



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan

NS Hispeed
Directeur commercie
De heer M. Spaargaren
Postbus 767
1000 AT AMSTERDAM

Contactpersoon
S. van de Pas

Datum
21 december 2010

Ons kenmerk
Locov 2010/195

Doorkiesnummer
070 4569552

Bijlage(n)
-

Uw kenmerk
NSH/MSP/10-010 CC/PA/LO-
552

Onderwerp
Advies opzet klanttevredenheidsonderzoek

Geachte heer Spaargaren,

In uw brief van 11 november 2010, kenmerk NSH/MSP/10-010 CC/PA/LO-552 vraagt u ons advies over uw voornemen de methode van werving van respondenten voor het klanttevredenheidsonderzoek te wijzigen. Graag gaan wij in op uw verzoek.

Advies

De voorgestelde wijziging van de werving gaat er vanuit dat het inzicht in de klantoordelen actueler wordt. De praktijk moet uitwijzen of dit daadwerkelijk het geval is. Immers de respondent kan het invullen van de vragenlijst nog steeds uitstellen. Een positieve ontwikkeling is dat reizigers die hun kaartje niet via de Hispeed-website kochten (maar bijv. in het buitenland, telefonisch of bij de kaartautomaat) meer evenredig vertegenwoordigd zullen zijn. Algeheel concluderen wij dat de voorgestelde wijziging een belangrijke verbetering kan zijn om goede en betrouwbare klantoordelen te verzamelen. Wij adviseren daarom positief.

Wel sluit de nieuwe methode een andere groep klanten uit, namelijk de reizigers die hun e-mailadres niet willen geven. Ook zijn de mensen zonder internetaansluiting nog steeds niet vertegenwoordigd. Dit kan de resultaten van het onderzoek toch opnieuw enigszins scheef trekken. Wij adviseren NS Hispeed daarom:

- reizigers bij het werven in de trein een duidelijke, schriftelijke garantie te geven dat het e-mailadres alleen voor dit klanttevredenheidsonderzoek zal worden gebruikt;

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, NS, ANWB, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland, Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, Ouderenorganisaties CSO en ROVER.

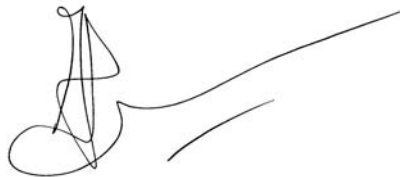
- bij het werven van respondenten een papieren formulier als alternatief achter de hand te hebben voor degenen die wel aan het klanttevredenheidsonderzoek willen meewerken, maar dit niet via internet kunnen of willen doen.

Aansluitend hierop hebben wij een vraag over de wijze waarop de dagen van werving worden bepaald. Welke criteria gaat u hierbij hanteren? Graag zouden wij hier meer inzicht in krijgen.

Tot slot. Wij vinden het een goede zaak, dat u de nieuwe methode in het vierde kwartaal van 2010 uitprobeert. De resultaten van deze test kunnen meer inzicht geven of de methode ook de juiste is. Wij hadden graag de resultaten hiervan willen betrekken bij ons advies. Als de resultaten beschikbaar zijn, ontvangen wij deze graag van u.

Met vriendelijke groet,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,
namens deze,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'H' and 'V' followed by a long horizontal stroke.

Henk Verhagen
Waarnemend voorzitter Locov