



LANDELIJK OVERLEG  
CONSUMENTENBELANGEN  
OPENBAAR VERVOER

Aan  
NS Reizigers  
Maurice Unck  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht

Datum  
2 september 2015  
Ons kenmerk  
Locov 2015-176968  
Onderwerp

Bijlage(n)  
-  
Uw kenmerk  
C&S/PA/SvS-732

Advies methodiek klanttevredenheidsonderzoek

Geachte heer Unck,

In uw brief van 21 juli 2015<sup>1</sup> vraagt u de consumentenorganisaties in het Locov advies over wijzigingen in de methodiek voor en de vragenlijst van het Klanttevredenheidsonderzoek. Wij gaan graag in op uw verzoek en geven hieronder puntsgewijs ons advies. Daaraan voorafgaand maken wij nog enkele opmerkingen over de status van het onderzoek en over de sturingsfilosofie.

## 1. Status en context van het onderzoek

Rond de overgang naar de nieuwe concessie lopen momenteel verschillende verandertrajecten met betrekking tot klanttevredenheidsonderzoek en prestatie-indicatoren. Hierover hebben wij de afgelopen tijd gesproken met u en met de concessieverlener, al naar gelang de verantwoordelijkheid en betrokkenheid. Bij het geven van het nu door u gevraagde advies voelen wij de behoefte aan een reflectie op de context en status van het onderzoek waarvan u de methodiek en vragenlijst wilt wijzigen.

NS doet al decennialang klantonderzoek. In de nieuwe systeemordening van de Wp2000, met een commercieel verzelfstandigde NS, heeft het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) een groter gewicht gekregen. Klantoordelen zijn, naast procesmetingen, een rol gaan spelen bij het inzichtelijk maken van de prestaties van NS. In de concessie voor het Hoofdrailnet van 2005 zijn klantoordelen op de belangrijkste prestatiegebieden – op tijd rijden, informatie,

---

<sup>1</sup> CC/PA/SvS-732 Adviesaanvraag methodiek klanttevredenheidsonderzoek

Bezoekadres secretariaat  
Plesmanweg1-6  
2596 JG DEN HAAG

Postadres  
Postbus 20905  
2500 EX DEN HAAG

Telefoon (070) 456 8999

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

*In het Locov hebben zitting: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, NS, ProRail, ANWB, Consumentenbond, Ieder(in), Fietzersbond, Landelijke Studentenvakbond, Unie KBO en ROVER.*

zitplaatskans, reinheid en sociale veiligheid – aangemerkt als prestatie-indicator waarop NS mede werd gestuurd en beoordeeld. Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen, bepaalde het ministerie van Verkeer en Waterstaat dat de consumentenorganisaties in het Locov bij het KTO betrokken moesten zijn.<sup>2</sup> De samenwerking met de consumentenorganisaties inzake het KTO is sinds 2005 vastgelegd in de achtereenvolgende concessies.<sup>3</sup>

In de nieuwe concessie vanaf 2015 spelen nog slechts twee klantoordelen een rol als indicator waarmee de NS-prestaties worden beoordeeld: het algemeen klantoordeel over het reizen met de trein (met een verbijzondering voor de HSL-Zuid-diensten) en het klantoordeel over de sociale veiligheid in de trein en op het station.

Klantoordelen over de overige prestatiegebieden waarop NS in de vorige concessie werd beoordeeld worden nog wel openbaar gemaakt, als 'informatie-indicator'. De definities in de concessie 2015 zijn echter niet steeds gelijk aan die in de concessie 2005. Als informatie-indicator voor het nieuwe prestatiegebied 'deur-tot-deurreis' wordt toegevoegd een 'klantoordeel ketenreis'.

Vanuit de rol die ons is toegekend in de concessie zullen wij uw adviesaanvraag dus in de eerste plaats beoordelen op de vraag of het gewijzigde KTO betrouwbare klantoordelen blijft opleveren voor de bovengenoemde prestatiegebieden. Daarnaast adviseren wij u vanzelfsprekend ook graag over de overige aspecten van de nieuwe opzet.

