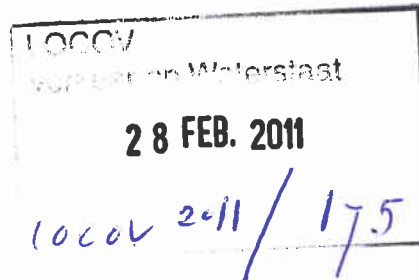


NS Hispeed

Postbus 767, 1000 AT Amsterdam
Aan de vertegenwoordigers van de
consumentenorganisaties in het Locov
Postbus 20906
2500 EX DEN HAAG



Directie

De Oost
Stationsplein 9
Postbus 767
1000 AT Amsterdam
Nederland
NSHispeed.nl

Datum 24 februari 2011
Ons kenmerk NSH/MSP/11-007 CC/PA/LO
Onderwerp Besluit aanpassingen klanttevredenheidsonderzoek

Telefoon 030 – 235 93 29
Telefax 030 – 235 61 93
E-mail laurens.ohlenroth@ns.nl

Geachte dames en heren,

Graag wil ik u danken voor uw positieve advies en uw aanbevelingen over de aanpassing van het klanttevredenheidsonderzoek. In deze brief reageer ik op uw vragen en opmerkingen.

Ons voornemen is erop gericht om een actueler inzicht te krijgen in de klantoordelen: NS Hispeed wil een korter tijdsinterval tussen de gemaakte reis en het beoordelen van die reis. U stelt dat respondenten het invullen van de vragenlijst kunnen uitstellen. Om dit te voorkomen zal NS Hispeed een week na het versturen van de eerste uitnodiging om de vragenlijst in te vullen een herinneringsmail sturen. Daarnaast beperken we de reactietijd: na een kwartaal kan geen oordeel meer worden gegeven over een reis in dat voorafgaande kwartaal.

U vindt het een positieve ontwikkeling dat door de nieuwe wervingsmethode ook klanten die hun vervoerbewijs kochten in het buitenland, telefonisch of bij de kaartautomaat betrokken worden in het klanttevredenheidsonderzoek. Wel wijst u ons op een mogelijke ondervertegenwoordiging van klanten die geen internetaansluiting hebben. Dat is correct, maar we vinden dit geen onoverkomelijk bezwaar van de nieuwe methode. Immers, Nederland heeft bijna de hoogste penetratiegraad in Europa wat betreft (snel) internet.

NS Hispeed neemt uw advies over om reizigers bij het werven een schriftelijke garantie te geven dat het e-mail adres alleen gebruikt wordt voor het klanttevredenheidsonderzoek. Voorts beveelt u een papieren vragenlijst aan. NS Hispeed heeft een papieren vragenlijst wel overwogen, maar op dit moment is de vragenlijst niet geschikt voor het laten invullen in de trein. De lijst is eenvoudiger online in te vullen; on line is het gemakkelijker om respondenten alleen die vragen voor te leggen, die voor hen relevant zijn.

Naar aanleiding van uw vraag geven we graag inzicht in de criteria die NS Hispeed zal hanteren bij de werving van reizigers voor deelname aan het KTO: uiteraard gaat het om alle producten (carriers), om alle dagen van de week en alle uren van de dag. Aan het begin van elk kwartaal zal NS Hispeed momenten selecteren met als doel een zo hoog mogelijke representativiteit.

Aangezien NS Hispeed bij de overgang op de nieuwe methode voor het klanttevredenheidsonderzoek zorgvuldig wil doen, hebben we besloten om ook in het eerste en tweede kwartaal van 2011 te zullen schaduwdraaien en nog niet over te gaan op de nieuwe methode. In het vierde kwartaal 2010 is gebleken dat het proces van werven op de trein en het online laten invullen van de vragenlijst nog geoptimaliseerd moet worden o.a. om voldoende

respondenten per carrier te werven. Na het tweede kwartaal van 2011 nemen we het besluit of de nieuwe methode betrouwbaar genoeg is. Voldoende betrouwbaarheid is voor ons bijzonder belangrijk.

Tot slot heeft NS Hispeed nog het volgende aandachtspunt: Thalys International geeft nog geen toestemming om respondenten te werven op hun trein. We denken na over een oplossing en zijn nog in gesprek met Thalys International over alternatieven.

Ik informeer u opnieuw als NS Hispeed een definitief besluit heeft genomen over de aangepaste wervingsmethode voor respondenten.

Met vriendelijke groet, namens de directeur HSA Beheer N.V.,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Spaargaren', with a long horizontal line extending to the right.

Maarten Spaargaren
Commercieel Directeur