

KPI

trendrapportage

2017



Over CROW-NDOV

CROW-NDOV is een samenwerkingsverband van 15 overheden die het openbaar vervoer aansturen: 12 provincies, 2 metropoolregio's (bus, tram, metro, regiotrein) en het Ministerie van Infrastructuur en milieu (sprinter, Intercity).

CROW-NDOV is gericht op het beschikbaar stellen en verbeteren van de kwaliteit van ov-informatie. CROW-NDOV is gebaseerd op de samenwerkingsbereidheid van partijen in het samenwerkingsverband om te werken aan harmonisatie van visie en beleid, waardoor op een gestandaardiseerde wijze gegevens worden gegenereerd en als open data beschikbaar worden gesteld. Daarnaast levert CROW-NDOV een bijdrage aan innovatie door nieuwe datasets te ontsluiten en te combineren.

KPI 1.

Ontvangen KV1 bestanden | Dienstregeling

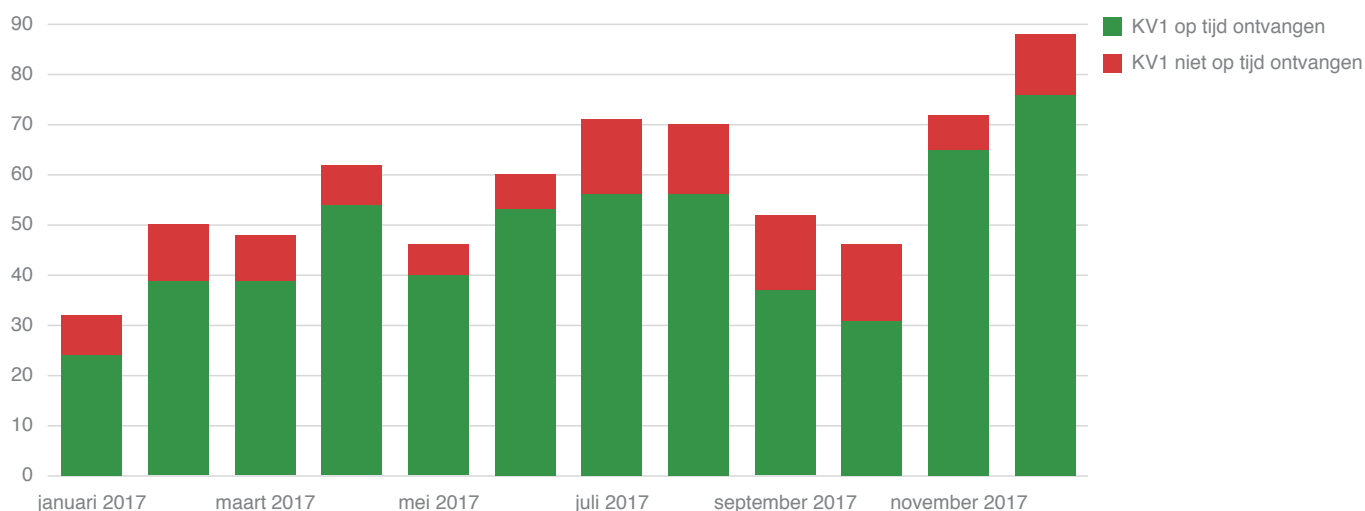
Waar gaat deze KPI over?

Vervoerders communiceren tijdelijke wijzigingen in de dienstregeling, zoals bijvoorbeeld omleidingsroutes, middels een KV1 bestand naar NDOV. Bij het verstrekken van reisadviezen (reisplanner) wordt gebruik gemaakt van de actuele dienstregeling, waarin de omleidingsroutes zijn verwerkt. Voor deze toepassing is het van belang dat de actuele dienstregeling uiterlijk 3 dagen voor de ingangsdatum beschikbaar is.

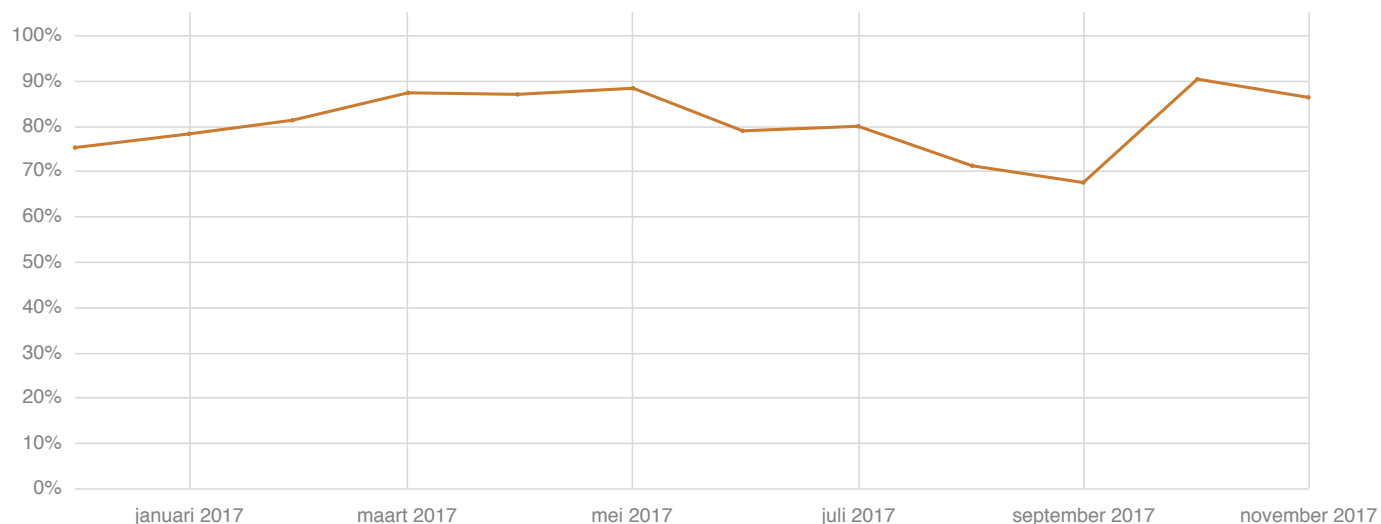
Trend

Omdat vervoerders steeds vaker omleidingen in KV1 bestanden opnemen, stijgt het aantal aangeleverde KV1 bestanden gemiddeld. Echter kunnen vervoerders de bestanden niet altijd op aanleveren aan NDOV, omdat sommige omleidingen niet op tijd bij hen bekend zijn.