Het ministerie van IenM bereidt intussen ook een onafhankelijke meting van klantoordelen voor, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de OV-Klantenbarometer voor het regionaal vervoer. Volgens de toelichting bij de concessie streeft het ministerie ernaar om hiermee in 2016 te beginnen.

Het lijkt er dus op dat de klanttevredenheid over een aantal prestatiegebieden van NS vanaf 2016 zowel door NS zelf als door onafhankelijk onderzoek in opdracht van de concessieverlener zal worden gemeten. Tegelijkertijd zien wij dat het KTO van NS zich inhoudelijk verbreedt en methodisch een andere weg kiest dan de OV-Klantenbarometer en het NS-KTO tot nu toe.

Wellicht is dit een logische ontwikkeling. Afzonderlijke onderzoeken, onder ieders eigen verantwoordelijkheid, voorzien wellicht beter in de behoeften van beide partijen: het NS-management als ondernemer, respectievelijk de concessieverlener als bewaker van publieke belangen. Wel moet voorkomen

---

<sup>2</sup> Vanaf 2000 was ook het ministerie van Verkeer en Waterstaat betrokken bij het KTO. Het ministerie beëindigde deze betrokkenheid bij het ingaan van de concessie in 2005 om voldoende afstand tot de concessiehouder te betrachten.

<sup>3</sup> De concessie voor het Hoofdrailnet die van 2005 tot en met 2014 gold, bevatte in artikel 24 de volgende verplichting: "NS meet iedere drie maanden in samenwerking met de consumentenorganisaties het oordeel van klanten op de onderdelen van de zorgplicht, beschreven in de artikelen 6 en 9, en maakt de resultaten vervolgens openbaar."

In de Vervoerconcessie 2015 staat: "NS werkt op verzoek van de concessieverlener mee aan een onafhankelijke meting van klantoordelen in opdracht van de concessieverlener. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de meting van de klantoordelen in het overige openbaar vervoer. In ieder geval totdat de concessieverlener voorgaande verzoekt, meet NS in samenwerking met de consumentenorganisaties het oordeel van klanten op de onderdelen van de prestatiegebieden, bedoeld in artikel 4, en maakt NS de resultaten van haar eigen metingen inzichtelijk volgens het bepaalde in artikel 6, en ten minste elk kwartaal."

worden dat verschillen tussen uitkomsten uit het NS-KTO en het onafhankelijk onderzoek leiden tot discussie over de interpretatie. Dit zou een contraproductief effect hebben bij het sturen op verbetering (of consolidatie) van het prestatieniveau van het prestatieniveau. En dat is niet wat wij willen.

Mogelijk ligt hier ook de reden van de opmerking in de toelichting bij de concessie (bij artikel 20) dat de onafhankelijke metingen van klantoordelen niet automatisch in de plaats komen van de KTO-metingen van NS zelf, daar waar zij een rol spelen als prestatie- of informatie-indicator. Eerst moeten de uitkomsten maar eens naast elkaar worden gelegd.

## 2. Sturingsfilosofie

U noemt twee redenen om de meetmethode en de vragenlijst van het KTO te veranderen. Uw eerste reden, de wens te kunnen sturen op alle momenten van de klantreis, ondersteunen wij van harte. Daar past ook bij dat u het KTO voor het hoofdrailnet en de HSL-Zuid-diensten integreert.

De tweede reden is uw geloof dat het sturen op *satisfiers* de klanttevredenheid verder kan verhogen. Dat vinden wij prima zolang dit niet betekent dat het sturen op verbetering van onvoldoende prestaties bij de *dissatisfiers* verslapt. *Satisfiers* moeten niet gaan dienen als compensatie daarvoor.

