

Bijlage 1: Specificatie meetsystemen

Klantoordelen en kwaliteitsmetingen

Het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) is een continu onderzoek naar (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de dienstverlening van NS (binnenland).

Onderdelen

Het KTO kent twee onderdelen:

- Reizigersoordelen (subjectief, rapportcijfers door klant in de trein gegeven)
- Kwaliteitsmetingen (overwegend objectief, aan de hand van een checklist vastgesteld door eigen enquêteurs).

Omvang

- De component reizigersoordelen bevat op dit moment circa 75.000 formulieren per jaar.
- De kwaliteitsmetingen betreffen circa 13.000 metingen per jaar.

Uitvoering

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

Opzet

Het onderzoek is doorlopend van aard en betreft het gehele NS(R)-net. Het doel is om een gemiddeld beeld te creëren dat een juiste afspiegeling is van de kwaliteit van de NS-dienstverlening in en rond de trein.

Concreet betekent het dat in de steekproef alle dagen van de week, alle tijdblokken (uitgezonderd de uren voor 7:00 en na 23:00,), alle regio's, en vrijwel alle treinseries vertegenwoordigd zijn.

Van elk enquêteformulier/meetformulier worden detailgegevens vastgelegd als station, treinnummer, traject, datum, tijdstip, materieelsoort etc

De tijdseenheid waarover gerapporteerd wordt is het kwartaal. Per kwartaal wordt toegewerkt naar een goede representatieve steekproef.

Weging

Voor de uiteindelijke rapportage worden de resultaten gewogen naar hoe het vervoer er buiten uitziet. Aan de hand van andere interne NS-bronnen (de relatiematrices van afgelegde reizen op jaarbasis), weten wij bij benadering over welke afstanden, in welke gebieden en op welk tijdstip er gereisd wordt op het NSR-net . De steekproef uit het KTO wordt aangepast aan deze drie componenten door de resultaten te wegen. Elk kwartaal opnieuw wordt de gerealiseerde steekproef geijkt aan dit vaste referentiekader, zodat steekproefonvolkomenheden geëlimineerd worden. Hierdoor en door de absolute omvang van de steekproef is gewaarborgd dat de uiteindelijke uitkomsten een goed beeld geven van de werkelijkheid buiten.

Doordat er per meting/enquêteformulier vele detailgegevens beschikbaar zijn, kunnen in theorie al deze variabelen als ingang voor een rapport dienen. Eén van die variabelen betreft het Hoofdrailnet. Verreweg het

grootste deel van de steekproef heeft betrekking op het Hoofdrailnet. Slechts enkele procenten van al deze waarnemingen betreft de overige NS-lijnen. Deze waarnemingen vallen buiten de HoofdRailNet-rapportage.

Een belemmering voor de mate van detail van weergegeven van resultaten is het aantal waarnemingen dat bij dat gewenste detailniveau hoort. Zoals bij elk (markt)onderzoek, is het resultaat een benadering van de werkelijkheid. Hoe groter het aantal waarnemingen des te beter de 'waarheid buiten' benaderd wordt, des te kleiner de marges rond een gepresenteerd resultaat.

Om een beeld te geven van de betrouwbaarheid van de huidige uitkomsten staan in onderstaand overzicht enkele geënquêteerde aspecten en de bijbehorende gerealiseerde marges voor 2004 op het Hoofdrailnet.

		marge+/- in procentpunten
kwaliteitsmeting	Reinheid interieur	0,39
kwaliteitsmeting	Informatie op het station bij ontregelingen	1,97
	gemiddeld voor de kwaliteitsmeting	1,00
reizigersoordeel	Soc. veiligheid overdag op station	0,31
	gemiddeld voor de reizigersoordelen	0,46

De genoemde aspecten zijn de uitersten qua marges die aangetroffen zijn in 2004.

Berekening vervoeromvang

Doe van het meetsysteem

Het doel van het systeem "Meten in de Trein" is het maandelijks berekenen van de door treinreizigers gegenereerde omvang (uitgedrukt in reizigerskilometers), onderscheiden naar:

1. kaartsoort (bijlage 2)
2. treinserie (bijlage 3)
3. baanvak
4. periode:
 - maandag t/m vrijdag, spits (07.00 t/m 08.59 en 16.00 t/m 17.59), kortweg: spits
 - maandag t/m vrijdag, dal (overige tijdvakken), kortweg: dal
 - zaterdag en zondag, kortweg: weekend

en combinaties van bovenstaande kenmerken.

Basisprincipe:

- I **Stap 1, stap 2, stap 3 en stap 4.** In treinen worden waarnemingen gedaan van het aantal reizigers per kaartsoort. Dit levert voor enkele reizen en retours (eret-kaartsoorten) omvangverdelingen per combinatie van kaartsoort, baanvak, treinserie en periode op. Voor de overige kaartsoorten levert dit omvangverhoudingen van bovengenoemde combinaties met de overeenkomstige combinatie van het totaal van de eret-kaartsoorten.
- II **Stap 5.** De aantallen enkele reizen en retours per baanvak wordt door TRANS berekend door de door BRON/BONSAI geleverde relatiestatistiek van eret-kaartsoorten toe te delen aan de baanvakken. De aldus verkregen baanvakbelastingen van eret-kaartsoorten zijn maatgevend voor de omvang van de eret-kaartsoorten op baanvak-niveau.
- III **Stap 6.** Het verdelen van de absolute omvang van II volgens de omvangverdelingen van I levert van de eret-kaartsoorten de absolute omvang naar combinaties van kaartsoort, baanvak, treinserie en periode op. Het relateren van de absolute omvang van II aan de omvangverhoudingen van I levert van de overige kaartsoorten de absolute omvang naar combinaties van kaartsoort, baanvak, treinserie en periode op.