

**KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
NEDERLANDSE SPOORWEGEN**

Een onderzoeksmatige toetsing van de kwaliteit en de
onafhankelijkheid van het klanttevredenheidsonderzoek van NS

In opdracht van

Ministerie van Verkeer en Waterstaat
Rijkswaterstaat
Adviesdienst Verkeer en Vervoer

Sartorius OBA
drs Lou J.M. Schreurs
Duivendrecht, november 2005

Voorwoord

In opdracht van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft Sartorius OBA in oktober en begin november 2005 een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit en de onafhankelijkheid van (de uitkomsten van) het Klanttevredenheidsonderzoek dat NS zelf continu onder treinreizigers op het door NS beheerde spoornet uitvoert.

Voor deze onderzoeksmatige toetsing van KTO NS was de medewerking van NS onontbeerlijk. NS is contractueel verplicht aan onderzoek als het onderhavige mee te werken.

We hebben in de praktijk ervaren, dat NS in ons geval goed aan haar contractuele verplichtingen heeft voldaan: alle deuren gingen open, alle voor dit onderzoek noodzakelijke informatie werd zonder dralen verstrekt en een groot aantal relevante onderzoeksrapporten werd ons ongevraagd ter hand gesteld. Wij danken dan ook alle personen die namens NS hun medewerking aan dit onderzoek hebben verleend.

Duivendrecht, 15 november 2005

Samenvatting en conclusies

In opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft Sartorius O.B.A. in de tweede helft van oktober en begin november 2005 een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit, de betrouwbaarheid en de onafhankelijkheid van de uitkomsten van het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), dat NS in het kader van de door de Staat verleende concessie zelf onder treinreizigers uitvoert.

Meer concreet luidde de doelstelling van het onderzoek:

“het beoordelen van de methodiek van het KTO alsmede het beoordelen van de mogelijke risico’s die voortvloeien uit het feit dat NS dit onderzoek zelf uitvoert.”

Na een startoverleg met medewerkers van NS en het verzamelen en bestuderen van een groot aantal relevante documenten, zijn de gehanteerde opzet en vraagstelling van het KTO en de daaraan ten grondslag liggende uitgangspunten kritisch beschouwd.

Daarnaast heeft er een controle plaatsgevonden van diverse deelprocessen in het KTO en is er een inspectie uitgevoerd naar de kwaliteit van de uitvoering van de enquêtewerkzaamheden door middel van observaties in de trein.

Ten slotte is de verwerking van de verzamelde data gecontroleerd en zijn de in het kader van het KTO uitgevoerde analyses en rapportages geëvalueerd.

Ten aanzien van *de methodiek van het KTO* heeft het onderzoek geleid tot de volgende bevindingen en aanbevelingen:

- De werkzaamheden van de enquêteurs hebben conform de dienstroosters en de voorschriften plaatsgevonden;
- Het verdient aanbeveling om ook in het KTO de treinstellen of compartimenten waarin het veldwerk dient plaats te vinden, op voorhand aan te wijzen. Eventuele ruis ten gevolge van persoonlijke voorkeur van de enquêteurs voor bepaalde delen van de trein kan daarmee worden ondervangen;
- Om onderlinge beïnvloeding van de respondenten te minimaliseren bevelen wij tevens in aan om in de instructie aan de enquêteurs te benadrukken, dat de vragenlijsten ruimtelijk goed over het (de) betreffende compartiment(-en) worden gespreid;
- Wat de verwerking van de primaire data betreft hebben we kunnen vaststellen, dat de door ons willekeurig geselecteerde en gecontroleerde enquêteformulieren alle volledig correct zijn gecodeerd en ingevoerd;
- Wat de secundaire verwerkingsslag van de data en alle standaardanalyses betreft hebben we vastgesteld dat deze door slechts gedeeltelijk zijn gedocumenteerd. Voorzover er geen veranderingen in het onderzoek optreden kunnen deze standaardanalyses door meer dan één persoon worden uitgevoerd. De kennis om eventuele veranderingen in het onderzoek, bijvoorbeeld ten gevolge wijzigingen in de dienstregeling van NS, op te vangen berust echter bij slechts één persoon. Daarmee loopt NS het gerede risico, dat zij in voorkomende gevallen van essentiële, voor de bedrijfsvoering cruciale informatie blijft verstoken én niet aan de externe publicatieverplichting kan voldoen.

- Gegeven de opeenstapeling van kennis en taken bij één persoon raden wij dan ook ten stelligste aan deze risicovolle situatie zo snel mogelijk te ondervangen;
- Ten aanzien van de vraagstelling van het KTO valt op, dat in de vragenlijst van alle onderscheiden aspecten enkel het attribuut 'prijs' expliciet en direct aan de kwaliteit van de totale dienst en de dienstverlening wordt gerelateerd. Deze aparte behandeling van het attribuut prijs wordt in andere onderzoeken naar de tevredenheid van klanten niet toegepast en is naar onze mening methodisch *niet correct*.

Voor wat betreft *de mogelijke risico's die voortvloeien uit het feit dat NS dit onderzoek zelf uitvoert* heeft dit onderzoek de volgende bevindingen en aanbevelingen opgeleverd:

- Met uitzondering van het analysetraject zijn de verschillende onderdelen en deelprocessen van het klanttevredenheidsonderzoek NS goed gedocumenteerd en worden steeds verder geautomatiseerd;
- De uitvoerende afdeling NSR CIVA Meten neemt een autonome positie binnen de NS – organisatie in en de uitkomsten van het KTO kunnen als zodanig moeilijk door andere partijen binnen NS worden beïnvloed;
- Aan de eis van repliceerbaarheid van het onderzoek door een andere organisatie kan worden voldaan, mits NS daarmee instemt, de analyseslag volledig documenteert en het thans voor de weging van de resultaten gehanteerde referentiekader ter beschikking stelt;
- Er zijn voor de betrokken consumentenorganisaties en het ministerie van Verkeer en Waterstaat voldoende mogelijkheden aanwezig om de uitvoering van het onderzoek te controleren en de kwaliteit van de uitkomsten extern te valideren.

De eindconclusie van dit onderzoek luidt dan ook:

De uitkomsten van het door NS Reizigers uitgevoerde onderzoek naar het oordeel van de klanten over de kwaliteit van het reizen met de trein op het NS-net moeten als *objectief* en *betrouwbaar* worden gekwalificeerd. Ze vormen een reële weergave van de kwaliteitsoordelen van de treinreizigers op het door NS beheerde spoornetwerk en zijn niet afhankelijk van de organisatie die het onderzoek uitvoert.