Wij hebben de afgelopen jaren bij verschillende gelegenheden met u van gedachten gewisseld over het werken met klantoordelen op prestatiegebieden die als *dissatisfier* kunnen worden beschouwd. Wij begrijpen dat het vaak moeilijk is om op deze prestatiegebieden tot een beter klantoordeel te komen, en dat klanten niet snel geneigd zijn hiervoor een hoge score te geven. Het heeft geen zin om 'onmogelijke' verbeteringseisen te stellen. Maar wij vinden dat niet te snel de conclusie moet worden dat de klant verwend is. Een hardnekkig onbevredigend klantoordeel kan er ook op wijzen dat NS naar andere procesverbeteringen moet zoeken. Zo is het voor het algemene oordeel van uw klanten over het op tijd rijden van de treinen ongetwijfeld effectiever om sterker te sturen op het aanpakken van grote verstoringen dan op het sterker sturen op het percentage treinen dat beneden de 3- of 5-minutengrens blijft. Het is natuurlijk ook mogelijk om helemaal niet meer naar dit algemene klantoordeel te vragen. Wij maken hierover verderop een opmerking bij 4d.

Het KTO onderscheidt geen reizigers met een beperking. Dit betekent dat de oordelen van deze groep reizigers opgaan in het grote gemiddelde. Ook levert het KTO geen inzicht in de beoordeling van voorzieningen die specifiek op deze groep reizigers zijn gericht, zoals de assistentie voor rolstoelgebruikers en hun zitplaats in de trein. Beide gevolgen vinden wij ongewenst. U zou bij de persoonlijke vragen een vraag kunnen toevoegen: "heeft u een persoonlijke beperking?" en bij antwoord "ja" enkele aanvullende vragen kunnen stellen over de assistentierегeling en de zitplaats in de trein.

U stelt voor om het aantal doorsneden te verminderen door woon-werk- en zakelijk verkeer samen te voegen. Wij adviseren u dit onderscheid wel te blijven maken. Woon-werkreizigers en zakelijke reizigers kennen verschillende wensen. Een samenvoeging van deze twee groepen zal mogelijk leiden tot een verkeerde interpretatie van de resultaten.

Het verminderen van de verdeling in reisfrequenties zal naar onze verwachting niet leiden tot problemen. Hierover adviseren wij dan ook positief.

### **3. Methodiek**

Een belangrijke verandering is dat u overgaat van beantwoording door de reizigers onderweg in de trein naar beantwoording achteraf, thuis achter de computer. Deze methode wordt al gevolgd door NS International.

Als belangrijkste voordeel zien wij dat de reiziger achteraf een beeld heeft van de héle reis. In de trein heeft hij/zij dit complete beeld nog niet.

Hier staat tegenover dat de reiziger een reis beoordeelt die op dat moment al een of meer dagen in het verleden ligt. Heel wat reizigers zullen intussen al een andere treinreis hebben gemaakt: de terugreis na de heenreis waarop de enquêteur langs kwam, of een reis op een latere datum. De vragenlijst bevat veel details die geacht worden betrekking te hebben op de specifieke reis waarop de enquêteur zich heeft gemeld. Dit zit dan allemaal niet zo vers en expliciet meer in het menselijk geheugen, tenzij de respondent onderweg aantekeningen is gaan maken.

Wij denken dan ook dat een enquête achteraf beter past bij vragen naar *algemene* oordelen dan bij vragen naar oordelen over details van een specifieke reis. Hoewel de vragenlijst beide soorten vragen bevat, zijn de meeste toch van de tweede categorie. Bij sommige specifieke vragen hebben wij dan ook enige twijfel ten aanzien van de betrouwbaarheid van de antwoorden die u hierop krijgt als u overgaat op de nieuwe methodiek.

Door de methodewijziging verliest u respondenten die – om wat voor reden dan ook – niet toekomen aan beantwoording via internet. Voor een klein deel van de reizigers is internet of de omgang met website-constructies het probleem. Dit is overigens niet per sé een leeftijdsgebonden kwestie. Het gevolg is dat de enquête een blinde vlek heeft voor dit type reizigers. Bij onderwerpen waarbij het gebruik van internet een grote rol speelt is het noodzakelijk om dit wel in gedachten te houden bij de interpretatie van de uitkomsten.

