

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

Contactpersoon	Doorkiesnummer
Datum	Bijlage(n)
30 januari 2006	1
Ons kenmerk	Uw kenmerk
DGP/SPO/U.06.00009	-
Onderwerp	
toets klanttevredenheidsonderzoek NS	

Geachte voorzitter,

Ter informatie zend ik u hierbij het rapport over een onafhankelijke toets van het klanttevredenheidsonderzoek van NS.

### **Aanleiding voor de toets**

In de eerste helft van 2005 heb ik enkele malen overleg gevoerd met de Tweede Kamer over de vervoerconcessie en het vervoerplan. In deze overleggen ging het onder meer over de kwaliteit en de onafhankelijkheid van het klanttevredenheidsonderzoek van NS. Ik heb daarover begin maart 2005 een brief naar de Kamer gestuurd (DGP/SPO/U.05.00568) waarin ik stelde dat de betrouwbaarheid van het klanttevredenheidsonderzoek afdoende geborgd is. Tijdens een VAO op 15 maart 2005 bleken er bij de Kamer toch nog twijfels te bestaan. Ik heb daarop toegezegd om in overleg met consumentenorganisaties en NS te bezien of de onafhankelijkheid van het onderzoek nog verder geborgd kan worden. Enkele dagen later heb ik u laten weten wat ik naar aanleiding van deze toezegging met de consumentenorganisaties en NS had afgesproken (DGP/SPO/U.05.00668).

Begin juni 2005 heb ik de Kamer gerapporteerd over de uitkomsten van het overleg met consumentenorganisaties en NS (DGP/SPO/U.05.01163). In het kort kwamen deze hier op neer:

- Alle partijen hadden vertrouwen in de kwaliteit, de betrouwbaarheid en de onafhankelijkheid van (de uitkomsten van) het huidige onderzoek.
- Het onderzoek bestaat uit een aantal stappen. Elke stap is controleerbaar.

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

Telefoon 070 - 351 6171  
Telefax 070 - 351 7895

- Alle partijen constateerden dat de klantoordelen in de vervoerconcessie nog belangrijker zijn dan in het Overgangscontract II. Daarom vonden ze het zinvol om toch nog eens bezien of de onafhankelijkheid van het klanttevredenheidsonderzoek eventueel nog verder verbeterd kan worden. Er zou op korte termijn een onafhankelijke organisatie opdracht moeten worden gegeven om te bezien of de onafhankelijkheid van het door NS uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek voldoende geborgd is en of deze nog kan worden verbeterd.

Naar aanleiding van dit laatste punt heb ik aan het onafhankelijke bureau Sartorius onderzoek- en beleidsadvies de opdracht gegeven de kwaliteit en de onafhankelijkheid van het klanttevredenheidsonderzoek van NS te toetsen.

#### **Uitkomst en conclusie**

Bijgaand zend ik u het rapport dat Sartorius eind 2005 heeft opgeleverd<sup>1</sup>. De eindconclusie van het rapport luidt:

“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.”

Ik vind de bevindingen uit het toetsrapport positief: het klanttevredenheidsonderzoek van NS is objectief en betrouwbaar. NS onderkent de beide genoemde verbeterpunten en zal deze in 2006 aanpakken. Ook de aanbevelingen zal NS ter harte nemen. Mijn conclusie is dat de betrouwbaarheid van het klanttevredenheidsonderzoek afdoende geborgd is.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw drs M.H. Schultz van Haegen

---

1

De kosten van de opdracht aan Sartorius bedroegen €- 8449,- inclusief BTW