

**Bijlage 3: Vervoerprestaties 2011**

Prestatie-indicator	Realisatie 2011 (%)	Grenswaarde 2011 (%)	Realisatie 2010 (%)
Aankomstpunctualiteit (5 min.)	94,7	93,0	92,5
Klantoordeel "op tijd rijden"	50,9	52,0	51,7
Reizigerspunctualiteit	91,5	90,0	89,3
Klantoordeel info bij ontregelingen	54,0	56,0	54,6
Info in de trein bij ontregelingen (ongewogen)	45,1	42,0	41,5
Info op het station bij ontregelingen (ongewogen)	77,6	78,0	83,4
Klantoordeel aanspreekbaarheid medewerker service	57,6	60,0	59,5
Klantoordeel aanspreekbaarheid personeel in de trein	45,7	46,0	46,9
Standkwaliteit reinheid trein en station	90,3	87,0	88,2
Klantoordeel reinheid	58,0	55,0	55,2
Trefkans conducteur/aantal HC-rondes per 30 minuten	66,3	61,0	63,1
Klantoordeel sociale veiligheid in trein en op het station	79,1	77,6	78,3
Klantoordeel beschikbaarheid zitplaatsen in de spits	67,8	70,0	69,2
Vervoercapaciteit reizigers in de spits	99,0	98,5	98,9

**Bijlage 4: Beheerprestaties 2011**

<b>Kern Prestatie Indicator</b>	<b>Realisatie 2011</b>	<b>Grens- waarde</b>	<b>Realisatie 2010</b>
Reizigerstevredenheid over reinheid stations	58%	55%	58%
Reizigerstevredenheid over sociale veiligheid overdag	91%	90%	90%
Reizigerstevredenheid over sociale veiligheid 's avonds	60%	58%	58%
Reizigerstevredenheid over reisinformatie bij ontregelingen	52%	56%	54%
<b>Beschikbaarheid</b>	<b>99,39%</b>	<b>99,45%</b>	<b>99,55%</b>
Niet beschikbaar: onderhoudstijd	0,50%	0,34%	0,25%
Niet beschikbaar: storingstijd	0,11%	0,21%	0,20%
<b>Geleverde treinpaden aan alle reizigersvervoerders</b>	<b>98,7%</b>	<b>98,0%</b>	<b>97,8%</b>
Deels gerealiseerde treinpaden aan alle reizigersvervoerders	66,7%	60,0%	59,4%
<b>Capaciteitsverdeling</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,6%</b>	<b>99,8%</b>
Toegankelijkheid: % maatregelen	83%	83%	74%