Ontvangen KV1-bestanden per maand



Trend



KPI 2.

Ritregistratie | Volgen van ritten

Waar gaat deze KPI over?

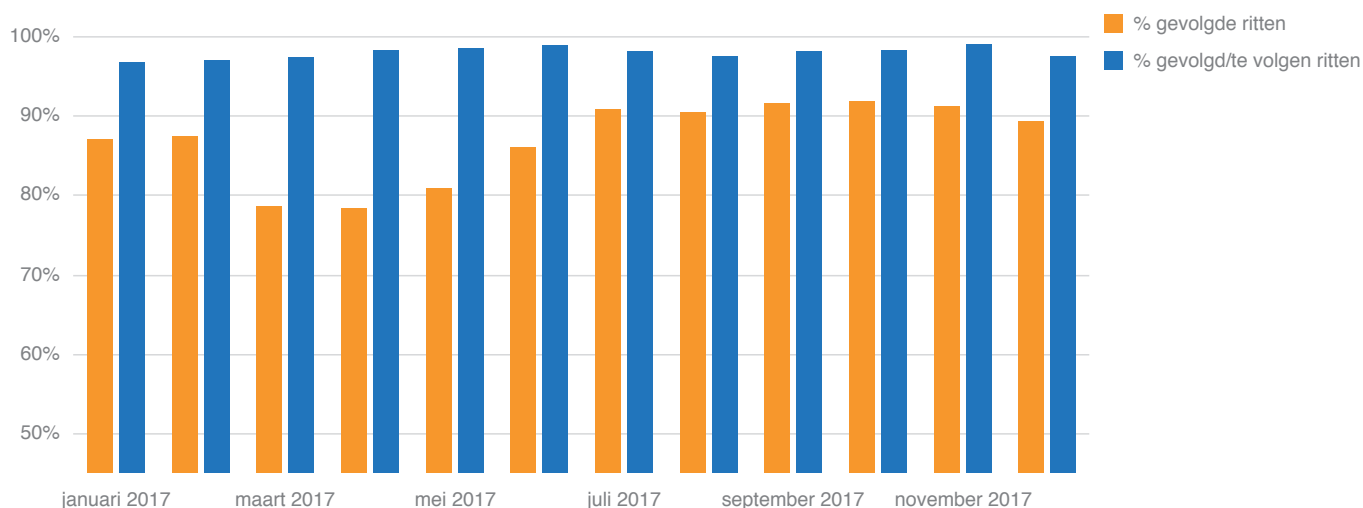
Alle vervoerders leveren de dienstregeling (KV1) aan NDOV. Elk voertuig is uitgerust met een GPS volg-systeem dat continu berichten verstuurt. Zo weet NDOV waar de voertuigen zich bevinden en of ze volgens de dienstregeling rijden. Op het moment dat een rit niet gevolgd wordt, weet NDOV ook niet of deze op tijd en volgens de dienstregeling rijdt. Voor de kwaliteit van de reisinformatie is het dus van groot belang dat een zo hoog mogelijk percentage van de ritten gevolgd wordt. Voor reizigers

is het voorafgaand aan een reis 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.

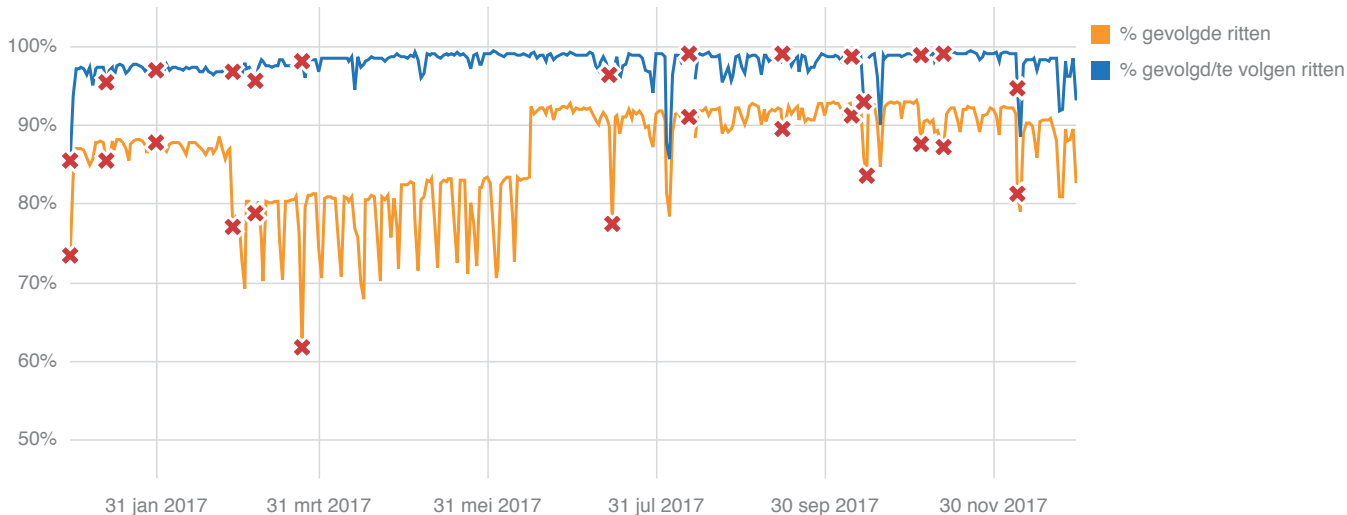
Trend

Het aantal gevolgde ritten stijgt elk jaar, zo ook in 2017. In november werd zelfs 99,07% van de ritten gevolgd. Een nieuw record, deze score werd niet eerder behaald.

Ritregistratie per maand



Trend ritregistratie



KPI 3.

Halte registraties

Waar gaat deze KPI over?

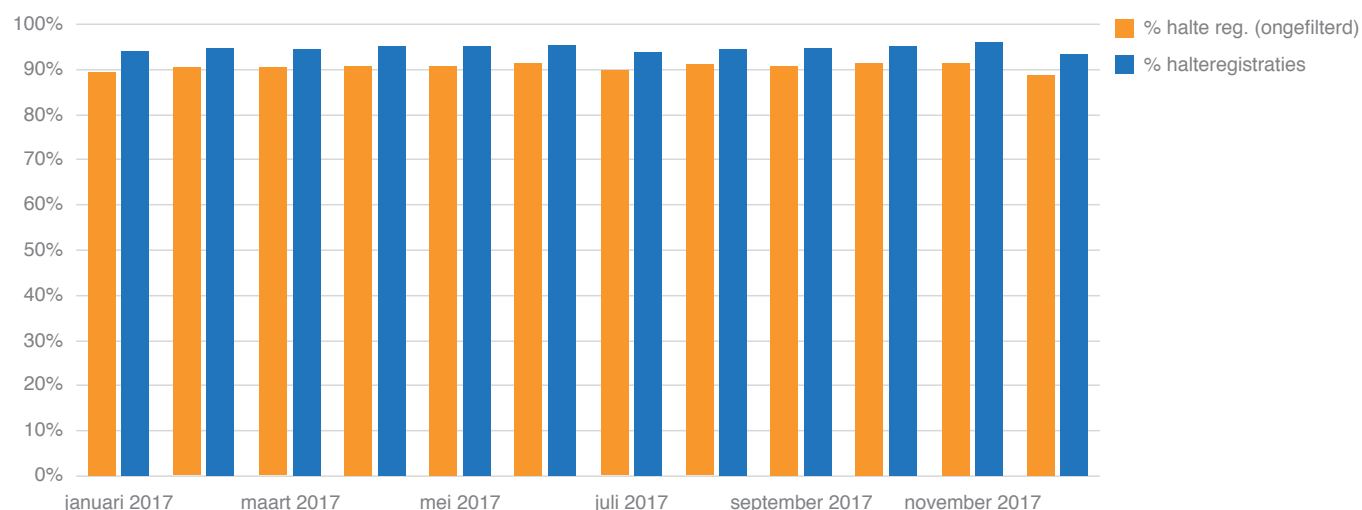
Elke vervoerder levert in de dienstregeling (KV1) alle geplande haltepassages aan. Tijdens de dienstuitvoering is het de bedoeling dat elk voertuig een updatebericht (KV6) stuurt bij elke halte.

De grafiek geeft weer over welk deel van de haltepassages updateberichten binnen gekomen zijn. Hoe hoger het percentage haltepassages hoe betrouwbaarder de reisinformatie

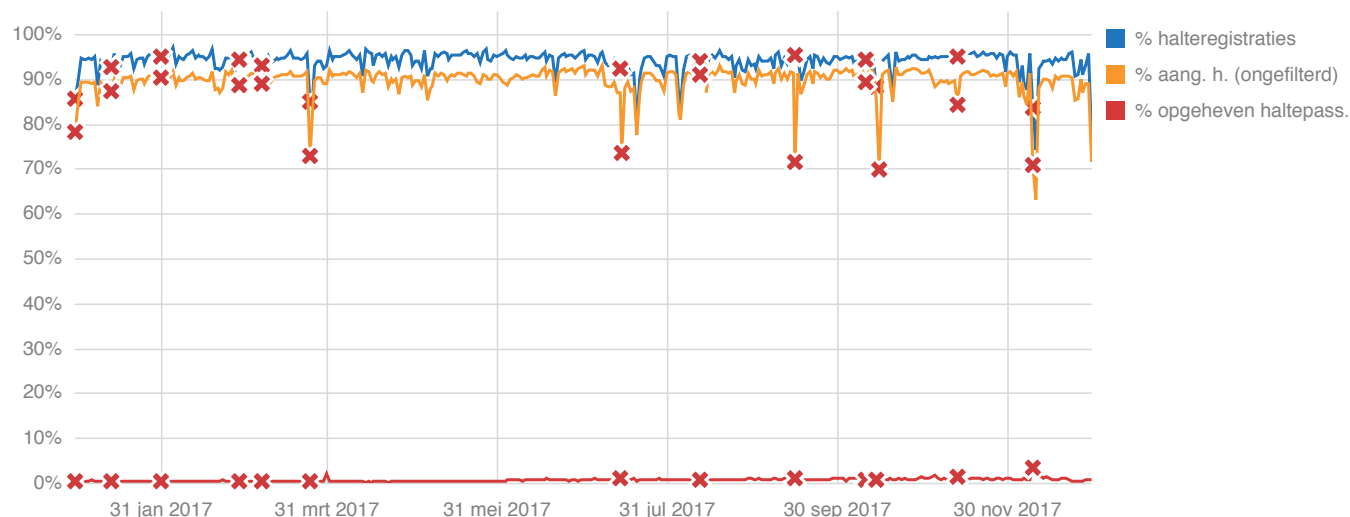
Trend

Deze trend is door het jaar 2017 heen vrij stabiel. Ook hier werd in november de hoogste score ooit behaald, 95,97%. De zichtbaar lagere score in december heeft te maken met de ingang van de nieuwe dienstregeling.

Volledigheid halte registraties per maand



Trend



KPI 5.

Bruikbaarheid KV6

Waar gaat deze KPI over?

Deze grafiek geeft aan welk deel van de aangeleverde KV6berichten bruikbaar is.

Een hoog percentage afgekeurde berichten betekent dat verbetering mogelijk is in de reis-informatieketen. Een afkeuring kan bijvoorbeeld ontstaan doordat voertuig updateberichten (KV6) nietgerelateerd kunnen worden aan een dienst-regelingsrit, of een bericht dat technisch niet aan de standaard voldoet.

