



NS

Directie

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Datum 24 november 2015
Ons kenmerk CC/PA/SvS-748
Onderwerp Besluit methodiek voor het
klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Telefoon 06- 22 13 48 14
Telefax Susanne.vanSteenbergen@ns.nl
E-mail

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Hartelijk dank voor uw advies van 2 september jl. (kenmerk: Locov 2015-176968) aangaande de methodiek voor het klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Graag stuur ik u hierbij de reactie namens NS en de onderdelen waarop wij een besluit hebben genomen, mocht dit besluit aanleiding geven tot verder overleg dan organiseren wij dit graag. In deze brief zitten nog een aantal punten waarop NS nog geen besluit heeft genomen, hierop komen wij separaat terug, zodra hierop duidelijkheid is.

1. Algemene opmerkingen (onderdelen 1 en 2 uit het advies)

Wij danken u voor uw algemene opmerkingen. Wij zijn het met u eens dat klantoordelen een waardevol inzicht bieden in hoe de klant zijn reis beleeft en dat dit handvatten biedt voor de sturing. NS streeft hierbij naar een uniforme wijze van meten en openbaar maken van deze gegevens. Immers transparant maken wat de klant vindt is belangrijk. Dit voorkomt dat de discussie alleen gaat over de methodiek en een klantoordeel op tal van wijzen uitgelegd kan worden. Veel meer willen wij echt weten aan welke knoppen wij kunnen draaien om de reis van en voor de klant te verbeteren. NS bespreekt de klantoordelen al langer met u via de KTO-begeleidingscommissie. Dit biedt ons de gelegenheid om met u de diepte in te gaan over welk oordeel de klant zijn reis geeft. De nieuwe concessie gaat ook weer uit van een samenwerking op dit gebied. NS overlegt daarom graag met u over de inrichting van dit overleg.

Wij danken u voor uw steun voor het meten van de reis van de klant op alle momenten van die reis. U gaat daarbij ook in op het sturen op satisfiers en dissatisfiers. Wij zijn het met u eens dat enkel het sturen op satisfiers niet moet betekenen dat dissatisfiers geen aandacht meer krijgen. Dat is ook niet de bedoeling. Wel weten wij dat iets wat begint als een satisfiers (bijvoorbeeld WiFi) zich in de loop der tijd ontwikkeld tot een dissatisfier. Om die reden blijft NS ook nieuwe dingen toevoegen om klanten te verrassen (bijvoorbeeld piano's op stations). Dit alles uiteraard zonder de dissatisfiers uit het oog te verliezen, want de basis dienstverlening moet op orde zijn.

U gaat in uw advies ook in op reizigers met een beperking. Het klopt dat het KTO is ontwikkeld met het oog op de grote massa reizigers. In een groot onderzoek als het KTO met 40.000 respondenten vallen kleinere groepen daarbuiten. Dat betekent echter niet dat NS het oordeel van deze specifieke groepen niet wil weten. Om ervoor te zorgen dat deze mensen hun oordeel veel nauwkeuriger kunnen geven doet NS daarom veel specifiek onderzoek, bijvoorbeeld naar de assistentieverlening bij rolstoelgebruik. Ook in de StationsBelevingsMonitor (SBM) zit de vraag of men een lichamelijke beperking heeft.

U adviseert ons om de doorsnede van woon-werk- en zakelijk verkeer niet samen te voegen. NS zal deze keuze nader overwegen. Grof gezegd deelt NS haar reizigers in twee categorieën in, de must- en de lustreizigers. Enerzijds vallen zowel forenzen als zakelijke reizigers in de



categorie mustreizigers, wat ervoor pleit om ze bij elkaar te voegen. Bovendien is de groep zakelijke reizigers relatief klein als je naar het totaal aantal reizigers kijkt. Anderzijds zitten er inderdaad verschillen tussen deze groepen, zo is de reisfrequentie van zakelijke reizigers iets lager als die van forenzen en is het klantoordeel van zakelijke reizigers een stuk hoger dan dat van forenzen. Wij zullen daarom naar aanleiding van uw advies hier nader naar kijken.

