

Aan
Jan Willem Siebers
Commercieel Directeur NS Hispeed
Postbus 767
1000 AT Amsterdam

Contactpersoon
drs. M. Verstappen

Datum
24 april 2008

Ons kenmerk
Locov 2008/103

Onderwerp
Advies opzet Klanttevredenheidsonderzoek NS Hispeed

Doorkiesnummer
070-351 9552

Bijlage
-

Geachte heer Siebers,

In uw brief van 10 maart 2008 vraagt u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, advies over de door Hispeed ontwikkelde opzet van het klanttevredenheidsonderzoek voor de nieuwe hogesnelheidstrein en de hierbij behorende vragenlijst.

Zoals u in uw brief aangeeft is de opzet van het klanttevredenheidsonderzoek, hoewel er nog geen definitieve (pre-) concessie is, in overeenstemming met de geest van de huidige concessieovereenkomsten. Aan uw adviesvraag komen wij gaarne tegemoet.

Het klanttevredenheidsonderzoek richt zich zowel op het binnenlandse- als het buitenlandse vervoer per hogesnelheidstrein. Hoewel het gevraagde advies het binnenlandse deel betreft, hebben wij besloten ons advies niet te beperken tot het binnenlands vervoer. In de vragenlijst speelt de landsgrens immers (terecht) geen rol. De Wp2000 en de ontwerpconcessie voor de HSL-Zuid beperken zich ook niet tot vervoer dat binnen de landsgrenzen blijft.

In de advisering zullen wij dezelfde lijn volgen als in uw adviesaanvraag.

Adviezen naar aanleiding van de adviesaanvraag

2. Opzet en Uitvoering van het onderzoek

Het achteraf enquêteren via internet heeft het voordeel dat de reiziger zijn hele reis kan overzien en minder sterk wordt beïnvloed door de omstandigheden op het moment van beantwoording. Wel rijst de vraag of de respons bij deze methode voldoende representatief is voor de reizigers. De invloed van de enquêteur vervalt, maar daarvoor in de plaats komt de invloed van de wijze waarop de reiziger voor dit onderzoek wordt benaderd. Uit de adviesaanvraag blijkt niet op welke wijze dit gebeurt en hoe de representativiteit is gewaarborgd. Bovendien kan de techniek waarmee het wordt uitgevoerd invloed hebben.

Secretariaat
Bezoekadres
Koningskade 4
2596 AA DEN HAAG

Postadres
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 351 8999
Telefax (070) 351 9393

Bereikbaar vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 1.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Nederlandse Spoorwegen, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietzersbond, Landelijke Studenten Vakbond LSVb, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

Zeker voor internationale verbindingen is ook de mening van niet-Nederlandstalige reizigers van belang. Wij adviseren om (als dat niet het geval mocht zijn) deze reizigers eveneens in dit onderzoek te betrekken en daartoe ook versies van de vragenlijst in het Frans, Duits en Engels ter beschikking te stellen.

3. Inhoud onderzoek

In paragraaf 3 van de adviesaanvraag staat dat NS Hispeed zich richt op “het aanbieden van langeafstandsreizen voor leisure- en businessdoeleinden; daarnaast zijn forensen op binnenlandse trajecten ook geborgd binnen het producten- en dienstenaanbod”. In een één wordend Europa zou het passeren van een landsgrens geen reden mogen zijn om de forensen, tussen bijvoorbeeld Antwerpen en Rotterdam, links te laten liggen (tenzij de grensoverschrijdende OV-markt goed bediend blijft worden met een ‘gewone’ Intercity). Het klanttevredenheidsonderzoek zou zich dus ook op het oordeel van deze groep reizigers moeten richten.

De Hispeed-website is een medium, waarmee NS zowel de reizigers met de treindiensten van Hispeed en alle internationale treinreizigers van en naar Nederland bedient. De NS-website verwijst immers alle internationale treinreizigers naar de Hispeed-site. Voor sommige van die diensten verkoopt Hispeed kaartjes, voor andere niet. Deze klantgroepen zouden ook betrokken moeten worden bij het tevredenheidsonderzoek over de aspecten informatievoorziening en (waar van toepassing) kaartverkoop.

Het is de vraag of de algemene perceptie van het reizen met de internationale trein genoeg differentiatie oplevert tussen de verschillende treinsoorten. Wij veronderstellen dat NS Hispeed interesse heeft in hoe bijvoorbeeld de Thalys scoort ten opzichte van de ICE. Of het onderzoek daarvoor voldoende informatie oplevert is onduidelijk.

