

Bijlage 3

Definitieve bodem- en streefwaarden Vervoerplan 2016

De indicatieve bodem- en streefwaarden voor drie van de twaalf prestatie-indicatoren in het Vervoerplan 2016 komen te vervallen en zijn definitief als volgt vastgesteld:

| Prestatie-indicator | Bodemwaarde 2015-2019 | Progressiewaarde 2016 | Streefwaarde 2019 |
|---|-----------------------|-----------------------|-------------------|
| Algemeen klantoordeel | 74% | 75% | 80% |
| Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten | 68% | 72% | 73% |
| Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station | 81% | 82% | 83% |

Wijziging van bodem- en streefwaarden t.o.v. waarden in de vervoerconcessie

De definitieve vaststelling van de bodem- en streefwaarden van de drie gewijzigde prestatie-indicatoren betekent ook een wijziging van de waarden ten opzichte van de waarden zoals vermeld in de vervoerconcessie

| Prestatiegebied | Prestatie-indicator | Bodemwaarde oud | Bodemwaarde nieuw | Streefwaarde 2019 oud | Streefwaarde 2019 nieuw |
|-----------------|---|-----------------|-------------------|-----------------------|-------------------------|
| Algemeen | Algemeen klantoordeel | 74% | 74% | 80% | 80% |
| Algemeen | Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten | 75% | 68% | 80% | 73% |
| Veiligheid | Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station | 78% | 81% | 80% | 83% |