliteit van de reisinformatie geautomatiseerd kan meten. Met IenW als opdrachtgever en tevens optredend namens de NDOV-beheerorganisatie, is afgesproken dat NS die KPI's aan de NDOV-beheer organisaties levert, die zij zelf ook gebruikt ter monitoring en ter verbetering van haar bedrijfsvoering met betrekking tot reisinformatie. Het zijn ook de KPI's die het DCRI gebruikt om haar dienstverlening richting alle vervoerders te verantwoorden, met als neven doel te kunnen aantonen dat NS zichzelf niet bevoordeelt ten opzichten van andere vervoerders. Het betreft de volgende KPI's:

KPI spoorwijziging: geeft het percentage spoorwijzigingen weer dat op geplande en werkelijke vertrektijd van de trein, juist is getoond op stationsborden.

KPI vertraging: geeft het percentage vertragingen weer dat op 5 minuten voor de geplande en 5 minuten voor de werkelijke vertrektijd van de trein, juist is getoond op stationsborden.

Daarnaast heeft NS/DCRI in samenwerking met het Shared Service Center (SSC) RIG/9292 een rapportage opgezet met betrekking tot de *kwaliteit van de brongegevenslevering aan de NDOV-loketten*. Het gaat hier om een maandelijkse rapportage over de beschikbaarheid, doorlooptijd en incidenten met betrekking tot de levering van de brongegevens voor reisinformatie aan de loketten. Deze rapportage is ontwikkelend in nauwe samenwerking tussen NS/DCRI, SSC9292 en de NDOV-loketten.

NS/DCRI levert haar rapportage aan de NDOV-beheerorganisatie. De NDOV-beheerorganisatie voegt deze rapportage samen met de door haarzelf gegenereerde rapportage met betrekking tot KPI's van bus, tram en metro en levert deze door aan de opdrachtgevers.

Vragen met betrekking tot de spoor rapportage kunt u richten aan: Ariene van den Blink, DCRI@ns.nl

NDOV rapportage spoor > december 2018 - februari 2019

Kwaliteit *reisinformatie*: Tijdigheid en juistheid spoorwijziging en vertraging op stationsborden

De kwaliteit van de reisinformatie wordt middels twee KPI's vastgesteld op verschillende tijdstippen.

KPI juistheid spoorwijziging: geeft het percentage spoorwijzigingen weer dat op geplande (GVT) en werkelijke vertrektijd (WVT) van de trein, juist is getoond op de stationsborden.

KPI juistheid vertraging: geeft het percentage vertragingen weer dat op 5 minuten voor de geplande (GVT-5) en 5 minuten voor de werkelijke vertrektijd (WVT-5) van de trein, juist is getoond op de stationsborden.

Voorbeeld:

Een trein die een werkelijke vertraging had van 10 minuten en 5 minuten voor geplande vertrektijd met +5 op het bord stond, geldt voor deze KPI als *fout*. Als dezelfde trein op de geplande vertrektijd wel met +10 op het bord stond, geldt dat voor deze KPI als *goed*.

De KPI's meten derhalve hoe goed de spoorwijziging en vertragingen voor de reizigers voorspeld zijn geweest op verschillende momenten.

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2018-12

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Juistheid spoorwijziging op GVT-5	89,06%	91,89%	87,80%	97,67%	81,30%
KPI3 Juistheid spoorwijziging op WVT-5	95,49%	95,95%	97,63%	97,67%	93,94%
KPI4a Juistheid vertraging op GVT	68,67%	66,47%	60,63%	66,77%	64,59%
KPI4a Juistheid vertraging op WVT	86,69%	85,24%	81,85%	83,58%	86,51%
Gemiddeld per vervoerder	84,98%	84,89%	81,97%	86,42%	81,59%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2019-01

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Juistheid spoorwijziging op GVT-5	82,38%	87,16%	85,71%	79,37%	83,46%
KPI3 Juistheid spoorwijziging op WVT-5	94,19%	92,66%	94,56%	88,89%	94,72%
KPI4a Juistheid vertraging op GVT	67,38%	61,82%	57,17%	63,93%	63,62%
KPI4a Juistheid vertraging op WVT	87,04%	82,78%	80,88%	84,39%	86,51%
Gemiddeld per vervoerder	82,75%	81,10%	79,58%	79,14%	82,08%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2019-02