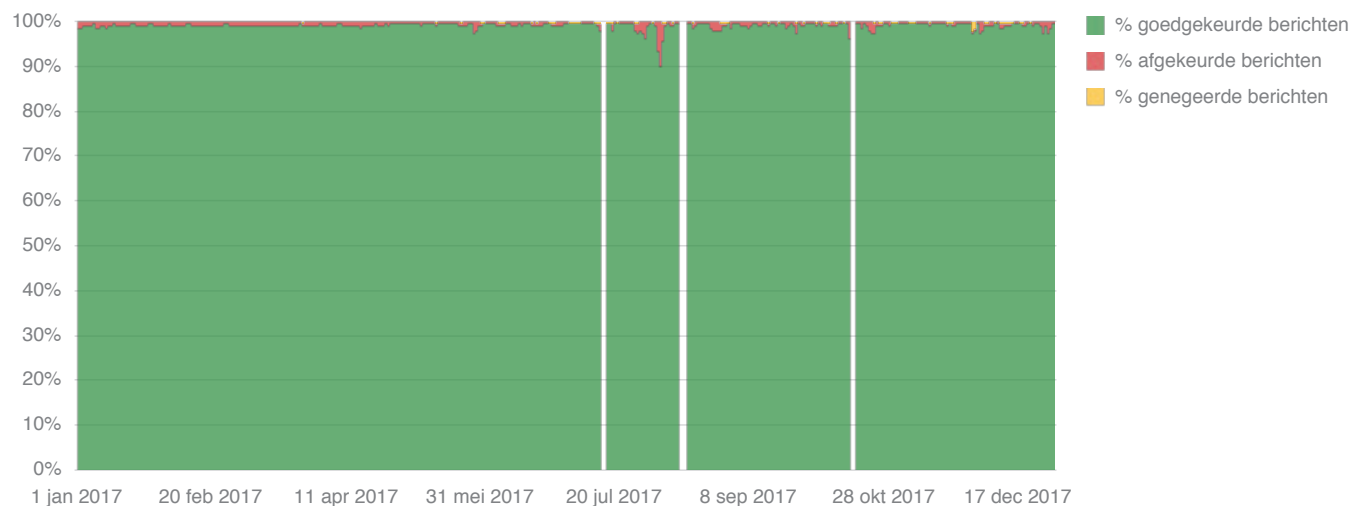
Trend

Het aantal afgekeurde berichten is zeer laag. Zodoende kunnen we stellen dat processen bij vervoerders op dit vlak op orde zijn en KV6 berichten technisch voldoen.

Bruikbaarheid KV6 per maand



Trend



KPI 6.

Update frequentie

Waar gaat deze KPI over?

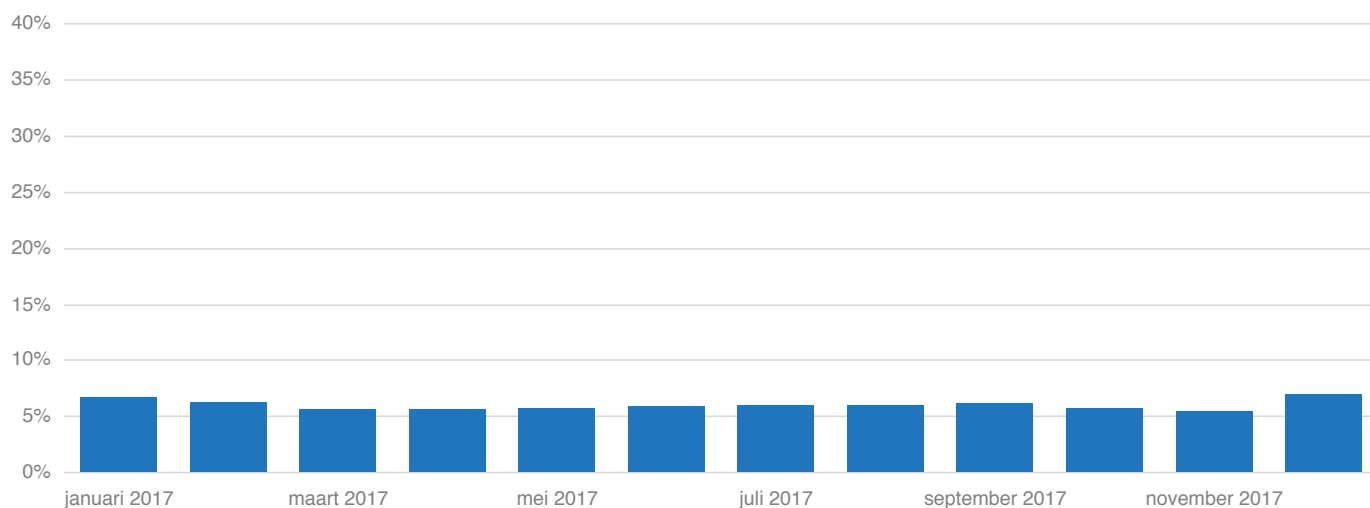
Het is wenselijk dat een vervoerder van iedere rit ten minste elke 60 seconden een update bericht verstuurt (KV6). In de onderstaande grafiek wordt het percentage minuten zonder update weergegeven. Als minder dan 1x per minuut een update bericht van de positie en stiptheid van een rit wordt ontvangen, neemt de betrouwbaarheid van de verwachte aankomst en vertrektijden op de volgende haltes af. Hoe vaker een update bericht wordt ontvangen, hoe nauwkeuriger de verwachte aan-

komst en vertrektijden ingeschat kunnen worden.

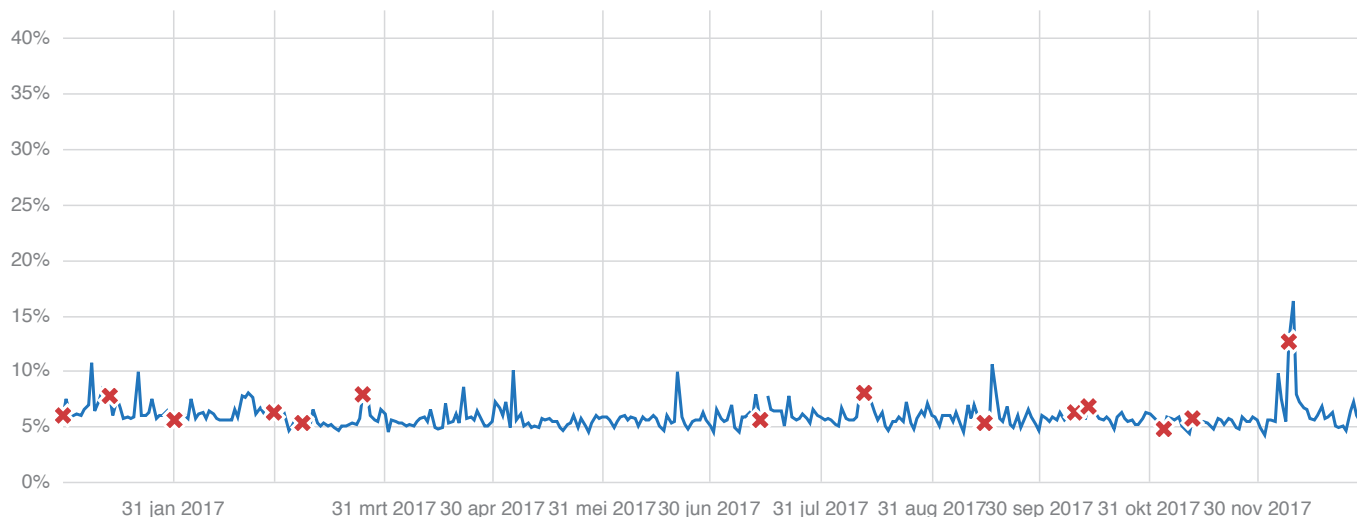
Trend

Uit de grafiek is op de maken dat het percentage minuten zonder update bericht rond de 5 % ligt en dit aantal licht daalt. De piek aan het eind van het jaar werd veroorzaakt door ingang van de nieuwe dienstregeling.

