

Vergaderjaar 2005–2006

29 984

Spoor: vervoer- en beheerplan

18 986

Verhouding Rijksoverheid – NS

Nr. 27

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATER-STAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 30 januari 2006

Ter informatie zend ik u hierbij het rapport over een onafhankelijke toets van het klanttevredenheidsonderzoek van NS¹.

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 (29 984, nr. 3) waarin ik stelde dat de betrouwbaarheid van het klanttevredenheidsonderzoek afdoende geborgd is. Tijdens een VAO op 15 maart 2005 (Handelingen II, vergaderjaar 2005–2006, nr. 59, blz. 3818–3822) 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 (18 986, nr. 104).

Begin juni 2005 heb ik de Kamer gerapporteerd over de uitkomsten van het overleg met consumentenorganisaties en NS (29 984/18 986, nr. 8 herdruk). 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.
- 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

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

organisatie opdracht moeten worden gegeven om te bezien of de onafhankelijkheid van het door NS uitgevoerde klanttevredenheids-onderzoek 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 klanttevredenheids-onderzoek van NS te toetsen.

Uitkomst en conclusie

Bijgaand zend ik u het rapport dat Sartorius eind 2005 heeft opgeleverd¹. 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 klanttevredenheids-onderzoek 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 klanttevredenheids-onderzoek afdoende geborgd is.

De Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat,
M. H. Schultz van Haegen-Maas Geesteranus

¹ De kosten van de opdracht aan Sartorius bedroegen € 8449,- inclusief BTW.