Het enige risico dat is verbonden aan het feit, dat NS zelf dit KTO uitvoert is gelegen in de te geringe mate van gedocumenteerdheid van het analysetraject en de personele onderbezetting van dit deel van het onderzoeksproces.

Achtergronden en doelstelling van het onderzoek

Op dinsdag 1 maart 2005 hebben de minister en de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat

“een constructief Algemeen Overleg gehad met de Vaste Commissie voor Verkeer en Waterstaat over 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.”¹

De Staatssecretaris van V&W zegt bij die gelegenheid ervan overtuigd te zijn dat dit het geval is en licht deze mening vervolgens uitvoerig toe. Ze wijst erop, dat het klanttevredenheidsonderzoek (kortweg: KTO NS) al meer dan een decennium in de praktijk is beproefd. Al vóór het Overgangscontract II onderzocht NS op eigen initiatief en zonder betrokkenheid van derden ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering de tevredenheid van zijn klanten.²

In het OC-II werd 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 tevredenheid van de klanten te onderzoeken en de uitkomsten 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 er via een begeleidingscommissie bij betrokken moesten zijn. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat, vertegenwoordigers van enkele consumentenorganisaties uit het Locov, het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer, en NS hebben in 2000 gezamenlijk bekeken of het op dat moment lopende klanttevredenheidsonderzoek van NS gehandhaafd kon blijven of dat bij de start van OC-II een geheel nieuw onderzoek moest worden opgezet. Zij kwamen tot de conclusie, dat de opzet van het onderzoek deugdelijk was en met enkele geringe aanpassingen in de vraagstelling kon worden voortgezet.

Sindsdien voert NS het onderzoek continu uit. Elk kwartaal stelt de begeleidingscommissie de uitkomsten vast. Vervolgens publiceert NS de cijfers. Over de kwaliteit van de 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 over het onderzoek geoordeeld.³

¹ Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Verslag Meting klanttevredenheid reizigers NS, Den Haag 4 maart 2005. Het nu volgende tekstgedeelte is grotendeels ontleend aan dit verslag.

² Het KTO van NS werd in het verleden ook wel aangeduid met de *Thermograaf* en *Punctualiteits- en Klantgerichtheids*onderzoek (oftewel het P&K-onderzoek)

³ CQM, Pre-audit P&K – onderzoek, Eindhoven 26 april 2001.

Vanaf januari 2005 is met het verlenen van de *Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet* aan NS een nieuwe situatie ingetreden. In de vervoerconcessie vormt het klantenoordeel op diverse plaatsen een prestatie-indicator waarop NS kan worden aangestuurd. Daarmee heeft het KTO een nog belangrijker functie gekregen dan in OC-II.

Om voldoende afstand tot de concessienemer te kunnen betrachten heeft het ministerie zich begin dit jaar teruggetrokken uit de begeleidingscommissie van het KTO NS. In de concessie is echter vastgelegd, dat NS de klanttevredenheid moet blijven meten op basis van representatief onderzoek en op statistisch verantwoorde wijze, 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 om op elk moment een audit te laten uitvoeren als de Minister of de Staatssecretaris redenen heeft om aan te nemen, dat NS het klanttevredenheidsonderzoek niet naar behoren uitvoert, en dat NS aan zo'n audit moet meewerken.

Hoewel de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat in maart geen enkele reden ziet om een dergelijke audit te laten uitvoeren, blijft een deel van de Tweede Kamer twijfels houden over de kwaliteit, de betrouwbaarheid en de onafhankelijkheid van de uitkomsten van het huidige onderzoek. De Staatssecretaris heeft daarom afgelopen zomer toegezegd, door een niet aan beide partijen gelieerde organisatie te laten onderzoeken of de kwaliteit en de onafhankelijkheid van het Klanttevredenheidsonderzoek voldoende is geborgd en of deze nog kan worden verbeterd. Aan Sartorius OBA te Duivendrecht is op 20 oktober 2005 opdracht verleend dit onderzoek uit te voeren.

In de opdrachtverlening is de doelstelling c.q. vraagstelling van het onderzoek omschreven als:

“het beoordelen van de methodiek van het KTO alsmede het beoordelen van de mogelijke risico's die voortvloeien uit het feit dat NS dit onderzoek zelf uitvoert.”

In het kader van deze onderzoeksvragen zijn in de periode van 17 oktober tot en met de eerste week van november 2005 de activiteiten ten behoeve van het onderhavige onderzoeksproject uitgevoerd. Van de aard en de uitkomsten van deze werkzaamheden wordt hierna verslag gegaan.

Achtereenvolgens gaan we in op de uitkomsten van een documentenanalyse relevant voor klanttevredenheidsonderzoek in het algemeen en het KTO NS in het bijzonder.⁴

Daarna volgt een kritische beschouwing van de gehanteerde opzet en de vraagstelling van het KTO en de daaraan ten grondslag liggende uitgangspunten. Vervolgens staat de controle van de diverse deelprocessen in het KTO en de inspectie van de uitvoering van het veldwerk door middel van observaties in de trein centraal.

⁴ Verwezen wordt naar het bronnenoverzicht in de bijlagen

Hierna worden de controle van de verwerking van de verzamelde data en de evaluatie van de in het kader van het KTO uitgevoerde analyses en rapportages beschreven.

De samenvatting en de conclusies van het onderzoek staan vooraan in dit rapport vermeld.

Alvorens verslag te doen van de uitkomsten van deze onderzoeksactiviteiten en de daaraan te verbinden conclusies worden voor een beter duiding de hoofdlijnen van de opzet als ook de uitgangspunten van het KTO NS geschetst.

Opzet en uitgangspunten van het KTO van NS

Het KTO is een continu onderzoek naar (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de dienstverlening van NS in Nederland. Het KTO kent twee onderdelen, te weten

- oordelen van reizigers in de trein (subjectief, in de vorm van rapportcijfers voor een veertigtal kwaliteitsaspecten van het reizen per trein)
- kwaliteitsmetingen van treinen en stations (overwegend objectief, aan de hand van een checklist uitgevoerd door daartoe opgeleide enquêteurs).

Het onderdeel 'Reizigersoordelen' omvat op dit moment ruim 70.000 formulieren per jaar. In het kader van de kwaliteitsmetingen worden op jaarbasis circa 13.000 metingen uitgevoerd.

Het KTO wordt nagenoeg geheel intern uitgevoerd binnen NS Reizigers. Sinds begin 2004 levert een extern onderzoeksbureau een beperkt deel van de meetresultaten aan.

