

Reactie op advies over aanpassingen aan de prestatie-indicatoren van NS

Datum: 1 augustus 2019

Kenmerk: IenW/BSK-2020/12967

Betreft: Reactie advies over aanpassingen aan de prestatie-indicatoren van NS

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Op 21 juni jl. heeft u advies uitgebracht (kenmerk : Locov 2019-139879) over de voorgenomen overstap van het door NS uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) naar de door het CROW uitgevoerde OV Klantenbarometer (OVKB). U geeft aan deze overstap te steunen, omdat daarmee de klantbeleving bij alle vervoerders in het OV op eenzelfde manier en onafhankelijk wordt gemeten. U heeft daarbij nog wel nog enkele vragen en adviezen. Met deze brief reageer ik daarop.

U geeft aan dat met het vervallen van KTO de prestatie-indicator 'informatie bij ontregelingen' en een aantal informatie-indicatoren niet meer worden gemeten. U gaat graag in gesprek over alternatieven hiervoor, mede omdat de beoogde inwerkingtreding al 2020 is. U doet tevens diverse suggesties over aanpassing aan de prestatie-indicatoren over reisinformatie. Naar aanleiding van uw advies heeft de Staatssecretaris van IenW besloten de overstap naar de OVKB voorlopig uit te stellen, om daarmee de tijd te nemen om recht te doen aan uw opmerkingen. Dit uitstel betekent dat het NS KTO ook in 2020 wordt uitgevoerd. In de komende periode gaan mijn medewerkers graag het gesprek met u aan over de indicatoren over reisinformatie, richting een inwerkingtreding per 2021.

U doet tevens suggesties over de scope en de inhoud van de vragenlijst van de OVKB en ook over de wijze waarop de data en resultaten worden gepresenteerd op het OVKB-dashboard. Hoewel deze opmerkingen niet direct gaan over de voorgenomen aanpassingen aan de prestatie-indicatoren, vind ik het zinvol om met uw opmerkingen aan de slag te gaan. Aangezien het CROW de opdrachtgever van de OVKB is, zorg ik dat uw opmerkingen terecht komen bij de werkgroep van het CROW (Deze werkgroep houdt zich bezig met de (door)ontwikkeling van de OVKB).

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wil u bedanken voor uw advies.

Hoogachtend,

DE DIRECTEUR OPENBAAR

Ir. W.H.B. (Wino) Aarnink