



NS Reizigers

Bedrijfs- en Productontwikkeling

Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Verkeer en Waterstaat
DG Mobiliteit, Directie Spoorvervoer
t.a.v. de heer drs J.A. Jacobs
Postbus 20901
2500 EX Den Haag



Datum 1 februari 2010
Uw kenmerk VenW/DGMo-2009/11681
Ons kenmerk NS/BD/2010-6
Onderwerp Onderzoek toiletten in de OV-keten

Telefoon 030 - 235 61 83
Telefax 030 - 235 80 12
E-mail maurice.unck@ns.nl
Behandeld door P.van Buuren

Geachte heer Jacobs,

Op 22 december ontvingen wij van u het voorlopig rapport van het onderzoek naar toiletten in de keten. U verzocht ons uiterlijk 22 januari jl. te reageren op dit rapport. Dit is een week later geworden, excuses daarvoor.

Voorafgaand aan een inhoudelijke reactie op het rapport willen wij kort ingaan op het opdrachtgeverschap. VenW, ProRail en NS hebben gezamenlijk het initiatief genomen dit onderzoek uit te laten voeren. Dit naar aanleiding van overleg in het Locov waar partijen de wens uiten via extern onderzoek nog eens dieper in te zoomen op de kwantitatieve en kwalitatieve behoefte van klanten aan toiletten in de OV-keten.

Wij vinden het spijtig dat de consumentenorganisaties na aanvankelijk enthousiasme in mei 2009 alsnog hebben afgezien van directe deelname aan het onderzoek. Wij vinden het tegelijkertijd een goede zaak dat VenW, ProRail en NS gezamenlijk verder zijn gegaan en een extern buro de klantbehoeften in kaart hebben laten brengen. Daarmee hebben we een gemeenschappelijke basis en leidraad voor toekomstige beleidsvorming tot stand gebracht, waarbij we de klant en zijn behoefte centraal hebben gezet.

Naar onze opvatting heeft het buro Steer Davies en Gleave (SDG), het onderzoek gedegen uitgevoerd en zorgvuldig aangepakt. Bij de selectie van het onderzoeksburo was hun ervaring in de stated preference methodiek een belangrijk criterium en die ervaring is ook tijdens de uitvoering van grote waarde gebleken. Dit komt ook tot uiting in het voorliggende voorlopige onderzoeksrapport. Wij zijn van mening dat mede vanwege de gekozen methodiek en de professionele uitvoering van het onderzoek er nu een rapport ligt dat een goed inzicht geeft in wat klanten belangrijk en nodig vinden.

Inhoudelijk herkennen wij de conclusies in het voorlopige rapport en vormen in belangrijke mate een bevestiging van het in 2004 door NS ingezette beleid dat uitvoering in het Locov is besproken en waarvoor NS destijds adviezen uit het Locov heeft verkregen. Wij zien dan ook geen aanleiding deze keuzes te herzien.





Ons kenmerk NS/BD/2010-6

Pagina 2/2

De beschikbaarheid en kwaliteit van de toiletvoorziening zijn belangrijk voor de reiziger en naarmate zijn reis langer duurt, hecht de klant steeds meer waarde daaraan. Het daadwerkelijk gebruik van een treintoilet is beperkt -zeker op de kortere afstand-, en neemt toe naarmate de reis langer duurt. Mede daarom heeft NS toiletten in alle intercity's, maar niet in het sprinter light train-materieel dat wordt ingezet op stoptreintrajecten in de brede Randstad. Wij herkennen ook dat de reinheid van het toilet en de toiletruimte voor reizigers van groot belang is, maar helaas vaak als onvoldoende wordt beleefd. Wij zijn recent gestart met een programma om hier verbetering in te brengen.

In samenwerking met ProRail en uw Ministerie willen wij graag in overleg treden om op basis van de resultaten van dit onderzoek te bezien welke verbeteringen in de toiletvoorzieningen in de gehele keten mogelijk zijn en die aansluiten bij wat onze klanten belangrijk vinden.

Met vriendelijke groet,

M.B. Unck
Directeur Bedrijfs- en Productontwikkeling

