

Aan
de voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

Contactpersoon

Doorkiesnummer

Datum

Bijlage(n)

4 maart 2005

-

Ons kenmerk

Uw kenmerk

DGP/SPO/U.05.00568

-

Onderwerp

meting klanttevredenheid reizigers NS

Geachte voorzitter,

Aanleiding

Op dinsdag 1 maart 2005 hebben de minister van Verkeer en Waterstaat en ondergetekende een constructief Algemeen Overleg gehad met de Vaste Commissie voor Verkeer en Waterstaat over de nieuwe aansturingssystematiek van de spoorsector. Aan de hand van het vervoerplan van NS en het beheerplan van ProRail is besproken of het nodig is de vervoer- en de beheerconcessie aan te passen. Daarbij is onder andere gediscussieerd over de vraag of de politieke verantwoordelijkheid voor en de betrouwbaarheid van de meting van de klanttevredenheid in de vervoerconcessie goed geregeld is. Naar mijn overtuiging is dit het geval; ik wil dit graag toelichten en onderbouwen.

Politieke verantwoordelijkheid

De minister en ik zijn politiek verantwoordelijk voor de spoorsector. Het vervoeren van de reizigers op het hoofdrailnet en het onderhouden van de rails laten we over aan NS en ProRail, binnen de voorschriften van de concessies. De Kamer kan ons uiteraard aanspreken op de manier waarop wij ProRail en NS aansturen, op onze instemming met de prestaties in de plannen en op de realisatie van die prestaties.

De klanttevredenheid van de reizigers is in de vervoerconcessie een belangrijke prestatie-indicator. De meting van de klanttevredenheid is dus van belang bij de aansturing van NS.

Postbus 20901, 2500 EX Den Haag
Bezoekadres Plesmanweg 1-6, 2597 JG Den Haag

Telefoon 070 - 351 6171
Fax 070 - 351 6591

Daarom heb ik de kwaliteit geborgd via voorschriften en randvoorwaarden in de concessie. (Ik kom daar in het vervolg van deze brief op terug.) De uitvoering van het onderzoek laat ik over aan NS, net als de uitvoering van de treindienst. Ik acht ik het mijn verantwoordelijkheid kritisch toe te zien op de naleving door NS van alle voorschriften uit de concessie, inclusief die inzake de meting van klanttevredenheid. Indien nodig kan ik ingrijpen via het bestuursrechtelijk handhavingsinstrumentarium. Op dit alles kunt u mij politiek aanspreken.

Klanttevredenheidsonderzoek is al jarenlang in de praktijk beproefd

Vóór OC-II onderzocht NS op eigen initiatief en zonder betrokkenheid van derden de klanttevredenheid. NS vond dit nuttige informatie voor de bedrijfsvoering.

In het Overgangscontract-II was klanttevredenheid voor het eerst onderwerp van afspraken tussen de Staat en NS. In dit contract was klanttevredenheid nog geen prestatie-indicator, maar NS werd wel verplicht om de klanttevredenheid te onderzoeken en elk kwartaal te publiceren. Bij het opstellen van OC-II vond de overheid het verstandig de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen door voor te schrijven dat ook het ministerie en consumentenorganisaties erbij betrokken moesten zijn via een begeleidingscommissie (art. 29 OC-II). Bijlage J bij OC-II bevat uitvoerige afspraken over het klanttevredenheidsonderzoek.

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat, vertegenwoordigers van enkele consumentenorganisaties uit het Locov en NS hebben indertijd gezamenlijk bekeken of het toenmalige klanttevredenheidsonderzoek van NS gehandhaafd kon blijven, of dat bij de start van OC-II een geheel nieuw onderzoek moest worden opgezet. De conclusie was dat de opzet van het onderzoek deugdelijk was en dat dit onderzoek met enkele geringe aanpassingen in de vraagstelling kon worden voortgezet. De door de begeleidingscommissie geaccordeerde onderzoeksopzet is voor advies voorgelegd aan alle consumentenorganisaties in het Locov. Zij hebben positief geadviseerd.

