



LANDELIJK OVERLEG
CONSUMENTENBELANGEN
OPENBAAR VERVOER

Aan
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
DGMo/OVS
Wino Aarnink
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Contactpersoon: A. Frerichs
Datum: 21 juni 2019
Ons kenmerk: 2019-139879

Doorkiesnummer: -
Bijlage(n): -
Uw kenmerk: IENW/BSK-2019/108786

Onderwerp:
Advies aanpassing prestatie-indicatoren NS

Geachte heer Aarnink,

Op 24 mei 2019 (IenW/BSK-2019/108786 adviesaanvraag aanpassing prestatie-indicatoren NS) heeft u ons, de consumentenorganisaties in het Locov, een advies gevraagd over enkele voorgenomen aanpassingen aan de prestatie-indicatoren voor NS. Met dit advies gaan wij graag in op uw verzoek.

Hoofdpijnen

De consumentenorganisaties steunen een overstap van het door NS uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) naar de door het CROW uitgevoerde OV-Klantenbarometer (OVKB) per 1 januari 2020. Hiermee wordt de klantbeleving bij alle vervoerders in het OV op eenzelfde manier en onafhankelijk gemeten. De consumentenorganisaties hebben nog enkele vragen en adviezen over de scope, de indicatoren, het OVKB-dashboard en de toegankelijkheid van de resultaten.

Scope

Wij adviseren u om de Intercity Berlijn, Intercity Brussel en de ICE ook op te nemen in de scope van de OVKB. Deze treindiensten hebben namelijk ook een binnenlandse functie.

Bezoekadres secretariaat
Rijnstraat 8
2515 XP DEN HAAG

Postadres
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

Bereikbaar te voet vanaf ns-station cs en vanaf ns-station hs met tramlijn 9.

In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, NS, ProRail, ANWB, Ieder(in), Fietsersbond, Landelijke Studentenvakbond, KBO-PCOB en ROVER.

Indicatoren

Met het vervallen van het KTO wordt de prestatie-indicator informatie bij ontregelingen niet meer gemeten. Ook een aantal informatie-indicatoren komt niet terug in de OVKB. Wij kunnen moeilijk adviseren over het vervallen van deze indicatoren nu nog niet duidelijk is wat het alternatief wordt. U zegt in het kader van de midterm review nadere afspraken over deze indicatoren te willen maken en de consumentenorganisaties hier tijdig bij wilt betrekken. Omdat u voornemens bent per 1 januari 2020 te stoppen met de KTO willen wij graag dit jaar nog met u hierover van gedachten wisselen.

De prestatie-indicator informatie bij ontregelingen hangt samen met de prestatie-indicator reisinformatie treinketen. Beide indicatoren kijken voornamelijk naar de juistheid en tijdigheid van reisinformatie bij verstoringen. Reizigers hebben in deze situaties behoefte aan goede reisinformatie. We zie echter dat dit vaak nog niet het geval is. Een prikkel om deze reisinformatie te verbeteren is essentieel. Wij hechten daarom belang aan tijdige beschikbaarheid van goede indicatoren. Wij adviseren in de nieuwe indicator(en) naast juistheid en tijdigheid ook de kwaliteit van de informatie te betrekken. Bij verstoringen hebben reizigers behoefte aan een concreet en correct handelingsperspectief.

De waardering voor de klantenservice en het oordeel over de afhandeling van klachten zijn twee informatie-indicatoren die niet terugkomen in de OVKB. Wij geven u in overweging dergelijke indicatoren voor alle vervoerders in beeld te brengen. Dit kan mogelijk door het als onderdeel op te nemen in de vragenlijst van de OVKB.

Het KTO meet het percentage reizigers dat een 7 of hoger geeft (afgerond op hele getallen). De OVKB gaat uit van een gemiddeld rapportcijfer (afgerond op tienden). Wij adviseren positief over deze wijziging. Wel vragen wij om de spreiding van de gegeven rapportcijfers via open data inzichtelijk te maken, zodat er bijvoorbeeld een beeld is van de ontwikkeling van het aantal (on)tevreden reizigers (zie verder onder: open data).

OVKB-dashboard en aantal enquêtes

De OVKB maakt via de website klantoordelen voor het HRN per landsdeel inzichtelijk, uitgesplitst naar Intercity's en Sprinters. Dit is een verbetering in vergelijking met het KTO. Het is echter wel onduidelijk welke treinseries bij welk landsdeel meetellen. Tevens merken wij op dat het OVKB-dashboard nog geen inzicht geeft in de prestaties voor de hele concessie. Wij zouden dit graag aangepast zien.

Het OVKB meet voor de HSL-Zuid, de Valleilijn, de lijn Zwolle-Kampen en de Maaslijn op lijnniveau. Voor een goede vergelijking met overige spoorconcessies adviseren wij daarom klantoordelen voor het hoofdrailnet ook per treinserie en/of per traject (één of meerdere treinseries tussen twee knooppunten) weer te geven in de OVKB. Hiermee wordt inzichtelijk welke treindiensten/trajecten extra aandacht behoeven. Dit kan bovendien

inzicht verschaffen in de gevolgen van uiteenlopende niveaus van dienstverlening op klantoordelen.

Mogelijk zijn er voor betrouwbare uitkomsten op treinserie/traject niveau meer enquêtes nodig dan nu voorzien. Wij adviseren u het aantal enquêtes te verhogen tot een aantal dat voldoende is om voor het hele hoofdrailnet per treinserie/traject statistisch significante resultaten te kunnen presenteren (voetnoot: Wij merken op dat het aantal enquêtes in het KTO ook aanzienlijk hoger is (circa 40.000) dan in de OVKB (circa 14.000). Het aantal uitgevoerde enquêtes in de OVKB in 2018 is voor het hoofdrailnet verhoudingsgewijs ook lager dan voor de Valleilijn, Zwolle-Kampen en Maaslijn.).

Open data

Wij zijn blij met het dashboard dat beschikbaar is op www.ovklantenbarometer.nl. Niet alle resultaten van de OVKB zijn echter toegankelijk via dit dashboard. In de vragenlijst van de OVKB wordt ook gevraagd naar reismotief (studie, werk, privé, etc.) en de frequentie van het aantal reizen van de reiziger. Deze cijfers zijn momenteel alleen inzichtelijk via de factsheets per concessiegebied. Hierdoor is het bijvoorbeeld niet mogelijk te onderzoeken of er een verband is tussen het reismotief en/of de frequentie en het klantoordeel. Wij verzoeken u daarom te onderzoeken of het dashboard op dit punt kan worden verbeterd.

Wij adviseren daarnaast alle resultaten van de OVKB ook spoedig als open data beschikbaar te stellen, zodat een meer gedetailleerde analyse gemakkelijker wordt.

Uiteraard zijn wij bereid uw vragen te beantwoorden of om onze reactie nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV.