



Directie

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het LOCOV
Postbus 20906
2500 EX Den Haag

Datum 21 juli 2015
Ons kenmerk C&S/PA/SvS-732
Onderwerp Nieuwe methodiek klanttevredenheidsonderzoek

Telefoon 06 - 22 13 48 14
E-mail Susanne.vanSteenbergen@NS.NL

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies met betrekking tot de ontwikkeling van de prestatie-indicatoren die wij op 12 juli jl. ontvingen. Wij hebben uw opmerkingen over de klantoordelen die als prestatie-indicator gelden vanzelfsprekend al tot ons genomen. Nu willen wij u een gedetailleerdere vraag stellen over de vragenlijst behorend bij de nieuwe methodiek van het KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO). Wij vragen uw advies over ons voorstel om de vragenlijst in te korten.

Eerder dit jaar heeft NS met u gesproken over de nieuwe methodiek om de Klanttevredenheid te meten. In een notendop: één integraal klanttevredenheidsonderzoek voor alle bedrijfsonderdelen om te monitoren en sturen, online afgenomen na de reis. Door de bredere scope van vragen en het vraagemoment kan de klant zijn of haar héle reis beoordelen. Op deze manier krijgt NS meer informatie rondom het Algemeen Oordeel waardoor zij betere besluiten kan nemen.

De vragenlijst is in december 2014 samengesteld en breed opgezet, om te kunnen starten met de schaduwmeting van het reguliere KTO en om op een later moment een selectie in de vragen te maken. De respondentbelasting is op dit moment aanzienlijk; het neemt respectievelijk 17 (voor treinen betreffende NS Reizigers) en 20 minuten (voor treinen betreffende NS International) in beslag om de enquête te voltooien.

Wij hebben tijdens de themasessie het dilemma met u doorgenomen van de lengte van de vragenlijst en de bereidheid deze in te vullen. NS heeft op basis hiervan een voorstel gemaakt voor het verwijderen en/of aan te passen van de vragen. Graag vragen wij uw advies op dit voorstel. Bij het verwijderen van vragen is rekening gehouden met de (afspraken rondom) prestatie- en informatie-indicatoren, verklarende waarde van vragen en interne wensen en belangen.

Gelet op het feit dat wij al eerder een uitgebreide themasessie hebben gehad over dit onderwerp en het feit dat NS graag de nieuwe vragenlijst in gebruik wil nemen zou ik willen vragen om uw advies binnen vier weken te geven.



Hoofdpijnen inkorten vragenlijst

In bijlage 1 vindt u het voorstel voor methodewijziging (zoals eerder besproken), uitgebreid met de eerste resultaten van het schaduwdraaien én een sectie over het inkorten van de vragenlijst (voorstel welke items te verwijderen c.q. te aan te passen). De belangrijkste maatregelen om tot een kortere invultijd te komen:

- Informatie uit een andere bron halen (bijvoorbeeld uit interne databronnen)
- Efficiënt samenvoegen van vragen of antwoordopties
- Verplaatsen van vragen naar andere (bestaande) meetmethoden
- Verwijderen van vragen
- Formuleringen vereenvoudigen

In bijlagen 2 en 3 vindt u de vragenlijsten zoals ze er uiteindelijk volgens ons voorstel uit komen te zien.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zie uw advies graag tegemoet. Hebt u op voorhand vragen of opmerkingen over deze brief of het proces, dan kunt u contact opnemen met Susanne van Steenberg.

Met vriendelijke groet,

Maurice Unck
Directeur Communicatie en Strategie

Bijlagen:

1. Toelichting KTO Klantreis LOCOV juli 2015
2. Vragenlijst | ingekorte versie binnenland
3. Vragenlijst | ingekorte versie internationaal