

## Bijlage 2. Informatie- en prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren:

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem-waarde 2015	Streef-waarde 2019
<b>Algemeen</b>	Algemeen klantoordeel	74%	80%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	75%	80%
<b>Deur-tot-deur reis</b>	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten	PM	PM
	Reisinformatie treinketen (bij herijking zo mogelijk naar bredere keteninformatie)	78,0%	82,0%
<b>Reisgemak</b>	Vervoercapaciteit reizigers in de spits*	98,7%	99,2%
		97,5%	99,2%
	Vervoercapaciteit in de spits HSL-Zuid diensten (binnenland)*	96,5%	97,5%
	Aandachtstrajecten t.a.v. vervoercapaciteit in de spits		
<b>Reisinformatie</b>	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	75,0%	80,0%
<b>Veiligheid</b>	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	78%	80%
<b>Betrouwbaarheid</b>	Reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	90,0%	92,3%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	94,0%	96,0%
	Aandachtstrajecten reizigerspunctualiteit (gezamenlijke indicator met de infrastructuurbeheerder)	93,7%	95,6%

\* De indicator vervoercapaciteit in de spits is in ontwikkeling zodat die beter aansluit bij de beleving van de reizigers.

Toelichting op de prestatie-indicatoren ten aanzien van aandachtstrajecten:

*Aandachtstrajecten vervoercapaciteit in de spits*

Omdat voor de individuele reiziger een gemiddeld goede prestatie niet voldoet, wordt ook gestuurd op negatieve uitschieters. De basis voor deze prestatie-indicator wordt gevormd door een selectie van 10