Update-frequentie per maand



Trend



KPI 8.

Tijdigheid eerste bericht

Waar gaat deze KPI over?

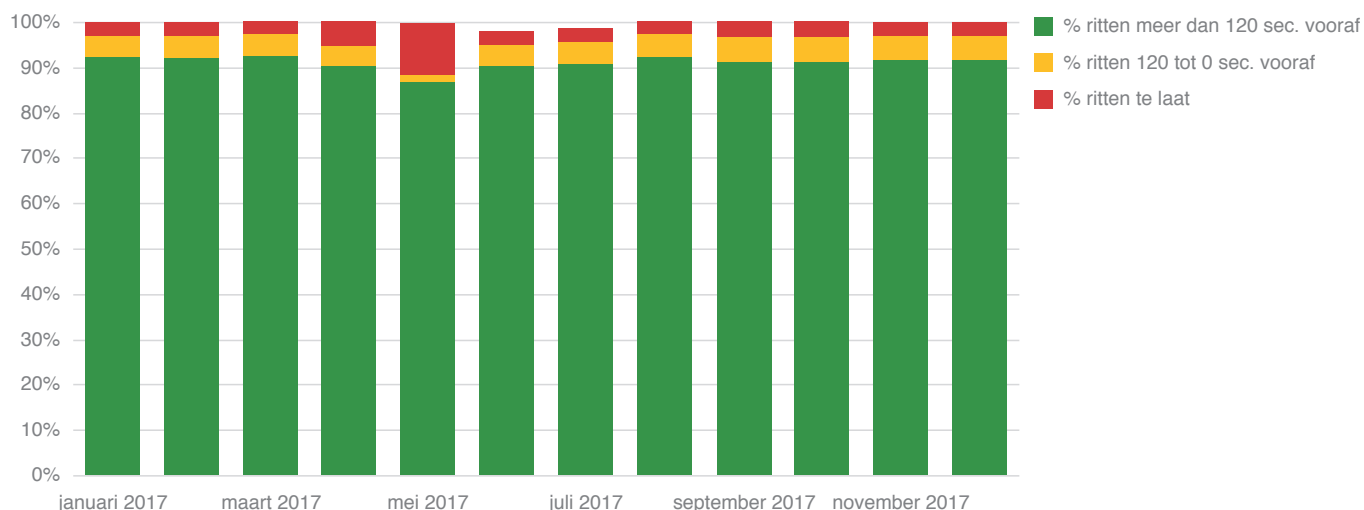
Zodra er een eerste bericht van een rit is ontvangen, is vanaf dat moment de reisinformatie actueel en betrouwbaar. Als het eerste bericht (te) laat wordt ontvangen, verdwijnt de rit al van een display of uit een app, terwijl de rit mogelijk toch nog gereden wordt.

Voor betrouwbare, actuele reisinformatie is het van belang dat uiterlijk 120 seconden voor de geplande vertrektijd het eerste KV6 bericht wordt ontvangen.

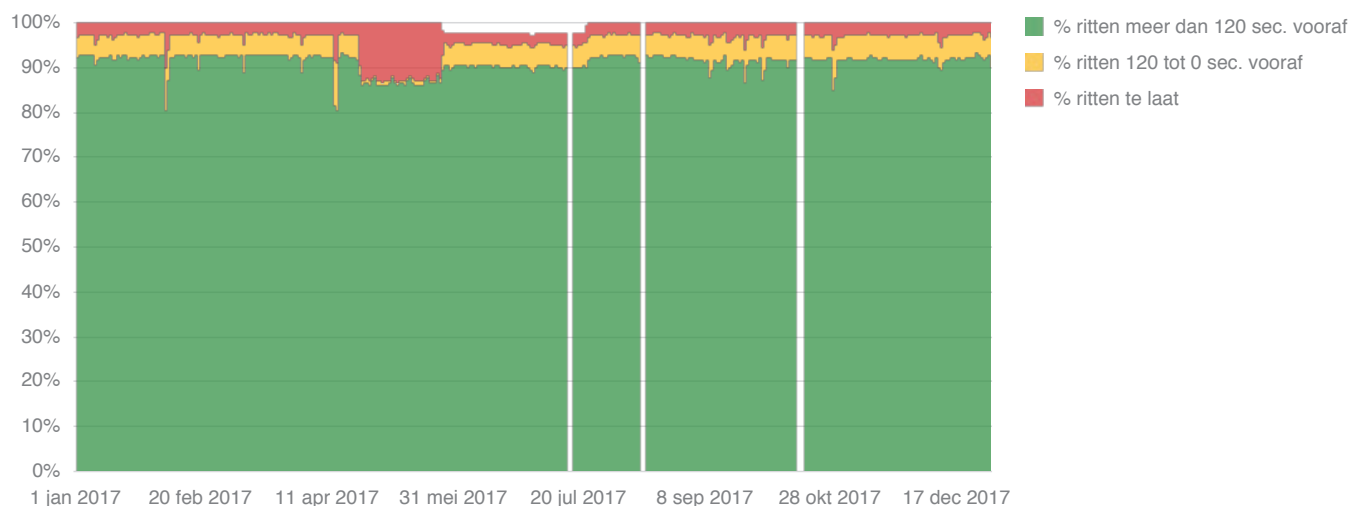
Trend

De grafiek laat zien dat trend stabiel is, met een daling in mei. Die is te verklaren door tijdelijke technische problemen bij een aantal vervoerders. Het streven is om deze KPI verder te verbeteren in 2018.

Tijdigheid 1e bericht per maand



Trend



KPI 9.

Doorlooptijd KV6

Waar gaat deze KPI over?