2. Opmerkingen over de methode en vragenlijst (onderdelen 3 en 4 uit het advies)

In uw advies steunt u NS in de wijze waarop voortaan achteraf de hele reis wordt bevestigd aan de klant. U geeft hierbij NS wel mee dat bij sommige vragen dit voor de klant wellicht lastiger is. NS herkent deze opmerking en heeft hier zorgvuldig naar gekeken. Voor NS weegt echter het voordeel om achteraf de hele reis te kunnen beoordelen op tegen de eventuele 'ruis' die is ontstaan in de herinnering aan de treinreis. Om dit te verminderen verstrekt NS de vragenlijst binnen 24 uur na de treinreis. In de vragenlijst zitten enkele detailvragen en daarbij gaan wij ervan uit dat de klant nog weet dat hij iets gekocht heeft, het toilet bezocht op het station en met welk voor- of natransport de klant heeft gereisd. Een gemiddeld oordeel blijft in de regel hangen en zeer negatieve of positieve ervaringen zeker. Het merendeel van de respondenten vult de enquête overigens kort na het versturen in.

NS kiest ervoor de vragenlijst voortaan online af te nemen. In sommige gevallen zou het internet of een website constructie wellicht een blinde vlek kunnen zijn. Hier is veel onderzoek naar gedaan in Nederland. Onderzoeksresultaten laten zien dat de internetpenetratie in Nederland op 93% ligt (ter vergelijking: wereldwijd is dat 34%, het Europees gemiddelde ligt op 68%). Dat het geen leeftijdsgebonden kwestie is, blijkt uit een eerste vergelijking van de doelgroepen in de oude en nieuwe methode. Ouderen zijn zelfs beter vertegenwoordigd in de nieuwe methode.

Om een nog bredere doelgroep aan te spreken stelt u voor de vragenlijst ook in het Engels aan te bieden. Wij zijn het met u eens dat een Nederlandstalige vragenlijst sommige reizigers uitsluit. Het streven is dan ook om de vragenlijst in 2016 ook in het Engels aan te bieden.

In uw advies gaat u in op de binnenlandse reizigers die gebruik maken van de IC Brussel, ICE en IC Berlijn. U doet de suggestie om de enquêteur te laten vragen of de reiziger een binnenlandse of internationale reis maakt en dan een verwijzing naar de bijpassende vragenlijst te laten aanbieden. Deze suggestie nemen wij graag ter harte. NS heeft nog geen besluit genomen over welke vragenlijst de binnenlandse medegebruiker krijgt aangeboden. Achtergrond is dat de treinen waarmee deze klanten reizen verschillen in comfort en serviceniveau, dit leidt tot een ander oordeel, terwijl sommige reizigers deze treinen iedere dag gebruiken voor woon-werkverkeer en daarmee verschilt hun reisdoel met die van een internationale reiziger. NS moet hierover nog nader besluiten.

NS heeft besloten om de werkwijze van een "7 of hoger" niet los te laten. Daarbij is NS het met u eens dat sturen op middelmatigheid niet voldoende is. Het streven is om de reis van de klant steeds te verbeteren.

Conform uw advies worden de vragen uit het KTO inderdaad geschrapt. Wij zijn het met u eens dat de vragenlijst nog steeds aan de lange kant is. Dat is een samenspel tussen wensen en verwachtingen. Om de hele klantreis recht aan te doen en de klantoordelen van de verschillende fases en bijbehorende aspecten goed in kaart te brengen zijn behoorlijk wat vragen benodigd. Ondanks de inkorting die wij hebben voorgesteld sluiten wij zeker niet uit dat de vragenlijst in de toekomst efficiënter wordt ingericht. Op dit moment gaan we echter van start met de huidige variant om bovengenoemde reden. De respons op de (ingekorte) vragenlijst bedraagt 39%, dit is hoger dan verwacht. Hieruit kan geconcludeerd worden dat respondenten de duur niet als een struikelblok ervaren. Hoogstwaarschijnlijk



zal de respons nog verder stijgen als we de vragenlijst meer inkorten. Dat nemen wij mee in een onze afwegingen.