De doelstelling van het KTO luidt: *“een bijdrage te leveren aan een zo compleet mogelijk beeld van de beleving van de klant van de kwaliteit van het door NS aangeboden product”*.

De wordingsgeschiedenis van het huidige KTO gaat terug naar de tachtigerjaren van de vorige eeuw. In die periode werd een begin gemaakt stelselmatig in kaart brengen van de reizigersoordelen over de kwaliteit van het reizen per trein (de zogenaamde Thermograaf) als ook met het opstellen van concrete kwaliteitsnormen waaraan het reizigersvervoer en de treinstations moesten voldoen.⁵ In het voorjaar van 1995 is de opzet en vraagstelling van de Thermograaf op enkele punten gewijzigd. Omdat deze wijzigingen afwijkende resultaten opleverde ten opzichte van de gegevens uit de “oude” Thermograaf liet NS onderzoeken welke betekenis treinreizigers toekennen aan de verschillende vraagstellingen.⁶ De voornaamste bevinding van het onderzoek was, dat de treinreiziger de ter beoordeling voorgelegde kwaliteitsaspecten van het reizen met de trein niet op heel uiteenlopende wijzen interpreteren, doch afhankelijk van het gehanteerde referentiekader (deze reis / deze trein/ dit treintraject/ treinreizen in het algemeen) een andere kwaliteitsscore toekennen

⁵ Zie hiervoor bijvoorbeeld: NV Nederlandse Spoorwegen, Kwaliteitsnormen/-eisen Reizigersvervoer (Beleid – Normen/Eisen – Verantwoordelijkheden) Utrecht 1986.

⁶ IPM, Opzet en vraagstelling van de Thermograaf, Rotterdam juni 1995

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek is de vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek van NS nader bijgesteld. De bijgestelde vragenlijst is door NS vanaf het najaar van 1995 tot eind 2000 in het kader van het zogenaamde Punctualiteits- en Klantgerichtheidsonderzoek (P&K) gehanteerd.

Van de *huidige enquête- en registratieformulieren* van het KTO wordt sinds januari 2001 gebruik gemaakt. Ze bouwen voort op de eerdere formulieren, maar zijn in het kader van het Prestatiecontract samen met het Ministerie van Verkeer en Waterstaat en vertegenwoordigers van de betrokken consumentenorganisaties nader bijgesteld.

De *onderzoekspopulatie* wordt gevormd door treinreizigers. Het begrip treinreiziger is één op één gekoppeld aan een treinreis: telkens als een persoon een treinreis maakt kan hij dus voor het onderzoek worden benaderd.

Uit de totale populatie van treinreizigers wordt een steekproef van personen op van tevoren geselecteerde treinritten tijdens de treinreis door enquêteurs benaderd met het verzoek om aan een schriftelijke enquête mee te werken. Indien de benaderde persoon daartoe bereid is wordt hem of haar een vragenlijst overhandigd. Weigeringen worden door de enquêteur op apart formulier genoteerd.

De gehanteerde *steekproefprocedure* is getrapt van aard. Uit het totaal aan treinritten dat NS op jaarbasis verzorgt wordt een steekproef getrokken waarin alle weken, alle dagen van de week, alle tijdblokken tussen 7.00 en 23.00 uur, alle regio's en alle treinseries vertegenwoordigd zijn. Op basis van deze steekproef van treinritten worden de meetdiensten van de enquêteurs opgesteld.

Gebeurde dit vroeger handmatig op basis van het spoorboekje, sinds het voorjaar van 2004 worden deze meetdiensten door NSR Logistiek aangeleverd. Vanaf 2006 worden de enquêteurdiensten volledig automatisch gegenereerd.

Van elk enquêteformulier/meetformulier worden detailgegevens vastgelegd als station, treinnummer, treinsoort, traject, datum, vertrektijdstip, materieelsoort, bezettingsgraad etc.

Het *veldwerk* wordt door het eigen veldwerkbureau van NS (NSR CIVA Meten cluster Veldwerk) uitgevoerd. Naast de uitvoering van het veldwerk verzorgt dit cluster ook de voorbereiding en de *verwerking* van de verzamelde gegevens. Alle werkzaamheden, procedures en (deel-)processen in het kader van de voorbereiding en uitvoering van het veldwerk van het KTO alsmede de primaire verwerking van de gegevens staan uitvoerig beschreven in een apart Handboek.⁷

Aan de ruwe databestanden die na de verwerking door Veldwerk overblijven, worden vervolgens extra variabelen gekoppeld, die hetzij worden afgeleid uit de ruwe gegevens zelf dan wel door 'externe' bronnen worden aangeleverd.

Voor de uiteindelijke rapportage vindt er een *weging* van de KTO resultaten plaats op basis van andere NS - bronnen (de opgehoogde relatiematrix van afgelegde reizen op jaarbasis). Deze relatiematrix geeft bij benadering weer over welke afstanden, in welke gebieden en op welk tijdstip er op het NSR – net gereisd wordt.

⁷ NS Reizigers, Handboek CIVA Meten Cluster Veldwerk, Utrecht september 2005

De gegevens uit het KTO worden op deze drie componenten (afstand, tijd en plaats) aangepast door middel van herweging.

Elk kwartaal opnieuw wordt de gerealiseerde steekproef geïjkt aan dit vaste referentiekader, zodat steekproefonvolkomenheden worden geëlimineerd. Hierdoor alsook door de absolute omvang van de steekproef wordt gewaarborgd dat de uitkomsten van het KTO een goede afspiegeling vormen van de werkelijkheid.

Om een beeld te geven van de betrouwbaarheid van de uitkomsten van het KTO worden in het nu volgende overzicht enkele kwaliteitsaspecten en de bijbehorende gerealiseerde marges voor 2004 op het Hoofdrailnet weergegeven.

		Marge ± in procentpunten
Kwaliteitsmeting	Reinheid interieur	0,39
Kwaliteitsmeting	Informatie op station bij ontregelingen	1,97
	Gemiddelde voor de kwaliteitsmeting	1,00
Reizigersoordeel	Afhandeling geld-terug regeling	1,00
Reizigersoordeel	Soc. Veiligheid overdag op station	0,31
	Gemiddelde voor de reizigersoordelen	0,46

De genoemde aspecten vormen qua marge de uitersten die in 2004 werden aangetroffen.

Alvorens de *standaardrapportages* worden gepubliceerd vindt hierover overleg plaats met de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties in de begeleidingscommissie van het KTO.