Deze grafiek gaat over het tijdsverschil tussen het versturen van een update bericht (KV6) en het moment dat het bericht binnen is gekomen op de server van NDOV. Negatief houdt in dat het tijdstip waarop het bericht op de server binnenkomt voor het tijdstip ligt waarop het bericht verzonden is. Dit duidt vaak op problemen met de klok in het voertuig.

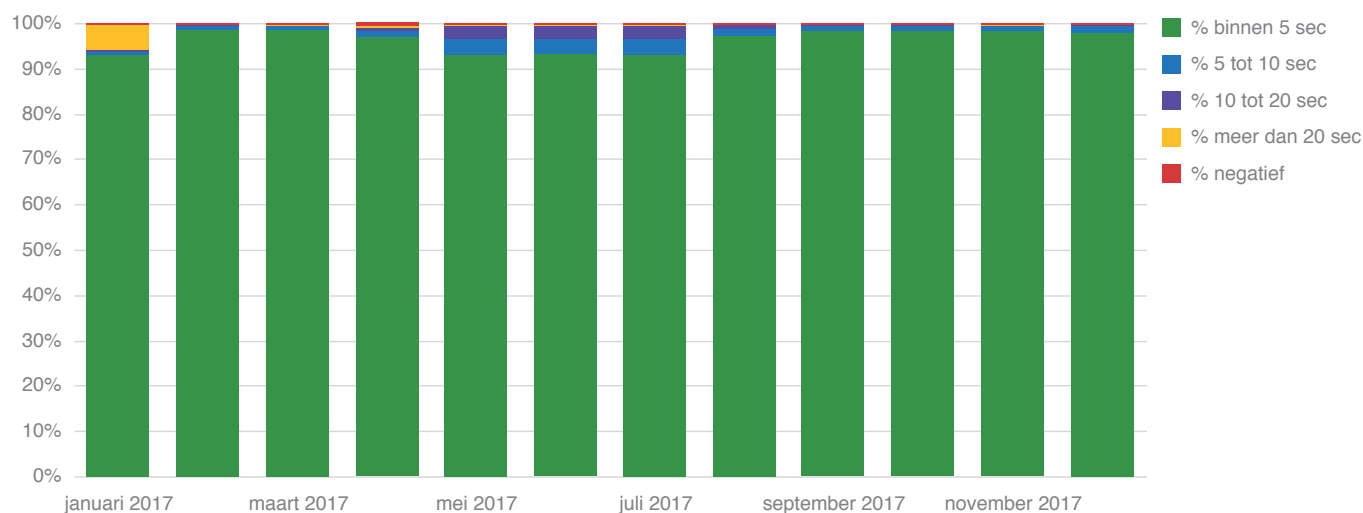
Voor betrouwbare, actuele reisinformatie is het be-

langrijk dat de transporttijd zo kort mogelijk is. Als een voertuig is vertrokken bij een halte, is het van belang dat de informatie binnen zichtafstand van de bus verwerkt is in de reisinformatie.

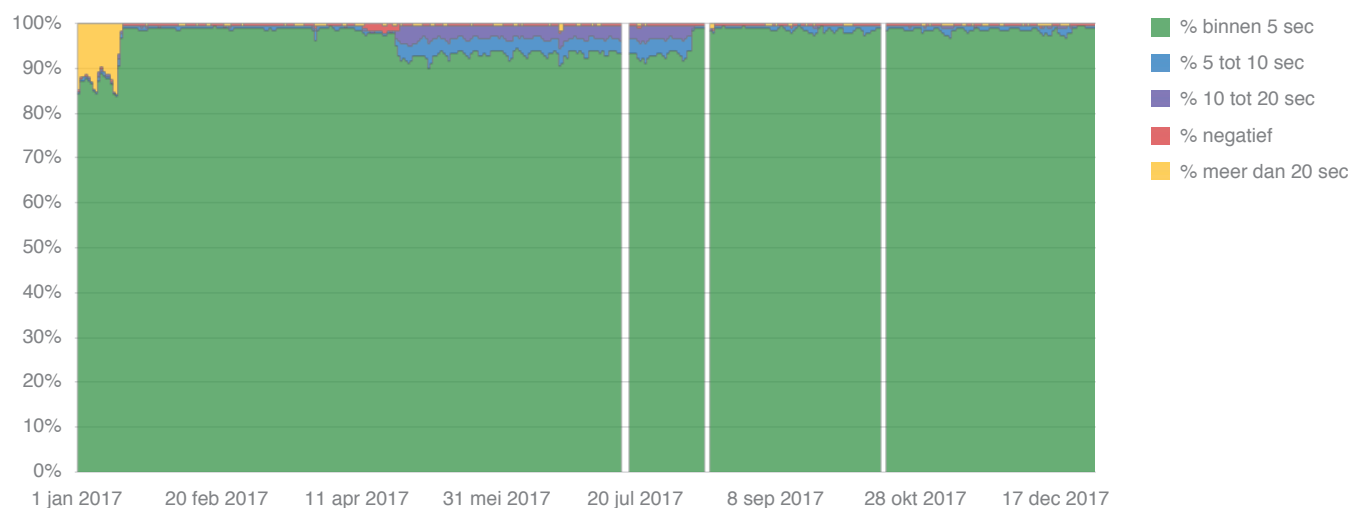
Trend

Deze trend houdt een stijgende lijn aan. Dat betekent dat berichten sneller verwerkt worden door de hele keten. Daarmee lijkt de technische keten goed op orde.

Doorlooptijd KV6 per maand



Trend per dag



KPI 10.

KV15 berichten

Waar gaat deze KPI over?

