

Vergaderjaar 2004–2005

**29 984**

**Spoor: vervoer- en beheerplan**

**Nr. 4**

**MOTIE VAN HET LID DIJKSMA C.S.**

Voorgesteld 15 maart 2005

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende, dat de klanttevredenheid is bedoeld als een belangrijke indicator voor de prestaties van de NS;

overwegende, dat de onafhankelijkheid van het klanttevredenheids-onderzoek in twijfel kan worden getrokken;

constaterende, dat de oordelen van mensen die geen gebruik meer maken van de trein bij het klanttevredenheidsonderzoek buiten beeld blijven;

verzoekt de regering om in overleg te treden met NS en consumenten-organisaties om te komen tot afspraken over een klanttevredenheids-onderzoek waarbij de onafhankelijkheid gewaarborgd is en om daarbij te bezien hoe de oordelen van mensen die geen gebruik meer maken van de trein, kunnen worden meegenomen,

en gaat over tot de orde van de dag.

Dijksma  
Gerkens  
Duyvendak