Naar aanleiding van uw specifieke suggesties:

U vindt de nieuwe vragenlijst minder duidelijk over het algemene oordeel. Dat zijn wij met u eens, NS heeft de volgorde aangepast om alle onduidelijkheid rondom 'algemeen' versus 'specifiek' oordeel te vermijden. We starten met de algemene vragen om vervolgens in te zoomen op de onlangs gemaakte treinreis.

NS deelt de mening niet dat het klantoordeel over 'op tijd rijden' in het huidige KTO een representatiever oordeel geeft dan in de nieuwe vraagstelling. De mening van de reiziger wordt dan veel meer beïnvloed over de perceptie van op tijd rijden dan over de daadwerkelijk gemaakte reis. NS heeft daarom besloten om de vraag wel aan te laten sluiten bij de specifieke reis. Dit levert een concretere stuurinformatie op en daarmee een betere knop om aan te draaien.

Ten aanzien van 'sociale veiligheid', uit de trendbreukanalyse blijkt dat in het nieuwe KTO hoger gescoord wordt dan in het oude KTO. Daarvoor zijn meerdere oorzaken mogelijk: (o.a.) het moment van invullen van de enquête, de vraagstelling, de uitbreiding van de scope met internationale reizigers en het deel van het cijfer dat door dag/avond bepaald wordt. Uit analyse is gebleken dat de verschuiving van het deel van het cijfer dat door dag/avond bepaald wordt, voor een derde van het verschil zorgt. De overige twee derde zijn dus veroorzaakt door het totaal van de andere factoren. Hieronder staat ook de weging aangegeven.

1	A	B	C Huidig		D Nieuw		E	F	G	H	I	J	K
			Uitkomst	Weging	Uitkomst	Weging							
2													
3	Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	79,7%	100	82,5%	100				81,7%	2,0%	2,8%	0,9%
4		- Klantoordeel sociale veiligheid in de trein overdag, voor 19:00 uur	91,5%	30	88,9%	44							
5		- Klantoordeel sociale veiligheid in trein avond, na 19:00 uur	60,2%	20	67,2%	6							
6		- Klantoordeel sociale veiligheid op het station overdag, voor 19:00 uur	90,7%	25	76,8%	44							
7		- Klantoordeel sociale veiligheid op het station avond, na 19:00 uur	63,2%	25	73,4%	6							

U geeft in uw advies gaat u in op het klantoordeel bij normaal en sterk vertraagde reissituaties. NS kijkt hier nog verder naar. Wel is het zo dat de bron voor de informatie indicatoren uit de concessie m.b.t. reisinformatie de Reisinformatiemonitor is (en blijft). Het nieuwe KTO brengt deze informatie dus niet het geding.

U spreekt uw twijfel uit of er in geval van een sterk ontregelde situatie voldoende kans is dat reizigers een enquêteur treffen. Daarin heeft u gelijk. Dit blijft een aandachtspunt voor zowel de oude als de nieuwe variant. Medewerkers proberen bij een verstoring zoveel mogelijk het gewone rooster aan te houden, zodat ook vertraagde treinen in de steekproef vallen. Deze zijn immers ook nodig voor de prestatie-indicator Informatie Bij Ontregelingen (IBO). Echter levert een verstoring of stremming ook voor de enquêteurs soms een onwerkbaar situatie op, waardoor geplande diensten komen te vervallen. NS blijft hier alert op.

U adviseert ons om de stellingen in het KTO te vervangen door open vragen. De gedachte achter de stellingen is dat het persoonlijker wordt, je beredeneert echt vanuit de ik-vorm, waardoor het zo dicht mogelijk bij de belevingswereld van de reiziger komt. Een stelling als



'ik voelde me veilig' is echter slechts een uitgangspunt, en een antwoord kan ook zijn 'nee, absoluut niet' en daarmee resulteren in een '1'. Bovendien proberen we door de afwisseling tussen stellingen en vragen enige variatie toe te passen, zodat het niet te eentonig wordt voor de respondent. NS heeft besloten de stellingen daarom te handhaven.

