

# 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)
6 juni 2005	-
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.05.01163a	-
Onderwerp	
klanttevredenheidsonderzoek reizigers NS	

Geachte voorzitter,

In maart 2005 heb ik twee keer met de Kamer overlegd over de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en het bijbehorende vervoerplan van NS. Ik heb de Kamer 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<sup>1</sup>.

Op 15 april 2005 heeft de begeleidingscommissie bij het klanttevredenheidsonderzoek een vergadering gewijd aan de vragen en suggesties van de Kamer<sup>2</sup>. De commissie heeft een advies opgesteld aan de leden van het Locov<sup>3</sup>. Op 27 april 2005 is dit advies besproken in een Locov-vergadering. De leden van het Locov ondersteunen de conclusies en voorstellen van de begeleidingscommissie. In deze brief geef ik, mede namens de consumentenorganisaties en NS, onze gezamenlijke conclusies weer.

---

<sup>1</sup> Zie mijn brieven DGP/SPO/U.05.00568 en DGP/SPO/U.05.00668.

<sup>2</sup> In deze vergadering waren vertegenwoordigd: NS, ROVER, Unie KBO, ANWB en het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

<sup>3</sup> De leden van het Locov zijn: de consumentenorganisaties ROVER, Consumentenbond, ANWB, Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, plus NS en het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

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

Telefoon : 070 - 351 6171  
Fax 070 - 351 6591

### **De onafhankelijkheid van het onderzoek**

Om te beginnen hebben alle partijen nog eens uitgesproken dat ze vertrouwen hebben in de kwaliteit, de betrouwbaarheid en de onafhankelijkheid van (de uitkomsten van) het huidige onderzoek. Partijen hebben in het verleden bij de inwerkingtreding van het Overgangscontract II (OCII) met elkaar vastgesteld dat de onderzoeksmethode tot betrouwbare resultaten leidde.

Het onderzoek bestaat uit een aantal stappen. We hebben de verschillende stappen één voor één bekeken. Elke stap is controleerbaar.

- Het opstellen van de vragenlijst. 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 partijen zijn van oordeel dat alle belangrijke aspecten van het reizen per trein in de vragenlijst aan de orde komen. Controle hierop is daarom niet zinvol, al blijft het altijd mogelijk.
- Het trekken van een aselechte steekproef voor het verspreiden van enquêtes. 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 uitdelen en weer verzamelen van enquêtes. Het formulier wordt door enquêteurs in de trein uitgereikt aan reizigers. Ingevulde formulieren worden door de enquêteurs verzameld. De instructies voor de enquêteurs staan op papier. Het proces van het uitzetten en verzamelen van enquêtes (zowel de instructies als de uitvoering) is controleerbaar.
- Data-invoer. Vervolgens worden de ingevulde formulieren (ca. 18.000 per kwartaal) ingevoerd in de computer. De invoer van data is controleerbaar.
- Data-verwerking. Ten slotte worden de data verwerkt tot klanttevredenheidsscores. Daarbij vinden wegingen plaats om tot representatieve uitkomsten te komen. Ook de verwerking van de data is controleerbaar.

In de afgelopen periode heeft de begeleidingscommissie steeds de onderzoeksresultaten vastgesteld en daarbij nooit getwijfeld aan de betrouwbaarheid van de resultaten. Ook NS heeft alle belang bij transparante en betrouwbare uitkomsten. NS beoordeelt namelijk mede op basis van de klantoordelen welke verbeteringen in haar dienstverlening noodzakelijk zijn. Vanwege dat belang willen de betrokken partijen bij de start van de vervoerconcessie, waarbij de klantoordelen nog belangrijker worden dan onder OCII, toch nog eens bezien of de onafhankelijkheid van het klanttevredenheidsonderzoek eventueel nog verder verbeterd kan worden. Daartoe zal op korte termijn een onafhankelijke organisatie opdracht worden gegeven om te bezien of de onafhankelijkheid van het door NS uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek voldoende geborgd is en of deze nog kan worden verbeterd.

### Het oordeel van mensen die niet (meer) met de trein reizen

Uit het klanttevredenheidsonderzoek komt niet de mening naar voren van mensen die niet (meer) met de trein reizen. Toch kan die mening van belang zijn. NS wil zelf met het oog op haar dienstverlening en marketingbeleid graag weten waarom klanten afhaken en waar mogelijkheden liggen om nieuwe klanten te trekken. Daarom doet NS hier onderzoek naar. Vanaf 1980 vraagt NS frequent aan 6000 gezinnen hoe hun reisgedrag is en wat de redenen zijn voor veranderingen in dat gedrag. Er wordt ook gevraagd naar de attitude ten opzichte van de trein. Verder vraagt NS regelmatig aan mensen die hun abonnement of voordeelurenkaart opzeggen wat hun reden is voor deze beslissing.

Dit onderzoek wijst uit dat er elk jaar veel treinreizigers kiezen voor een andere vervoerwijze en dat er tegelijk veel nieuwe treinreizigers bijkomen. De belangrijkste redenen om meer of minder met de trein te gaan reizen te reizen, zijn blijkens het onderzoek:

<b>De redenen in het jaar 2004 van het meer- en mindergebruik van de trein</b>		
	Meer gebruik	Minder gebruik
Veranderingen van:	%	%
Het bestemmingsadres	20%	16%
De parkeerproblemen	17%	2%
Het aantal reizen naar reisdoel (verandering mobiliteit)	16%	18%
De fileproblemen	16%	2%
De prijs voor het reizen met de trein	16%	24%
De autobeschikbaarheid	14%	29%
Het bezit OV-Studentenkaart	13%	5%
De verbinding van en naar het station	7%	11%
Woonadres	5%	7%
Bij NS (kwaliteit)	5%	10%
Milieuvervuiling	4%	0%
Sociale veiligheid	0%	4%
Overig	11%	12%
<b>Totaal aantal genoemde redenen</b>	<b>144%*</b>	<b>140%*</b>

\* Doordat mensen meer dan 1 reden kunnen noemen, is het totaal meer dan 100%.

Bron: Bijlage bij Hoofdrapport NS-Barometer 2004, Research International, november 2004

Uit deze tabel blijkt dat dezelfde factoren voor sommige reizigers een reden zijn om meer met de trein te reizen en voor andere reizigers om juist minder de trein te gebruiken.

NS gebruikt de informatie uit de beide hiervoor beschreven onderzoeken bij het vormgeven van het vervoeraanbod. De mening van reizigers die niet (meer) met de trein reizen, klinkt dus nu al door. Maar dit is een intern proces, dat niet zichtbaar is voor de buitenwereld. We hebben daarom afgesproken dat NS jaarlijks aan de leden van het Locov zal rapporteren wat de uitkomsten van het onderzoek zijn. Deze rapportage zal

mede de basis vormen voor het overleg dat NS jaarlijks over het vervoerplan met consumentenorganisaties zal voeren

**Tot slot**

Ik vertrouw erop dat de afspraken die ik naar aanleiding van ons overleg met consumentenorganisaties en NS over het klanttevredenheidsonderzoek heb gemaakt de Kamer voldoende vertrouwen geven in de kwaliteit en betrouwbaarheid van het onderzoek.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT

mw drs M.H. Schultz van Haegen