Kwaliteit van het veldwerk en dataverwerking in het KTO

Inspectie van de veldwerkzaamheden

Na bestudering van alle regels en procedures die volgens het Handboek CIVA Meten bij het veldwerk van het KTO door de enquêteurs dienen te worden opgevolgd, hebben we het cluster veldwerk van NSR verzocht ons alle dienstroosters van de buitendienstmedewerkers over de week van vrijdag 21 tot en met donderdag 27 oktober ter hand te stellen.

Uit de door NSR geleverde dienstroosters is vervolgens door ons een selectie van diensten gemaakt die op zondag 23, dinsdag 25 en donderdag 27 oktober dienden te worden uitgevoerd.

Uit alle treinritten waarop volgens de dienstroosters op de betreffende dagen werkzaamheden in het kader van het KTO moesten plaatsvinden is vervolgens een subselectie gemaakt van treinritten waarop wij als anonieme treinreiziger zijn meegereisd om de kwaliteit van het veldwerk ter plekke te kunnen controleren. Het betrof in totaal zeven treinritten met intercity's en stadsgewestelijke/ regionale treinen tijdens daluren en de middag/avondspits waarin vier verschillende medewerkers hun registratieve en enquêtewerkzaamheden dienden uit te voeren.

Bevindingen

In de praktijk konden we de werkzaamheden van slechts twee van de vier buitendienstmedewerkers ter plekke aan een controle onderwerpen. De reden hiervan is het gegeven, dat de enquêteurs op afstand niet of nauwelijks aan uiterlijkheden, zoals specifieke kleding, te herkennen zijn. De tweede en veel belangrijkere reden is gelegen in het feit, dat de medewerkers *zelf* mogen kiezen in welk treinstel of compartiment zij hun werkzaamheden gaan verrichten, als maar wordt voldaan aan het voorschrift dat deze in 25 procent van de gevallen in de 1^{ste} klas worden uitgevoerd. Waar bijvoorbeeld een van de treinritten de intercity van Haarlem naar Maastricht betrof, een trein die in de spits uit 12 rijtuigen bestaat, was het ondoenlijk om op het relatief korte traject van Utrecht CS naar Haarlem het compartiment op te sporen waarin de enquêtes zijn uitgedeeld.

Wij bevelen dan ook ten stelligste aan om conform het onderzoek Meten in de Trein ook bij het KTO de rijtuigen of compartimenten waarin het veldwerk van het KTO dient plaats te vinden op voorhand aan te wijzen. Eventuele ruis ten gevolge van persoonlijke voorkeur van de enquêteurs voor bepaalde delen van de trein kan daarmee worden ondervangen.

In die gevallen dat een controle ter plekke onzerzijds wel mogelijk was, hebben wij geconstateerd dat de werkzaamheden conform de voorschriften werden uitgevoerd.

Om toch te kunnen nagaan of er in de treinen, waarin een controle ter plekke niet mogelijk bleek, werkzaamheden voor KTO zijn verricht en wat de kwaliteit hiervan was, hebben wij op maandag 31 oktober de administratieve afhandeling van alle geselecteerde treinritten bij de NS te Utrecht gecontroleerd. Drie van de vier betrokken enquêteurs, waaronder de twee die niet in het veld werden aangetroffen, hadden op dat moment de onderzoeksbescheiden van de betreffende dienstroosters geretourneerd.

Alsnog kon worden vastgesteld, dat de werkzaamheden conform de dienstroosters en de voorschriften hebben plaatsgevonden.

Dataverwerking, controle van de gegevens, analyse en rapportage

Het cluster Veldwerk van NSR CIVA - Meten is ook verantwoordelijk voor de primaire verwerking van de verzamelde gegevens.

Allereerst wordt een administratie bijgehouden van het per post retourneren van de onderzoeksbescheiden die op de uitgezette diensten betrekking hebben.

Om te voorkomen dat formulieren dubbel worden verwerkt, wordt vervolgens op lijsten geregistreerd welke formulieren reeds zijn gecodeerd en ingevoerd.

Bij de dataverwerking, die met behulp van invoerschermen plaatsvindt, wordt door middel van een waardebereik- en routingprogramma verkeerde invoer zoveel mogelijk afgevangen. Tevens wordt hiermee voorkomen dat er verkeerde formuliernummers worden ingevoerd.

Er vindt in deze primaire verwerkingsfase geen systematische controle op de kwaliteit van de gegevensinvoer plaats. Deze controle wordt wel in een vervolgfase uitgevoerd.

Om de kwaliteit van de dataverwerking te kunnen controleren is een steekproef getrokken uit de 27 enquêteformulieren afkomstig uit de door ons geïnspecteerde treinritten die volgens de administratie reeds bleken te zijn ingevoerd. Samen met de medewerksters die verantwoordelijk zijn voor de invoer van de data is een controle uitgevoerd naar de correctheid van de gegevensinvoer.

De door ons willekeurig geselecteerde en gecontroleerde enquêteformulieren bleken alle volledig correct te zijn gecodeerd en ingevoerd.

Een additioneel deel van de controle van de onderzoeksgegevens is ingebouwd in de verwerkingsprogramma's ten behoeve van de secundaire verwerkingsslag. Tijdens de secundaire verwerking van de ruwe, primaire data worden er in deze fase invoerfouten en inconsistenties in de antwoorden van de respondent opgespoord en gecorrigeerd. Aan de hand van bestanden van andere afdelingen binnen NS worden trein- en traject - nummercombinaties gecheckt. Daarnaast worden inconsistente combinaties van antwoorden, zoals het reizen van jeugdigen met een seniorenkaart en het beoordelen van de geld - terugregeling terwijl men geen geld heeft teruggevraagd, opgespoord en gecorrigeerd.

Analyses en rapportages

Doordat er per meting/enquêteformulier vele detailgegevens beschikbaar zijn, kunnen in theorie al deze variabelen als ingang dienen voor een rapportage. Elk rapport dat wordt geproduceerd wordt opgebouwd door de registratie- en beoordelingsformulieren van de reizigers op een bepaalde manier samen te voegen. Een van de belangrijkste variabelen hierbij is of de reis betrekking heeft op het Hoofdrailnet van de NS. In de bestanden zijn daarvoor twee variabelen opgenomen, te weten: 'reis op het Hoofdrailnet' en 'station op het Hoofdrailnet'.