U vraagt ons om het onderscheid tussen "Tickets & Service" en "OV Servicewinkel" los te laten, gelijk wij hebben gedaan met het onderscheid tussen loket- en servicepersoneel. Dit vinden wij een interessante gedachte en op termijn kunnen wij dat realiseren. Voor nu is echter besloten om het verschil tussen "Tickets & Service" en "OV Servicewinkel" nog te laten bestaan. Achterliggende gedachte is dat er vooralsnog nog maar enkele vestigingen van de "OV Servicewinkel" zijn en wellicht de bekendheid van deze formule nog niet hoog genoeg is om ze gelijk te stellen aan elkaar in bewoording. Bovendien is het concept van de "OV Servicewinkel" afwijkend van dat van "Tickets & Service". Het oordeel van beide formules willen we dan ook niet op één hoop gooien.

U doet de suggestie om aan het einde van het KTO een open vraag op te nemen. Dit vinden wij een terechte opmerking. In de nieuwe versie heeft NS deze laatste vraag dan ook aangepast naar: 'Als u NS een verbeterpunt wilt meegeven of nog algemene opmerkingen of suggesties heeft, dan kunt u deze hieronder kwijt.'

Ten slotte geven wij graag een reactie op de concrete vragen:

Vragenlijst Binnenland:

Vraag 1 kunt u optioneel maken ("als de aangegeven datum niet klopt, vul dan hier de datum in waarop u de treinreis gemaakt heeft").

- Is doorgevoerd.

Vraag 2 en 3 (geslacht en leeftijd) dwalen al meteen af van de gemaakte reis. Wij denken dat u deze vragen beter aan het einde van de lijst kunt zetten. Op die plaats kunt u dan ook de vraag "heeft u een persoonlijke beperking?" en enkele optionele vervolgvragen ingeval van antwoord "ja" toevoegen (zie onze opmerking hierover in paragraaf 2).

- Is doorgevoerd, vraag 2 en 3 zijn verplaatst naar het einde van de lijst.

Vragen 4, 5, 6 en 7. De vrije invullingen van plaatsnamen en stations zullen veel varianten en tikfouten opleveren (Alphen a/d Rijn, Alphen a.d. Rijn, Alphen, Alpen aan de Rijn, Alphen aan den Rijn, Alpen aan den Rijn, of: Kersenboogerd, Kersenbogerd, Hoorn Kersenboogerd, enz.) U zou dit bij vraag 5 en 6 kunnen beperken door alle stations in een lijst aanklikbaar te maken.

- De nieuwe versie van de vragenlijst bevat een drop down-menu met alle stationsnamen en dus geen vrije invulling meer.

Vraag 5 en 6. Gevraagd naar het vertrekstation, respectievelijk aankomststation van de treinreis, zullen respondenten ook stations invullen die worden bediend door treinen van andere vervoerders. Die maken immers deel uit van de treinreis, en de vragenlijst gaat over de hele reisketen. Pas veel later, bij vraag 24 (internationale vragenlijst: 37), blijkt dat NS hier een andere opvatting over heeft. Daar wordt bij de vraag "hoe bent u naar het vertrekstation gereisd?" immers als keuzemogelijkheid gegeven: "met de trein (bijvoorbeeld van een andere vervoerder dan NS)". Deze opvatting is echter weer niet consistent met de antwoordmogelijkheden bij vraag 86, waar het over het natransport vanaf het station uit vraag 6 gaat. Hier bestaat niet de keuzemogelijkheid "met de trein (bijvoorbeeld van een andere vervoerder dan NS)". Als u de respondenten die ook met een andere spoorvervoerder reizen niet op het verkeerde been wilt zetten, zult u bij de vragen 5 en 6 beter moeten aangeven wat u bedoelt: het begin- of eindstation van de hele treinreis of van het NS-deel van de treinreis.

- Is doorgevoerd.

Vraag 89. Wij denken dat de omschrijvingen in de keuzelijst in de hand werken dat reizigers die op saldo reizen met bijvoorbeeld een Dal Voordeel- of Voordeellurenabonnement niet het vakje "NS Jaarabonnement" zullen aanvinken, wat kennelijk de bedoeling is, maar "OV chipkaart met saldo". U zou



in plaats van “NS Jaarabonnement” en “NS Maandabonnement” ook kunnen vragen naar “Kortings- of vrij-reizenabonnement” en het onderscheid naar looptijd pas daarna maken.