Sindsdien voert NS het onderzoek continu uit. Elk kwartaal stelt de begeleidingscommissie de uitkomsten vast. Vervolgens publiceert NS de cijfers. Over de kwaliteit van deze uitkomsten is nooit twijfel geweest. De uitkomsten hebben geen onverklaarbare of onlogische ontwikkelingen laten zien. Bovendien heeft een extern bureau in 2001 op basis van een audit positief geoordeeld over het onderzoek. Het onderzoek vindt inmiddels vijf jaar op dezelfde wijze plaats, zonder structurele aanpassingen. Ook onderzoeken die consumentenorganisaties incidenteel zelfstandig hebben uitgevoerd, hebben de afgelopen jaren geen reden gegeven om vraagtekens te zetten bij (de uitkomsten van) het klanttevredenheidsonderzoek van NS.

Klanttevredenheidsonderzoek en vervoerconcessie

In de vervoerconcessie is het klantoordeel op diverse plaatsen een prestatie-indicator waarop NS aangestuurd kan worden. Het klanttevredenheidsonderzoek is dus nog belangrijker geworden dan in OC-II. Daarom bepaalt de concessie dat NS de klanttevredenheid moet blijven meten op basis van representatief onderzoek en op statistisch verantwoorde wijze (art. 9, zevende lid), dat NS het onderzoek moet blijven uitvoeren in

samenwerking met de consumentenorganisaties en dat NS de uitkomsten moet blijven publiceren. Ook is de mogelijkheid gecreëerd dat ik op elk moment een audit kan laten uitvoeren als ik redenen heb om aan te nemen dat NS het klanttevredenheidsonderzoek niet naar behoren uitvoert, en dat NS aan zo'n audit moet meewerken (art. 20, zevende en achtste lid). Redenen om een audit uit te (laten) voeren kunnen bijvoorbeeld zijn een opvallende discrepantie tussen de ontwikkeling van een feitelijke indicator en die van de klanttevredenheid daarover, of signalen van consumentenorganisaties.

Controleerbaarheid klanttevredenheidsonderzoek

De opzet van het klanttevredenheidsonderzoek is naar mijn mening transparant en betrouwbaar. Wanneer daarover twijfel zou ontstaan, zijn er voldoende aangrijpingspunten voor een audit. Alle stappen in het onderzoek zijn te controleren.

Op basis van algemeen gehanteerde wetenschappelijke methoden en technieken van onderzoek wordt bepaald hoeveel respondenten nodig zijn om voldoende nauwkeurige en betrouwbare uitkomsten te krijgen en hoe de respons naar plaats en tijd gespreid moet zijn om voldoende representatieve uitkomsten te krijgen. De statistische betrouwbaarheidsmarge van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek bedraagt +/- 1% bij een significantie van 95%. Dit betekent dat in 95% van de gevallen de werkelijke waarde zal liggen tussen 1% boven de gevonden uitkomst en 1% eronder. De steekproeftrekking voor het onderzoek is controleerbaar.

Het klanttevredenheidsonderzoek gebruikt een enquêteformulier waarop gevraagd wordt naar het oordeel over 39 aspecten van de treinreis. Voor elk aspect kunnen respondenten een rapportcijfer geven van 1 t/m 10. De aspecten zijn gekozen op grond van inzichten van NS en consumentenorganisaties en op basis van internationale vergelijkingen. Alle belangrijke aspecten komen aan de orde. Het formulier wordt door enquêteurs uitgereikt aan reizigers in de trein. Ingevulde formulieren worden door de enquêteurs verzameld. De instructies voor de enquêteurs staan op papier. Het proces van het uitzetten en verzamelen van enquêtes is dus controleerbaar.

Vervolgens worden de ingevulde formulieren (ca. 18.000 per kwartaal) ingevoerd in de computer en worden de data verwerkt tot klanttevredenheidsscores. Ook de invoer en verwerking van de data is controleerbaar.

Gelet op dit alles lijkt het mij niet zinvol en efficiënt om naast het huidige onderzoek, dat adequaat is opgezet en wordt uitgevoerd, een nieuw onderzoek op te zetten.

Tot slot

Ik deel de mening van de Kamer dat de klantoordelen betrouwbaar gemeten moet worden en dat deze meting plaats moet vinden onder politieke verantwoordelijkheid.

Ik hoop met deze brief de Kamer ervan overtuigd te hebben dat de betrouwbaarheid van het klanttevredenheidsonderzoek afdoende geborgd is en dat ik de mogelijkheden heb om vanuit mijn politieke verantwoordelijkheid in te grijpen als ik daartoe aanleiding zie.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw drs M.H. Schultz van Haegen