Bij de standaardrapportages die gedeeltelijk extern worden gepresenteerd worden de reizigersoordelen gepresenteerd als het percentage van de respondenten dat het betreffende kwaliteitsaspect met minimaal het rapportcijfer 7 heeft beoordeeld. De standaard lay-out bevat de resultaten van de laatste vijf kwartalen, waarmee een overzicht wordt gegeven met de ontwikkelingen over het voorafgaande jaar. Tevens worden er twee vier - kwartaalgemiddelden (op basis van de kwartalen 1 t/m 4 en 2 t/m 5). In een extra kolom staan de resultaten van een significantietest op verschillen tussen het laatste kwartaal en een jaargeleden. Is er statistisch aantoonbaar een verbetering opgetreden dan wordt dit aangegeven door een plusteken. Bij een verslechtering staat in de rapportage een minteken en bij geen aantoonbare verandering staat er niets ingevuld. De standaardanalyses zijn dus vooral gericht op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening in de tijd.

De secundaire verwerkingslag en alle standaardanalyses zijn slechts gedeeltelijk gedocumenteerd. Voorzover er geen veranderingen in het onderzoek optreden kunnen deze standaardanalyses door meerdere personen worden uitgevoerd. De kennis om eventuele veranderingen in het onderzoek, bijvoorbeeld ten gevolge wijzigingen in de dienstregeling van NS, op te vangen berust echter bij slechts één persoon.

Daarmee loopt de NS het gerede risico, dat zij in voorkomende gevallen van essentiële, voor de bedrijfsvoering cruciale informatie blijft verstoken én niet aan de externe publicatieverplichting kan voldoen. Gegeven deze opeenstapeling van kennis en taken bij één persoon raden wij dan ook ten stelligste aan deze risicovolle situatie te ondervangen.

Ondanks bovenstaande luidt onze conclusie, dat de opzet, uitvoering en dataverwerking van het KTO als goed moet worden gekwalificeerd.

De vraagstelling in het KTO

Opbouw van het reizigersenquêteformulier

De huidige vragenlijst van KTO NS kan globaal worden onderverdeeld in een viertal vragenblokken, namelijk:

- 1) vragen met betrekking tot *de specifieke reis* die de treinreiziger op het moment van ondervragen maakt. De vragen betreffen onder meer het vertrekstation en het voortransport; oordelen over kwaliteitsaspecten van het vertrekstation; kwaliteitsoordelen over de trein waarmee men reist en de treinreis die men op dat moment maakt; het motief van deze reis, alternatieve vervoerwijzen, kaartsoort en natransport;
- 2) vragen *over het reizen per trein in het algemeen*: kwaliteitsoordelen over diverse aspecten van het vertrekstation in de woonplaats; oordelen over het reizen per trein in het algemeen, waaronder de kosten; verbeteringen die NS zou moeten aanbrengen in het reizen met de trein;
- 3) frequentie waarmee en tijdstippen waarop men doorgaans met de trein reist;
- 4) achtergrondkenmerken van de reiziger als geslacht, leeftijd en (postcode van de) woonplaats

Dit vragenformulier is in 2000 tot stand gekomen en, na te zijn uitgetest, door de begeleidingscommissie van het KTO NS gefiatteerd.⁸ Hierbij werd voortgebouwd op de vraagstelling die NSR tot dat moment hanteerde in het kader van het P&K-onderzoek.

De verschillen tussen de huidige en de vorige vragenlijst betreffen:

- een uitbreiding van de totale vraagstelling;
- uitsplitsing van de vragen over de specifieke treinreis en het reizen per trein in het algemeen;
- verandering van de volgorde van de vraagstelling;
- het opnemen van een algemene vraag naar de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van het reizen per trein.

⁸ Zie hiervoor o.a.: de vergaderstukken en notulen van de bc KTO d.d. 9 en 31 mei en van 19 december 2000 alsook de wensen van ROVER ten aanzien van de vragenlijst van 26 juli 2000.

Op de kwaliteit van de huidige vraagstelling van het KTO NS wordt hierna verder ingegaan.

Kwaliteit van de vraagstelling van het KTO NS

Bij onderzoek naar de tevredenheid van klanten in het algemeen en bij het onderhavige KTO in het bijzonder spelen diverse factoren een rol van betekenis. We noemen:

- de maatschappelijke context en de persoonlijke situatie van de klant;
- het belang dat de klant aan onderscheiden aspecten van het product/de dienst en of de dienstverlening toekent;
- de opzet van het onderzoek en de situatie waarin de ondervraging plaatsvindt;
- de aard en eenduidigheid van de vraagstelling alsmede de volgorde waarin de vragen aan de respondent worden voorgelegd.

Uit tientallen verkeer- en vervoeronderzoeken komt naar voren, dat de keuze voor de wijze van verplaatsing onder meer wordt bepaald door het motief van de reis, het beschikbaar zijn van alternatieve vervoerwijzen, tijdstip van de dag en de week; de snelheid, het comfort en de kosten van de reis; persoonsgebonden kenmerken als het inkomen; en de afstand van het woonadres tot haltes/stations van het openbaar vervoer.⁹

Onder de treinreizigers bevinden zich veel personen die bij gebrek aan alternatieven voor hun vervoer aangewezen zijn op het openbaar vervoer (zogenaamde OV-captives als studenten en scholieren) of personen die wel een alternatief hebben zoals veel forensen, maar voor wie dit alternatief in de vorm van een auto geen reële keuzemogelijkheid is vanwege de slechte bereikbaarheid van hun werkplek in de ochtend en avondspits. Deze persoonlijke omstandigheden beïnvloeden de wijze waarop zij het reizen met de trein ervaren en 'kleuren' hun kijk op deze vorm van personenvervoer.¹⁰

Tevens zijn ze van invloed op het belang dat aan de diverse te onderscheiden kwaliteitsaspecten van de dienst en de dienstverlening wordt toegekend.

In veel klanttevredenheidsonderzoek wordt dan ook naast een kwaliteitsoordeel over relevante attributen van de dienst of dienstverlening *naar het belang dat de klant aan deze attributen hecht gevraagd*.

Mede op grond hiervan heeft ROVER enkele jaren geleden een pleidooi gehouden om ook in het KTO NS meer aandacht te besteden aan dit aspect van de vragenlijst. Dat de begeleidingscommissie van het KTO (bc KTO) niet op dit verzoek is ingegaan heeft te maken met de opzet van het onderzoek, het uitdelen van de enquêteformulieren in de trein zelf, en met de beperkingen die de toch al flink uitgebreide vragenlijst in termen van invultijd dientengevolge met zich meebrengt.

⁹ Zie o.a. 'Grote prijsveranderingen', 'Vervoerwijzekeuze en Ruimtelijke Structuur'.