- Is doorgevoerd.

Vraag 24. Wij adviseren de keuzelijst uit te breiden met “Valys”.

- Deze toevoeging betreft een antwoordcategorie voor een relatief kleine groep respondenten. Dit valt daarmee wat NS betreft onder de optie ‘anders, namelijk’.

Vraag 25. Als u treinen van andere vervoerders als vorm van vortransport ziet, zou u hier ook naar het klantoordeel over de aansluiting moeten vragen, zoals u nu voor bus, tram en metro doet.

- De vraag ‘Wat is uw algemene oordeel over uw reis naar het vertrekstation?’ wordt gebruikt om het oordeel om andere vormen dan Bus, Tram en Metro in kaart te brengen.

Vragen 32 en 34. Wij adviseren deze vragen te schrappen. Het gaat hier niet om een reizigersoordeel over NS. U heeft reeds een StationsBelevingsMonitor, waarin deze vragen naar onze mening meer thuishoren. Daarnaast denken wij dat het vragen naar de grootte van een eerder uitgegeven bedrag voor respondenten een prikkel tot afhaken kan zijn.

- In de FormuleBelevingsMonitor (FBM) van NS worden inderdaad veel gedetailleerde vragen gesteld. Echter weten wij ook dat het aankoopgedrag van reizigers erg samenhangt met de beleving. De vraag over het aankoopbedrag is overigens niet meer verplicht, dus mocht men het niet prettig vinden om dit aan te geven, dan is dat geen enkel probleem. Bovendien hebben wij de antwoordoptie ‘dat zeg ik liever niet’ toegevoegd.

Vraag 39. Hier wordt nogmaals gevraagd naar de tevredenheid over de reisinformatie op het vertrekstation, nadat in de voorafgaande vraag naar de tevredenheid over specifieke informatiebronnen is gevraagd. Als u hier iets anders wilt weten dan in de voorgaande vraag, zou dat in de omschrijving tot uitdrukking moeten komen. U zou vraag 39 ook kunnen schrappen.

- Het is uiteindelijk deze combinatie van vragen geworden om de reisinformatie op het station te bevragen:

Via welke reisinformatiebronnen op het station heeft u informatie ontvangen of welke heeft u geraadpleegd?

- de beeldschermen op het station met actuele vertrektijden en meldingen van eventuele vertraging
- de borden op het station met vertrekinformatie
- een servicemedewerker op het station
- de balie van NS International
- Tickets & Service
- OV Servicewinkel
- Infobalie (mobiele balie in stationshal)
- www.ns.nl
- mobiel.ns.nl
- de app van NS (reisplanner Xtra)
- de app van 9292 of www.9292.nl
- de reisplanner van Google
- NS via Twitter
- de omroep op het station
- een medereiziger
- telefonische klantenservice van NS
- de service- en alarmzuil op het station
- anders, namelijk
- dat weet ik niet meer
- ik heb geen informatiebronnen gebruikt op het station



Hoe tevreden was u over het gebruik van de reisinformatie op station?

maximaal 2 antwoorden, de gekozen antwoorden van vorige Extra Vraag, m.u.v. medereiziger.

(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
[gebruikte bron 1]	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
[gebruikte bron 2]	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Vraag 45. Wij adviseren deze vraag te schrappen. De vragenlijst zou zich moeten beperken tot oordelen over NS. Als u geïnteresseerd bent in de meteorologische omstandigheden, kunnen het KNMI en weerbureaus u deze nauwkeuriger en objectiever leveren.

- Uit analyses is gebleken dat het weer een bijdrage levert aan het verklaren van het Algemeen Oordeel van reizigers, vandaar dat deze vraag in de enquête wordt meegenomen. Uiteraard zijn wij niet per se geïnteresseerd in de meteorologische omstandigheden an sich, echter wel in de psychologische invloed van deze meteorologische omstandigheden op de beleving van onze reizigers.

