

Kwaliteit levering van spoor reisinformatie in het kader van NDOV

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 stationsborden 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.

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 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 verstoringsinformatie |

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 is de standaard voor alle spoorvervoerders om actuele gegevens over complete treinritten ten behoeve van reisplanners aan te leveren.

De standaarden/koppelvlakken die binnen BISON 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. Het kwaliteitsmeetsysteem (BISR) meet de kwaliteit van de reisinformatie volledig geautomatiseerd. 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.

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 > januari - oktober 2020

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 met behulp van de gegevens uit de DVS (zie eerder) hoe goed de spoorwijziging en vertragingen voor de reizigers voorspeld zijn geweest op verschillende momenten.

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-01

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Juistheid spoorwijziging op GVT-5	82,98%	85,19%	88,98%	78,95%	83,56%
KPI3 Juistheid spoorwijziging op WVT-5	93,35%	91,36%	95,14%	86,84%	94,17%
KPI4a Juistheid vertraging op GVT	69,07%	64,94%	53,92%	65,06%	63,88%
KPI4a Juistheid vertraging op WVT	87,63%	84,53%	80,96%	86,71%	87,02%
Gemiddeld per vervoerder	83,28%	81,60%	80,00%	78,38%	82,18%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-02

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Juistheid spoorwijziging op GVT-5	86,55%	73,53%	86,21%	91,67%	84,21%
KPI3 Juistheid spoorwijziging op WVT-5	94,89%	98,53%	95,02%	94,44%	94,47%
KPI4a Juistheid vertraging op GVT	70,12%	62,51%	53,14%	63,77%	63,55%
KPI4a Juistheid vertraging op WVT	88,02%	83,03%	81,15%	85,56%	87,14%
Gemiddeld per vervoerder	84,88%	78,40%	78,88%	83,88%	82,94%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-03

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Juistheid spoorwijziging op GVT-5	89,10%	94,00%	84,58%	95,35%	88,70%
KPI3 Juistheid spoorwijziging op WVT-5	93,50%	94,00%	92,92%	96,51%	95,46%
KPI4a Juistheid vertraging op GVT	67,36%	65,64%	49,88%	64,82%	63,16%
KPI4a Juistheid vertraging op WVT	84,75%	83,05%	78,26%	86,93%	86,51%
Gemiddeld per vervoerder	83,88%	84,17%	78,41%	86,80%	83,46%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-04

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op GVT-5	93,75%	95,92%	87,25%	86,36%	94,08%
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op WVT-5	97,73%	97,96%	94,63%	90,91%	96,97%
KPI4a Julstheid vertraging op GVT	63,70%	66,67%	47,13%	64,44%	61,61%
KPI4a Julstheid vertraging op WVT	83,92%	85,48%	78,81%	83,10%	84,70%
Gemiddeld per vervoerder	84,77%	88,61%	78,86%	81,20%	84,34%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-05

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op GVT-5	94,86%	93,86%	87,65%	88,64%	89,64%
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op WVT-5	97,36%	96,49%	94,71%	95,45%	95,54%
KPI4a Julstheid vertraging op GVT	64,68%	58,59%	49,40%	63,04%	60,31%
KPI4a Julstheid vertraging op WVT	84,79%	79,45%	76,49%	82,52%	83,34%
Gemiddeld per vervoerder	86,42%	82,10%	77,08%	82,41%	82,21%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-06

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op GVT-5	89,02%	84,06%	90,74%	94,92%	81,27%
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op WVT-5	94,91%	92,75%	96,73%	100,00%	91,62%
KPI4a Julstheid vertraging op GVT	67,40%	61,29%	51,65%	58,49%	60,35%
KPI4a Julstheid vertraging op WVT	84,70%	81,92%	76,83%	78,87%	84,58%
Gemiddeld per vervoerder	84,61%	80,00%	78,88%	83,07%	78,46%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-07

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op GVT-5	92,70%	84,47%	87,23%	97,03%	83,39%
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op WVT-5	96,71%	89,32%	95,26%	97,03%	93,25%
KPI4a Julstheid vertraging op GVT	66,25%	63,07%	51,13%	60,35%	60,47%
KPI4a Julstheid vertraging op WVT	84,06%	83,21%	75,17%	77,55%	84,34%
Gemiddeld per vervoerder	84,83%	80,02%	77,18%	82,89%	80,37%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-08

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op GVT-5	89,20%	89,61%	91,44%	91,55%	84,81%
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op WVT-5	95,14%	94,81%	96,89%	94,37%	94,07%
KPI4a Julstheid vertraging op GVT	66,32%	66,49%	57,14%	62,10%	61,23%
KPI4a Julstheid vertraging op WVT	85,68%	84,38%	80,86%	82,93%	85,46%
Gemiddeld per vervoerder	84,08%	83,82%	81,68%	82,74%	81,38%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-09

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op GVT-5	87,98%	93,21%	86,90%	86,00%	82,75%
KPI3 Julstheid spoorw(ziging op WVT-5	94,93%	97,29%	93,45%	92,00%	93,49%
KPI4a Julstheid vertraging op GVT	66,39%	58,94%	54,66%	62,49%	61,90%
KPI4a Julstheid vertraging op WVT	86,23%	82,20%	78,34%	83,50%	85,33%
Gemiddeld per vervoerder	83,88%	82,81%	78,34%	81,00%	80,37%

1. Overzicht kwaliteit in de maand 2020-10

	Arriva	Connexion	Keolis NL	Qbuzz	NS Groep
KPI3 Juistheid spoorw/zing op GVT-5	89,65%	81,08%	87,79%	91,30%	82,26%
KPI3 Juistheid spoorw/zing op WVT-5	95,90%	91,89%	95,42%	93,48%	92,85%
KPI4a Juistheid vertraging op GVT	66,15%	64,56%	54,17%	63,54%	63,02%
KPI4a Juistheid vertraging op WVT	85,75%	93,40%	79,34%	83,46%	86,12%
Gemiddeld per vervoerder	84,38%	82,73%	79,18%	82,86%	81,08%

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