¹⁰ Uit het Permanent klanttevredenheidsonderzoek dat NS door Arachnea laat uitvoeren blijkt, dat het Algemeen oordeel over het reizen per trein en de oordelen over de Punctualiteit en de Prijs-kwaliteitverhouding variëren naar gelang het motief van de reis.

Wel heeft NS in 2003 op ad hoc basis een grootschalig onderzoek naar deze problematiek laten verrichten.¹¹ Uit dit onderzoek blijkt onder meer, dat bij de beoordeling van het totale treinproduct alle onderscheiden hoofddimensies of hoofdindicatoren van kwaliteit (zoals tijd, kosten, veiligheid, comfort, informatie, punctualiteit, reinheid en voorzieningen) hierop een duidelijke invloed hebben. De resultaten van dit onderzoek zijn in de begeleidingscommissie van het KTO gepresenteerd en vormden geen aanleiding om de vragenlijst te wijzigen.

Overigens bleek ook uit door ROVER zelf uitgevoerd onderzoek, dat de meeste ondervraagden bijna alle onderscheiden kwaliteitsaspecten belangrijk tot zeer belangrijk vinden.¹² Kwaliteitsaspecten die als minder belangrijk werden beschouwd, waren doorgaans maar voor een beperktere subgroep uit de populatie treinreizigers relevant, zoals de capaciteit van de parkeergelegenheid bij stations, de treintaxi en de kwaliteit van zowel de bewaakte fietsenstalling als die van de onbewaakte stallingvoorzieningen.

Het ontbreken van de mogelijkheid om een belangscore aan de onderscheiden kwaliteitsaspecten toe te kennen is daarnaast in het KTO NS voor een deel ondervangen door de ondervraagden in de gelegenheid te stellen om aan te geven op welke punten NS het reizen per trein dient te verbeteren.¹³

Naast persoonlijke overwegingen en ervaringen kan *de context waarin de vragenlijst van het KTO wordt ingevuld* een rol van betekenis spelen. Tijdens het veldwerk van bijvoorbeeld het meerjarige EATSS – onderzoek bleek bij herhaling, dat vooral groepjes van personen die samen een trein- of busreis maken elkaar bij het beantwoorden van de vragen vaak beïnvloeden dan wel collectief weigerden aan het onderzoek mee te doen.¹⁴

Wat de *aard en eenduidigheid van de vraagstelling* betreft constateren we, dat *bij het oordeel over de prijs van de treinreis een directe relatie met de kwaliteit wordt gelegd*. Terecht wordt dit bij de overige 39 attributen van het reizen per trein, die in de vragenlijst ter beoordeling aan de reiziger worden voorgelegd, niet gedaan. Alle veertig attributen of aspecten vormen onderzoektechnisch gezien immers in principe *gelijkwaardige, nevengeschikte* kwaliteitsindicatoren aan de hand waarvan het subjectieve oordeel van de klant wordt gemeten. Dat de klant in de praktijk vanuit zijn eigen situatie aan elk van deze attributen zijn eigen gewichten toekent is hierboven reeds aan de orde gesteld.

Het expliciet relateren van enkel het attribuut 'prijs' aan de kwaliteit van de totale geboden dienst of dienstverlening in de vragenlijst van KTO NS is in andere onderzoeken naar de tevredenheid van klanten als zodanig niet gebruikelijk en naar onze mening methodisch onjuist, omdat aan het attribuut daardoor op voorhand een bijzondere betekenis wordt toegekend

¹¹ MuConsult, De kwaliteitsbeleving van de reis met de trein, fase 2: Kwantitatief onderzoek. Amersfoort, juni 2003.

¹² ROVER, Verslag onderzoek naar belangrijkheid van kwaliteitsaspecten reizen per trein. Amersfoort 2003.

¹³ Ook in de OV Klantenbarometer van het ministerie van Verkeer en Waterstaat zijn geen vragen over het afzonderlijke belang van de kwaliteitsaspecten van de reis opgenomen.

¹⁴ Intomart, Veldwerkverslagen in het kader van Decentralisatie en Marktwerking in Trein-, Streek- en Stadsvervoer - EATSS (1998 tot 2003), Hilversum.

Omdat de NS in het reguliere KTO in verhouding tot de score op de andere kwaliteitsaspecten relatief laag scoort op het aspect Prijs-kwaliteitverhouding, heeft ze in april 2005 een onderzoek laten uitvoeren naar de achtergronden van dit verschijnsel.¹⁵ Hier volgen enkele conclusies uit het onderzoek:

- *“Gebruikers oordelen negatiever over de prijs in relatie tot de kwaliteit van de geleverde diensten (de prijs-kwaliteitverhouding) dan over de dienst in zijn totaliteit.”*
- *“De oordelen over de overige onderzochte kwaliteitsaspecten – personeel, punctualiteit, service en informatievoorziening – liggen in het algemeen tussen dat over Prijskwaliteit en het Algemeen oordeel in.”*
- *“De vervoersdiensten, inclusief de eigen auto, scoren in het algemeen lager op de kwaliteitsaspecten dan de niet-vervoersdiensten.”*
- *“NS scoort vooral op de aspecten ‘Prijs-kwaliteit’ en ‘Punctualiteit’ slechter dan Syntus. Het NS- personeel wordt hoger gewaardeerd dan dat van Syntus.”*
- *“Zowel wat betreft het Algemeen oordeel als op Prijs-kwaliteit scoort reizen met NS statistisch significant beter dan Autorijden.”*

Opgemerkt zij, dat het onderzoek online is uitgevoerd onder een steekproef uit het NS Panel.

Wat het effect van de volgorde van de vraagstelling in het KTO betreft, wordt wederom verwezen naar een onderzoek dat NS hiernaar in het begin van 2005 heeft laten uitvoeren.¹⁶

Uit het onderzoek met drie varianten van de vragenlijst van het KTO, waaronder de lijst die thans gehanteerd wordt, blijkt dat de tevredenheid c.q. waardering over de prijs-kwaliteitverhouding en het algemene oordeel over het reizen met de trein hoger liggen als de vraag ernaar meer in het begin van de vragenlijst staat en men dus nog geen oordeel heeft hoeven te geven over de overige kwaliteitsaspecten. Voor frequente reizigers zijn deze verschillen groter dan voor de meer incidentele reiziger. De verschillen tussen de scores op de aspecten, welke in de vragenlijsten niet zijn verplaatst, zijn veel kleiner en over het algemeen niet significant.