Vraag 49. U heeft nog geen keuze gemaakt over de vraag omtrent zitplaatscapaciteit. De bijlage van de adviesaanvraag bevat op bladzijde 25 een aantal suggesties. Het is een gegeven dat er op de drukste momenten op korte afstanden reizigers moeten staan, en dat het Sprintermaterieel daar ook op is ingericht. In zulke treinen kan een vraag die specifiek op zitplaatsen is gericht alleen maar onvoldoendes opleveren, terwijl er ook reizigers zouden kunnen zijn die staan misschien niet prettig, maar nog wel acceptabel vinden. Het aandeel reizigers dat werkelijk heeft kunnen zitten, kunt u tegenwoordig per trein uit procesmetingen afleiden. Daarom kunnen wij ons erin vinden dat u de vraag niet meer specifiek op zitplaatsen richt. Wij adviseren de omschrijving van de vraag zo simpel en neutraal mogelijk te houden: "Vindt u dat er genoeg plaats was voor de reizigers in de trein waarmee u reisde?"

- Vraagstelling is geworden: "Wat is voor deze treinreis uw oordeel over de beschikbaarheid van zit- en staanplaatsen in deze trein?"

Vraag 55. De reiziger die "nee" antwoordt op de vraag of hij/zij de treinreis kon besteden zoals gepland, kan daarover niets meer kwijt. U krijgt meer inzicht in reizigerswensen op dit punt als u ook in dit geval vraagt naar de gewenste tijdsbesteding.

- Onderzoeken over gewenste tijdsbesteding voert NS ad hoc uit. Er is bewust voor gekozen om het er bij reizigers die aangaven hun reistijd niet te kunnen besteden zoals gewenst niet verder 'in te wrijven' wat zij hadden kunnen doen. Kortom; alleen aan reizigers die hun reistijd naar wens hebben kunnen invullen vragen wij naar hun tijdsbesteding.

Extra vraag na vraag 59. Wij adviseren alle reizigers te vragen of zij behoefte hebben gehad aan contact met de conducteur/conductrice, dus ook als zij tevreden waren over de mogelijkheid hem/haar aan te spreken.

- Is doorgevoerd.

Vragen 59 t/m 62. Bij deze vragen over de conducteur/conductrice lijkt het ons duidelijker en logischer om eerst de feitelijke vragen te stellen (59, extra vraag en 61) en daarna de beoordelende (60 en 62).

- Is doorgevoerd.

Vragen 70 en 71. Wij denken dat deze vragen nog meer informatie zullen opleveren als reizigers hier kunnen aangeven of de "grote bagage" een fiets betreft dan wel andere bagage.

- Is doorgevoerd.

Vraag 75. Wij adviseren deze vraag te schrappen. Voor sommige respondenten leidt dit tot uitzoekwerk of vastlopen ("ik ben naar Doetinchem gereisd – maar was dat nu Arriva of Breng?" of: "heette dat niet de Vechtdallijn? Maar die staat hier niet"). Bovendien zou u ook



vervoerders op grensoverschrijdende of buitenlandse treindiensten moeten toevoegen. Bij de overstap van/op bus, tram en metro vraagt u ook niet naar de vervoerder. Uit de aangegeven reisketen kunt u trouwens zelf al veel afleiden, indien u het onderscheid tussen vervoerders belangrijk vindt.

- NS wil graag weten naar welke vervoerder de reiziger is overgestapt. Echter zou het inderdaad kunnen dat de reiziger niet meer zeker weet welke vervoerder het was, daarom hebben we de antwoordoptie 'weet ik niet meer' toegevoegd.

Vragenlijst Internationaal:

Vraag 13. In vraag 19 vraagt u opnieuw naar het oordeel over NS International, en in vraag 119 nogmaals. Wij adviseren u deze vraag slechts één keer te stellen.

- Is doorgevoerd.

Vraag 19. De OV-chipkaart dient voor een overgrote meerderheid van de internationale reizen juist niet te worden gebruikt. Het is ons niet duidelijk welke informatie u aan de antwoorden op dit onderdeel van vraag 19 denkt te ontleen. Mogelijk zal een deel van de respondenten de vraag associëren met het passeren van de poortjes.

- Als reizigers de reis tot het station vanwaar de Internationale trein vertrekt afleggen met een OV chipkaart (of andersom), moet men dit ook kunnen aangeven.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Hans Peters
Directeur Commercie