

# Ministerie van Verkeer en Waterstaat

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

Contactpersoon	Doorkiesnummer
-	-
Datum	Bijlage(n)
29 maart 2005	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.05.00668	-
Onderwerp	
klanttevredenheidsonderzoek NS-reizigers	

Geachte voorzitter,

Op dinsdag 15 maart 2005 heeft de Kamer met mij gesproken over het klanttevredenheidsonderzoek van NS. Vanuit de Kamer werd daarbij de wens geuit om de onafhankelijkheid van het klanttevredenheidsonderzoek beter te waarborgen. Verder constateerde de Kamer dat mensen die geen gebruik meer maken van de trein bij het klanttevredenheidsonderzoek buiten beeld blijven. Ik heb toegezegd dat ik in overleg zou treden met NS en consumentenorganisaties om te bezien of we de onafhankelijkheid van het klanttevredenheidsonderzoek nog beter vorm kunnen geven en om te bezien hoe we op een goede manier ook aan het oordeel van mensen die geen gebruik meer maken van de trein aandacht kunnen besteden. Zoals ik in ons overleg al heb gezegd, vind ik dat wij dit soort zaken niet naar ons toe moeten trekken. Bedrijven doen zelf marktonderzoek en klanttevredenheidsonderzoek; NS is hierop geen uitzondering.

Naar aanleiding van mijn toezegging is het klanttevredenheidsonderzoek op woensdag 16 maart 2005 onderwerp van overleg geweest in het Locov. Alle leden van het Locov (consumentenorganisaties, NS en het ministerie van Verkeer en Waterstaat) zijn, mede gelet op de wens van de Kamer, graag bereid nog eens goed te bekijken hoe zij de onafhankelijkheid van het klanttevredenheidsonderzoek nog kunnen verbeteren.

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

Telefoon 070 - 351 6171  
Fax 070 - 351 7895

De leden van het Locov staan ook positief tegenover de suggestie van de Kamer om meer aandacht te besteden aan (de mening van) mensen die niet (meer) met de trein reizen. Sterker nog: NS meldt dat dit al gebeurt. Er zijn naast het klanttevredenheids-onderzoek twee onderzoeken naar non-users (mensen die niet met de trein reizen). In de eerste plaats onderzoekt NS regelmatig de potentiële markt: zijn er mensen die verleid zouden kunnen worden tot treingebruik. Het tweede onderzoek betreft ex-reizigers; NS laat dit onderzoek sinds 1993 regelmatig door een extern bureau uitvoeren.

In het Locov hebben we het volgende afgesproken. Op donderdag 7 april 2005 is er een reguliere vergadering van de commissie die het klanttevredenheidsonderzoek begeleidt. In deze commissie zijn consumentenorganisaties en NS vertegenwoordigd. In de vergadering, waaraan ook het ministerie zal deelnemen, zullen partijen gezamenlijk bezien of en in hoeverre het nodig en mogelijk is om de onafhankelijkheid van het huidige klanttevredenheidsonderzoek te verbeteren. Daarnaast zal NS in de begeleidingscommissie de beide onderzoeken naar non-users presenteren. De commissie zal bezien of deze onderzoeken naast het klanttevredenheidsonderzoek gebruikt kunnen worden om een beeld te vormen van de mening van de reizigers.

In de eerstvolgende Locov-vergadering op woensdag 27 april 2005 zullen consumentenorganisaties, NS en het ministerie de bevindingen van de begeleidingscommissie over het klanttevredenheidsonderzoek behandelen. Daarna zal ik de Kamer informeren over de uitkomsten van het overleg.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw drs M.H. Schultz van Haegen