Het onderzoek is wederom online uitgevoerd onder een steekproef uit het NS Panel.

Zijn de uitkomsten van het KTO wel onafhankelijk?

In het inleidend hoofdstuk “Achtergronden en doelstelling van het onderzoek” is gememoreerd, dat de aanleiding van dit onderzoek is gelegen in de twijfels van een deel van de Tweede Kamer over de kwaliteit, de betrouwbaarheid en de onafhankelijkheid van de uitkomsten van het huidige onderzoek naar de tevredenheid van de klanten van NS.

¹⁵ Arachnea, Prijs – Kwaliteitverhouding als maat voor klanttevredenheid, Leiderdorp april 2005.

¹⁶ Arachnea, Test varianten vragenlijst klanttevredenheid, Leiderdorp februari 2005

Deze twijfels zijn vooral ingegeven door het feit dat het KTO door NS zelf wordt uitgevoerd: *“Men laat toch ook niet een slager zijn eigen vlees keuren!!”*

Op de kwaliteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek zelf is hiervoor reeds uitvoerig ingegaan.

Thans staat de vraag centraal *in hoeverre de onafhankelijkheid van de uitkomsten van het KTO in het geding is vanwege het feit, dat NS het onderzoek zelf uitvoert.*

Om hierop een antwoord te kunnen geven is deze probleemstelling in een drietal deelvragen uiteengelegd. Deze luiden:

1. Is het totale onderzoeksproces van het KTO in voldoende mate geobjectiveerd?
2. Is de uitvoering van het KTO NS door derden repliceerbaar?
3. En zijn de uitkomsten extern te valideren en te controleren?

Op elk van deze vragen gaan wij hierna nader in.

Mate van objectivering van het onderzoeksproces

In 2001 is een pre-audit van het Punctualiteits- en Klantgerichtheidsonderzoek uitgevoerd. Voor wat betreft de opzet en uitvoering van het KTO kwam het uitvoerend bureau tot de volgende constatering en aanbevelingen:¹⁷

- De opzet en uitvoering van de voorbereiding, dataverzameling en dataverwerking van het onderzoek is slechts beperkt gedocumenteerd en te weinig geautomatiseerd;
- De uitvoering van de dataverzameling in de treinen kan worden verbeterd door een betere ruimtelijke spreiding van de vragenlijsten in het (de) geselecteerde treincompartiment(en);
- Het bij de weging van de gegevens gehanteerde referentiekader dient kritisch te worden gezien;
- De verwerking van de ruwe onderzoeksgegevens en de analyses van de data zijn bij gebrek aan standaardisatie en documentatie zeer kwetsbaar, omdat de kennis en uitvoering in handen zijn van slechts één persoon;
- De voornaamste verbeteringen in de rapportages liggen in de documentatie van de resultaten;
- Het grote voordeel van de opzet van het KTO ligt in het feit, dat het gehele proces, van gegevensbron tot managementinformatie, onder de verantwoordelijkheid valt van één afdeling, die de werkzaamheden in een hoge mate van autonomie kan verrichten. Dit schept duidelijkheid bij de gebruikers van het onderzoek en bevordert een eenduidige informatieverstrekking. Doordat nu ook in het prestatiecontract afspraken zijn gemaakt over de klantoordelen, heeft het P&K-onderzoek een duidelijke plaats binnen de organisatie gekregen.

Nu, viereneenhalf jaar later, kan worden geconstateerd, dat de mate van objectivering van het onderzoeksproces aanzienlijk is toegenomen.

¹⁷ CQM, Pre-audit P&K - onderzoek., pag. 2 en 3

Alle regels en processen die betrekking hebben op de voorbereiding en uitvoering van het veldwerk alsook de primaire verwerking van de gegevens zijn uitvoerig in Handboek CIVA Meten Cluster Veldwerk gedocumenteerd.

De steekproeftrekking en het genereren van de dienstroosters is deels geautomatiseerd en zal het komende jaar volledig computermatig geschieden. De weegmethodiek is door drie deskundigen van drie verschillende afdelingen vastgesteld en voor de weging zelf is het best mogelijke referentiekader ontwikkeld.

Met de documentatie van de analyses is, mede in het licht van de voorgenomen ISO – certificatie van NS, een begin gemaakt.

De rapportages zijn thans beter gedocumenteerd en de resultaten zelf zijn voorzien van de uitkomsten van significantietoetsen op verschillen in de tijd. En ondanks een recente reorganisatie binnen NS Reizigers kan de met de uitvoering belaste afdeling (Centrale Informatieverzorging en Automatisering – CIVA Meten) redelijk autonoom de werkzaamheden in het kader van het KTO blijven verrichten.

De repliceerbaarheid van het KTO NS

Aan ieder goed opgezet onderzoek mag de eis van *repliceerbaarheid door derden* worden gesteld. Met deze eis van repliceerbaarheid wordt bedoeld op de onafhankelijkheid van de uitkomsten van onderzoek van de uitvoerende organisatie.

Indien de NS daaraan zijn medewerking verleent, volledig inzage verstrekt over de wijze waarop de analyses thans worden uitgevoerd en het gehanteerde referentiekader ten behoeve van de weging ter beschikking stelt, zou het onderzoek ook door een andere organisatie kunnen worden uitgevoerd.

En zulks zonder dat dit bij gelijkblijvende kwaliteit van de dienstverlening van NS bij overeenkomstige uitvoering van de dienstregeling tot andere uitkomsten van het onderzoek zou leiden.

Controleerbaarheid en externe validatie van de onderzoeksresultaten.

Zoals gezegd, is bij de concessieverlening aan NS contractueel vastgelegd, dat NS de klanttevredenheid moet blijven meten op basis van representatief onderzoek en op statistisch verantwoorde wijze, dat NS het onderzoek moet blijven uitvoeren in samenwerking met de consumentenorganisaties en dat NS de uitkomsten moet blijven publiceren.

Dat de consumentenorganisaties, met name ROVER, zich van deze kritische taak kwijten moge onder andere blijken uit het Consumentenjaarsverslag openbaarvervoer per spoor 2004.¹⁸

Omdat het ministerie van Verkeer en Waterstaat zelf telkens over de meest recente gegevens uit het KTO ter beschikking krijgt en daarnaast kan beschikken over punctualiteitsgegevens van de zijde van ProRail, is het zelf in staat te controleren of de uitkomsten van het KTO, zeker wat betreft de kwaliteitsoordelen die met de punctualiteit van het treinverkeer te maken hebben, conform de verwachtingen zijn, dan wel de schijn hebben daar niet mee overeen te komen.