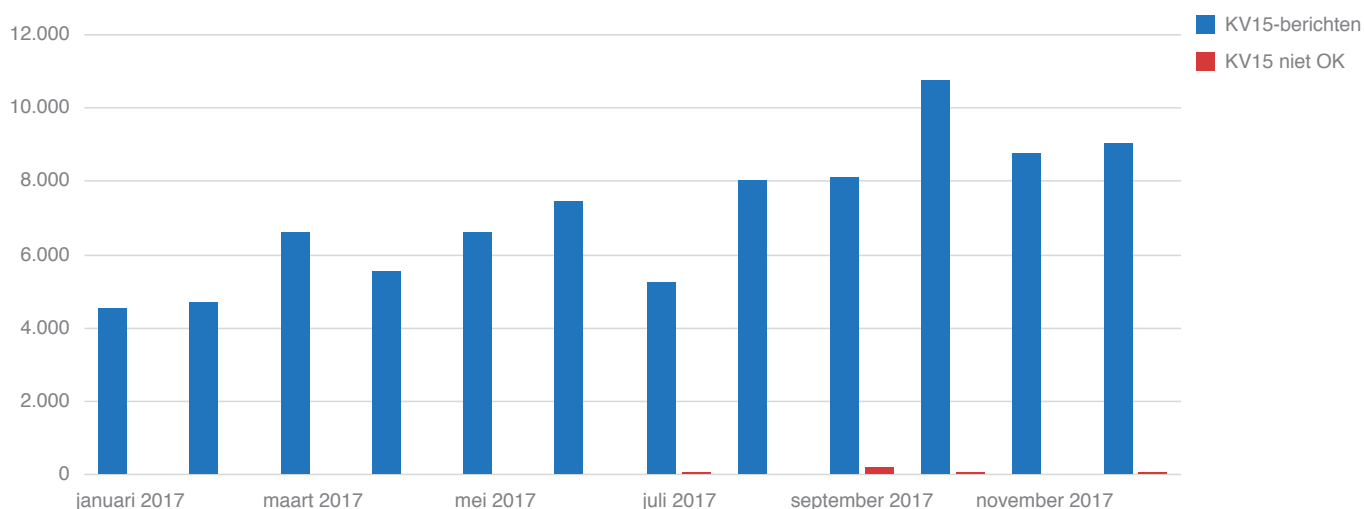
Vervoerders sturen bij calamiteiten en ernstige afwijking van de dienstregeling tekstberichten naar haltes (KV15). Deze grafiek geeft het aantal totaal ontvangen berichten weer. Als berichten niet aan een halte gekoppeld kunnen worden, dan zijn ze in de onderstaande grafiek rood weergegeven.

Deze KPI wordt in eerste instantie gebruikt om vast te stellen of KV15 gebruikt wordt.

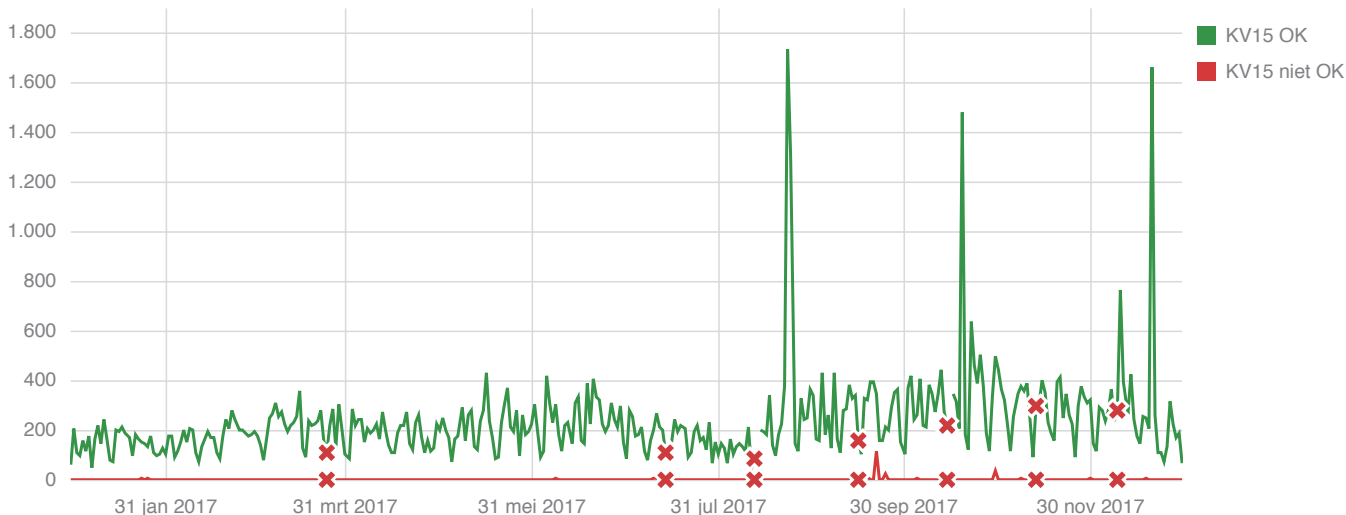
Trend

Uit de grafiek is op de maken dat het gebruik van KV15 berichten duidelijk stijgt doordat de processen bij vervoerders beter ingeregeld zijn.

KV15 berichten per maand



Trend



KPI 11.

KV17 berichten aantallen

Waar gaat deze KPI over?

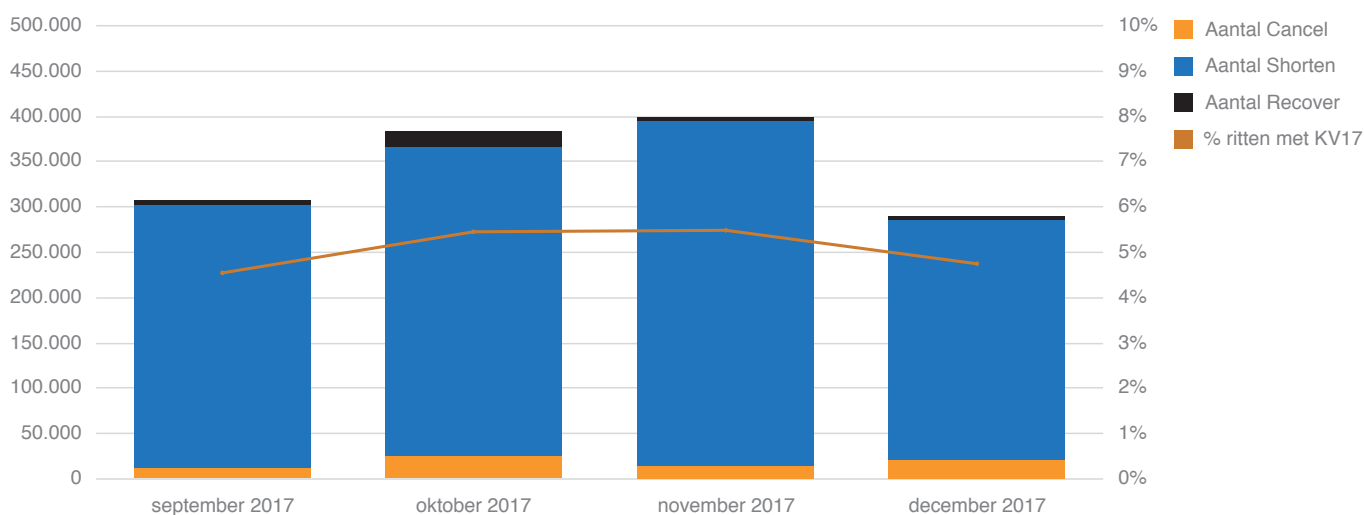
Vervoerders kunnen ritten of delen ervan laten vervallen door een KV17 bericht te sturen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in geval van technische problemen met een voertuig, een omleiding of andere verstoring. Het doorgeven van vervallen ritten en vervallen haltepassages bij omleidingen is van groot belang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

Trend

Uit de onderstaande trend kan opgemaakt worden dat KV17 goed en intensief gebruikt wordt door vervoerders.