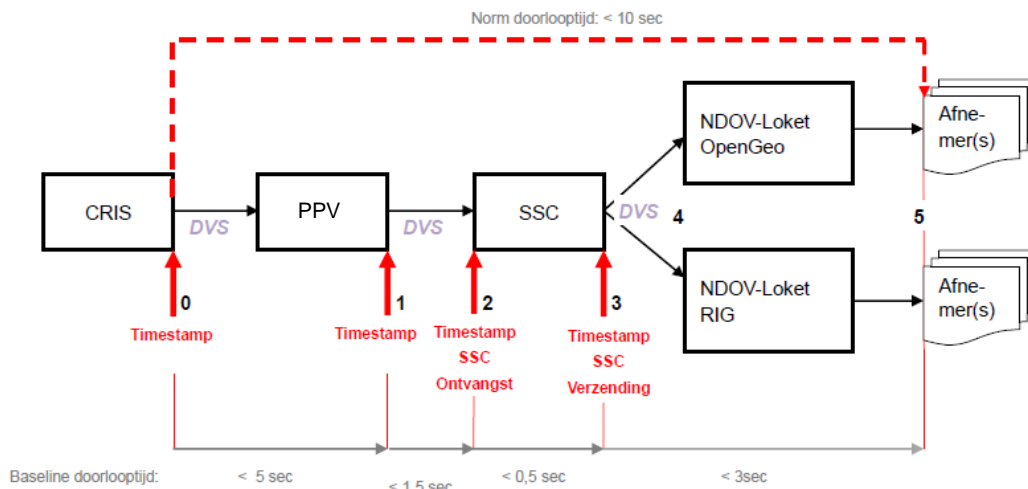
	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Juistheid spoorwijziging op GVT-5	85,19%	87,85%	88,21%	84,38%	81,85%
KPI3 Juistheid spoorwijziging op WVT-5	93,89%	93,83%	95,12%	86,25%	93,83%
KPI4a Juistheid vertraging op GVT	69,37%	64,70%	58,57%	64,84%	63,52%
KPI4a Juistheid vertraging op WVT	87,82%	84,26%	81,46%	83,60%	86,10%
Gemiddeld per vervoerder	84,02%	82,61%	80,84%	79,77%	81,30%

NS verantwoordt de kwaliteit van de reisinformatie aan haar opdrachtgever I&W middels een uit bovenstaande KPI's samengestelde Treinketen-KPI.

Kwaliteit levering brongegevens aan NDOV-loketten: Beschikbaarheid & Doorlooptijd DVS

De kwaliteit van de levering van brongegevens wordt geen kwaliteit van *reisinformatie* genoemd omdat reisinformatie pas door afnemers wordt getoond via o.a. apps en NS/DCRI onbekend is in hoeverre deze kanalen beschikbaar zijn geweest. Tevens zeggen deze KPI's alleen iets over de kwaliteit van de levering en niets, in tegenstelling tot de reisinformatie KPI's, over de kwaliteit van de inhoud van de levering.

De DVS (Dynamische Vertrekstaat), het brongegeven waarmee de borden op stations worden voorzien van informatie, wordt ook geleverd aan de NDOV-loketten ten behoeve van andere afnemers. NS levert de DVS aan het SSC van RIG/9292. Deze levert de DVS door aan beide NDOV-loketten. Er wordt gemeten in hoeverre de DVS *beschikbaar* is geweest. Daarnaast wordt gemeten hoe snel de DVS bij de loketten is afgeleverd (*doorlooptijd*). Om dit te kunnen meten zijn bij de verschillende ketenonderdelen timestamps ingericht.



CRIS = InfoPlus (van NS)
 PPV = Publicatieplatform van NS, voorheen ESB
 SSC = Shared Service Center van de Reisinformatiegroep/9292

Tot en met februari 2019

Gemiddelden per maand	Norm	feb-18	mrt-18	apr-18	mei-18	jun-18	jul-18	aug-18	sep-18	okt-18	nov-18	dec-18	jan-19	feb-19
Beschikbaarheid DVS	99% (0>3)	99,58	100	98,89	98,5	100	99,82	100	99,38	100	99,81	100	99,6	100
Doorlooptijd CRIS > afnemer loket (0 - 5)	99% < 10sec	99,34	99,1	98,34	96,97	99,06	99,09	99,15	95,68	93,98	93,23	96,35	96,76	96,95
Doorlooptijd CRIS > PPV (0 - 1)	99% < 5sec	97,19	96,51	96	94,56	96,58	96,66	96,44	88,22	83,75	82,14	87,02	87,12	87,46
Doorlooptijd NS (PPV) > SSC RIG (1 - 2)	99% < 1,5sec	99,99	100	99,99	99,99	100	100	100	99,99	100	100	100	100	99,99
Doorlooptijd ontvangst SSC > versturen SSC (2 - 3)	99% < 0,5sec	99,99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Wat betreft de doorlooptijd CRIS > PPV is het nog steeds zo dat het voor een aantal gevallen te lang duurt voordat het bericht uit CRIS (0) bij PPV (1) uitkomt. Een onderzoek is gaande, echter dit is zeer complex.

Kwaliteit levering brongegevens aan NDOV-loketten: Beschikbaarheid & Doorlooptijd Ritinfo

Naast de DVS wordt Ritinfo uit het systeem AR-NU geleverd. Momenteel wordt Ritinfo ook vanuit InfoPlus (CRIS) verstrekt. Rapportage hierover moet nog worden ingericht.