Vragenlijst

- Betreffende zitplaatskansen en ‘treinkansen’. Voor sommige reizigers telt de zekerheid van een zitplaats zwaarder dan de vrijheid met iedere gewenste trein uit de dienstregeling te kunnen meereizen. Anderen verkiezen vooral de zekerheid om op het gewenste tijdstip in de dienstregeling van A naar B te kunnen reizen (of zij verwachten die zekerheid eenvoudigweg als eigenschap van openbaar vervoer). Doordat NS Hispeed zowel de langeafstandsmarkt bedient als – bij gebrek aan een adequaat alternatief op de grenspassage – de markt van ‘gewoon’ openbaar vervoer, zou het klanttevredenheidsonderzoek de reizigers op beide aspecten naar hun oordeel moeten vragen.
Het eerstgenoemde aspect is aan de orde bij het klantoordeel over de zitplaatskansen: hier wordt gevraagd naar “de mogelijkheid om te kunnen zitten in de trein”. Er is echter geen vraag in de lijst waar de reiziger een oordeel kan geven over de mogelijkheid om te reizen met de door hem gewenste trein uit de dienstregeling. Op het moment dat in treinen een algehele reserveringsplicht gaat gelden, zal het klantoordeel op dit punt aan betekenis winnen ten opzichte van de zitplaatskansen. Wij adviseren daarom, deze vraag in de lijst op te nemen.
- Wij zijn van mening dat in de vragenlijst expliciet gevraagd kan worden naar een oordeel over de mogelijkheid fietsen mee te nemen. Dit zou wat ons betreft eenvoudig kunnen door het toevoegen van een item aan v14, v22 en v21b van de vragenlijst. De informatie die deze toevoegingen oplevert lijkt ons van belang, ook voor NS Hispeed.
- Mensen die met meerdere internationale treinen reizen, ervaren wellicht verschil tussen de ene en de andere treindienst. Wij vragen ons af hoe deze respondenten de vragen moeten invullen.
- Vraag 5 gaat over de dienstverlening van NS Hispeed in algemene zin, vraag 7 over de algemene dienstverlening van NS Hispeed en vraag 15a over de kwaliteit van de producten en diensten van NS Hispeed. Het lijkt ons beter deze vraag eenmaal te stellen, óf de nuances tussen deze vragen duidelijk aan te geven.

- Betreffende de routing van de vragen over kaartjes kopen. Na de vraag over het meest gebruikte verkoopkanaal (vraag 10) volgt niet direct de vraag naar een rapportcijfer over het desbetreffende kanaal. De respondent doorloopt (althans wanneer hij niet de website als meest gebruikte kanaal heeft aangewezen) eerst een lijst met 19 mogelijke redenen waarom hij de website niet gebruikt. Naar het schijnt lopen een algemeen klanttevredenheidsonderzoek en een onderzoek dat zich richt op (problemen met) de Hispeed-website door elkaar heen. Bij de 19 redenen om de website niet te gebruiken staan diverse mogelijke knelpunten die ook ervaren kunnen worden door reizigers die meestal wél de website gebruiken. Deze gebruikers slaan de lijst echter over, zodat zij de eventueel ondervonden knelpunten niet via deze lijst kunnen melden.

Wij zouden het overigens een goed idee vinden, te onderzoeken welke voorkeur de klant heeft voor een verkoopkanaal (indien het benodigde kaartje daar zou worden aangeboden), en welke problemen de klant mogelijk ervaart bij het kopen van zijn kaartje. Daarvoor zijn de vragen en de routing in dit onderzoek echter te selectief.

- Wij missen een vraag naar de tevredenheid van de klant over de mogelijkheid en de werking van zitplaatsreservering.
- De vragenlijst lijkt heen en weer te schakelen tussen vragen die specifiek op internationale treinreizen gericht zijn en vragen die ook op reizen binnen Nederland betrekking hebben. Wij kunnen uit de aangegeven voorwaarden niet duidelijk opmaken of de routing voorkomt dat de respondent op dit punt het spoor bijster raakt.

Tenslotte

Graag blijven wij met u in gesprek over de opzet van het klanttevredenheidsonderzoek. Wij zien uw besluit met veel belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,



drs. G.B.M. Leers