¹⁸ Consumentenjaarsverslag openbaarvervoer per spoor 2004, ROVER, Amersfoort 2005.

Daarnaast heeft het ministerie contractueel het recht om, zoals in het onderhavige geval, onderzoeksmatig te (laten) controleren of NS het KTO conform de afspraken ten uitvoer legt.

In de laatste plaats kan het ministerie zelf een onderzoek conform het KTO NS (laten) uitvoeren om de betrouwbaarheid en validiteit van dat onderzoek te controleren.

Op basis van het bovenstaande luidt onze conclusie:

De uitkomsten van het door NSR uitgevoerde onderzoek naar het oordeel van de klanten over de kwaliteit van het reizen met de trein op het NS – net moeten als *objectief* en *betrouwbaar* worden gekwalificeerd. Ze vormen een reële weergave van de kwaliteitsoordelen van de treinreizigers op het door NS beheerde spoor netwerk en zijn niet afhankelijk van de organisatie die het onderzoek uitvoert.

Het enige risico dat is verbonden aan het feit, dat NS zelf dit KTO uitvoert, is gelegen in de te geringe mate van gedocumenteerdheid van het analysetraject en de personele onderbezetting van dit deel van het onderzoeksproces.

Geraadpleegde bronnen

Arachnea, Test varianten vragenlijst klanttevredenheid, Leiderdorp, februari 2005.

Arachnea, Permanent klanttevredenheidsonderzoek, concept rapport tweede kwartaal 2005, Leiderdorp, juli 2005.

Arachnea, Prijs – Kwaliteitverhouding als maat voor klanttevredenheid, Leiderdorp, april 2005.

CQM, Pre-audit P&K – onderzoek, Eindhoven, 26 april 2001.

Intomart, Veldwerkverslagen in het kader van “Decentralisatie en Marktwerking in Trein-, Streek- en Stadsvervoer – EATSS”, Hilversum, 1999 tot 2003.

IPM, Opzet en vraagstelling van de Thermograaf, Rotterdam juni 1995.

Joon, R., Kerpel, B. en A. Rappard, Spoort het? Een onderzoek naar het klanttevredenheidsonderzoek van NS. Bachelor thesis “Meetsystemen en de menselijke factor” EUR, Rotterdam, 1 juni 2005.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Begeleidingscommissie KTO, vergaderstukken en notulen van de bc KTO d.d. 9 en 31 mei en van 19 december 2000.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, OV Klantenbarometer, 2004.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Verslag Meting klanttevredenheid reizigers NS, Den Haag 4 maart 2005.

Mobiel Centre, Onderzoek naar de duidelijkheid en begrijpelijkheid van het vragenformulier “Enquête over reizen met NS”, Almere november 2000

MuConsult, De kwaliteitsbeleving van de reis met de trein, fase 2: Kwantitatief onderzoek. Amersfoort, juni 2003.

MuConsult/Intomart, Grote prijsveranderingen, Amersfoort/Hilversum 1996

MuConsult/Intomart, Vervoerwijzekeuze en Ruimtelijke Structuur, Amersfoort/Hilversum 1998

NS, ‘NS beweegt ons allemaal’. Jaarverslag 2004, Utrecht, 21 februari 2005.

NS Reizigers, Uitdelen in de spits; verslag van een onderzoek naar enquêteren onder staande reizigers in overvolle spitsstreinen, Utrecht, 1 februari 2001.

NS Reizigers, Klanttevredenheidsonderzoek t.b.v. Vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet, resultaten 3^{de} kwartaal 2004 tot en met 3^{de} kwartaal 2005, Utrecht, oktober 2005.

NS Reizigers, Handboek CIVA Meten Cluster Veldwerk, Utrecht, september 2005.

NV Nederlandse Spoorwegen, Globaal schema kwaliteitsnivo Stations, Utrecht, juli 1983.

NV Nederlandse Spoorwegen, Kwaliteitsnormen/-eisen Reizigersvervoer (Beleid – Normen/Eisen – Verantwoordelijkheden) Utrecht 1986.

ROVER, wensen ten aanzien van de vragenlijst KTO NS van 26 juli 2000.

ROVER, Verslag onderzoek naar belangrijkheid van kwaliteitsaspecten reizen per trein. Amersfoort 2003.

ROVER, Consumentenjaarverslag openbaar vervoer per spoor 2004, Amersfoort 2005.

Over de auteur

Na een verblijf van een jaar in het buitenland studeerde Lou J.M. Schreurs (Venlo, 1946) van 1967 tot 1973 sociologie en sociale psychologie aan de Katholieke Universiteit van Nijmegen.

Na zijn afstuderen was hij anderhalf jaar werkzaam als beleidsonderzoeker bij de Raad der Europese Gemeenten, afdeling Nederland.

Van 1975 tot 1980 was hij als wetenschappelijk medewerker en hoofd van de sociaal-wetenschappelijke sectie verbonden aan het Instituut voor Milieuvraagstukken van de Vrije Universiteit te Amsterdam.

In het najaar van 1980 werd hij algemeen directeur van het pas opgerichte Instituut voor Longitudinaal Beleidsonderzoek (ILBO). In die hoedanigheid was hij van 1980 tot 1989 direct betrokken bij de voorbereiding, opzet en uitvoering van het Longitudinaal Verplaatsingsonderzoek – LVO, een grootschalig panelonderzoek naar (veranderingen in) het verplaatsingsgedrag van de Nederlands bevolking.

Nadat ILBO was overgenomen door het onderzoeksinstituut Intomart te Hilversum werd hij directeur beleidsonderzoek van dat instituut. Dat bleef hij tot zijn vrijwillige ontslagname in 2004. Bij Intomart was hij onder andere eindverantwoordelijk voor al het kwantitatieve onderzoek met betrekking tot verkeer- en vervoervraagstukken, arbeidsvraagstukken en tijdsbesteding. Onder zijn leiding zijn grote studies uitgevoerd als: het Tijdsbestedingonderzoek (1990, 1995 en 2000), Grote Prijsveranderingen (1996, met MuConsult), Decentralisatie en Marktwerving in Trein-, Streek- en Stadsvervoer - EATSS (1998 tot 2003, wederom samen met MuConsult) en KLIMAAT - Klantwaardebepaling van treinreizigers (2000/2001) in opdracht van NSR.

Vanaf medio 2004 verricht hij op deeltijdbasis advieswerkzaamheden betreffende onderzoek en beleid via zijn eigen adviesbureau Sartorius OBA.