Sinds september 2017 is deze KPI opgesteld.

Aantal KV17-berichten per maand



Trend



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.

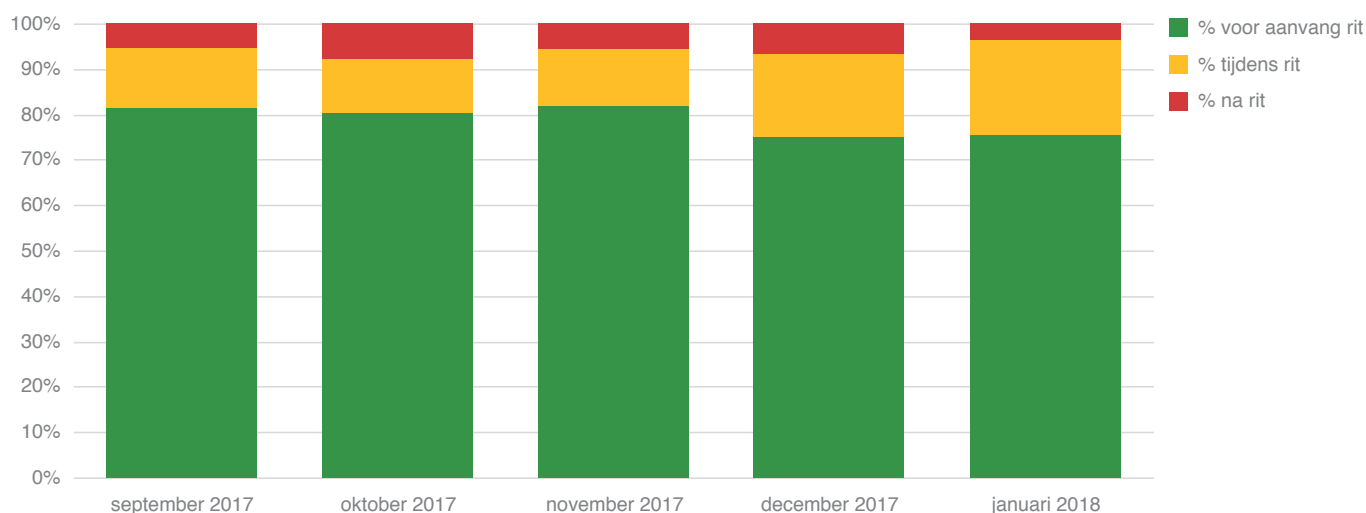
Deze KPI is dan ook een indicator of de informatie op tijd beschikbaar is voor de reiziger. Op tijd is in dit geval voor aanvang van de rit. Ook deze KPI is in september 2017 opgesteld.

Trend

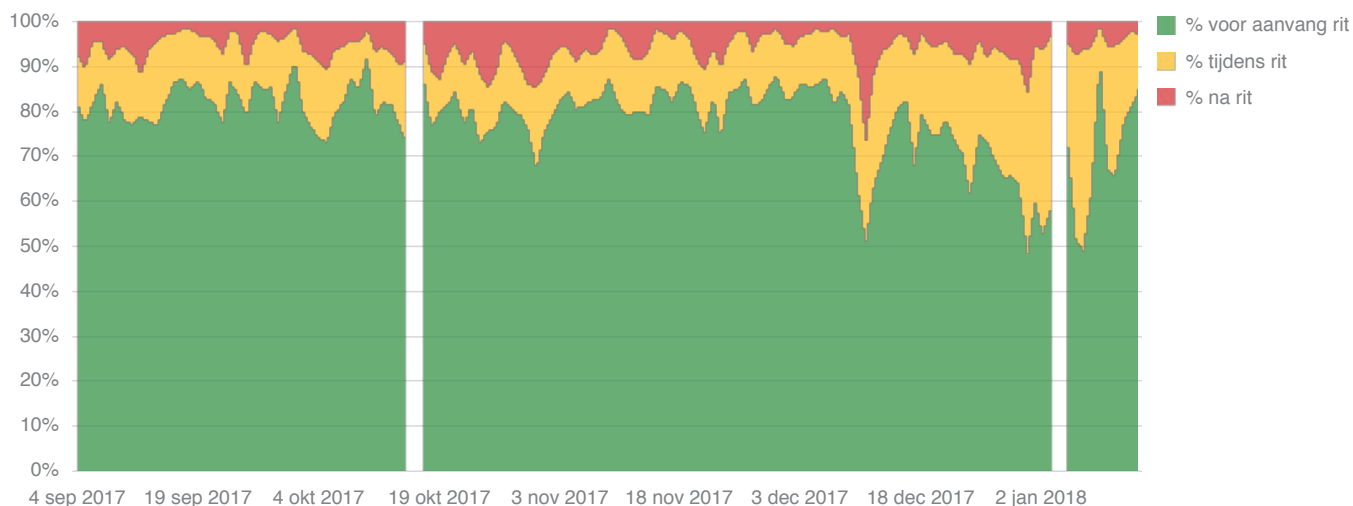
Uit de trend is op de maken dat er op gebied van de tijdigheid van aangeleverde KV17 berichten winst te behalen valt. Zo'n 20% van de berichten over vervallen ritten of haltes komt pas tijdens de reis of zelfs daarna binnen.

Over deze nieuwe KPI is NDOV nog in overleg met vervoerders.

Tijdigheid KV17 per maand



Tijdigheid KV17 trend





WWW.CROW-NDOV.NL