Een tweede blinde vlek is dat het KTO nog steeds niet-Nederlandstaligen uitsluit. Dit terwijl de trein wordt gebruikt door aanzienlijke aantallen zakelijke en toeristische reizigers en expats, zowel voor internationale reizen als voor reizen binnen Nederland. De methodewijziging van het onderzoek is volgens ons dé gelegenheid om de blik op uw klantengroepen te verruimen en de vragenlijst ook in het Engels aan te bieden.

IC Brussel, ICE en IC Berlijn worden ook gebruikt door binnenlandse reizigers. Uit uw adviesaanvraag konden wij niet opmaken of deze reizigers de binnenlandse of internationale vragenlijst wordt aangeboden. Mogelijk ten overvloede adviseren wij u 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.

Wij adviseren u de huidige werkwijze "7 of hoger" om te zetten naar een gemiddelde score of cijfer. Door te focussen op cijfers "7 en hoger" wordt zeven (onbewust) de norm en dat werkt middelmatigheid in de hand. Een zeven halen is dan voldoende, dus waarom streven naar een hoger cijfer. Als u de reiziger op 1, 2 en 3 zet, dan zou u geen genoegen moeten nemen met een zeven. Een gemiddelde score daagt u meer uit tot verbeteren.

#### **4. Vragenlijst binnenland (algemeen)**

Wij adviseren positief over het schrappen uit het KTO van de vragen die u noemt in de bijlage bij de adviesaanvraag op de bladzijden 31 t/m 35.

Ook na deze inkorting vinden wij de vragenlijst veel te lang. Wij tellen nog altijd 83 vragen, waarvan 10 optioneel. Hiermee achten wij de kans dat reizigers vóór de laatste vraag afhaken nog steeds aanzienlijk. Het huidige KTO telt een kleine 60 vragen en de OV-Klantenbarometer 28. Bij die onderzoeken worden de vragenlijsten na invulling ingezameld. Deze druk ontbreekt bij invulling thuis. Wij adviseren u de lijst nogmaals kritisch te bezien op vragen die efficiënter of elders gesteld kunnen worden, of die strikt genomen wel gemist kunnen worden in het belang van een groter aantal respondenten. Hieronder, in de paragraaf over specifieke vragen, doen wij daarvoor een aantal suggesties.

De huidige, papieren KTO-vragenlijst onderscheidt twee blokken: "de reis die u nu maakt" en "het station in of bij uw woonplaats en de treinreis in het algemeen". Daardoor is het voor de respondent duidelijk waarover zijn/haar oordeel wordt gevraagd. Wij vinden de nieuwe vragenlijst hierover minder duidelijk. Na de mededeling in het begin dat alle vragen betrekking hebben op de enkele reis die de respondent op de aangegeven datum heeft gemaakt, luidt de eerste vraag waarbij een oordeel moet worden gegeven: "Wat is uw algemene oordeel over het reizen met de trein?" In de huidige vragenlijst staat deze vraag in het blok "de treinreis in het algemeen". Vervolgens komt er een vraag over de specifieke reis op de aangegeven datum, dan weer een algemene vraag: "Wat is uw mening over NS?", en zo zwenken de vragen nog een paar maal heen en weer tussen algemeen en reisspecifiek. Wij denken dat de vragen door respondenten eenduidiger begrepen zullen worden als de algemene en reisspecifieke vragen duidelijker van elkaar worden onderscheiden.

De vragen naar een oordeel over op tijd rijden en sociale veiligheid zijn verschoven van de categorie 'beoordeling in het algemeen' naar 'de specifieke enkele reis waarop de enquêteur langs kwam'. Daarmee stelt u de reiziger een wezenlijk andere vraag dan voorheen. Dit blijkt ook uit de zeer sterk verschillende uitkomsten van de eerste metingen, waarvan u op bladzijde 17 van de bijlage een voorbeeld geeft. Met de gewijzigde vraagstelling over op tijd rijden verandert de score van 47% naar 74% van de reizigers die een 7 of meer geeft. De oude vraagstelling levert vooral informatie op over het beeld dat uw klanten hebben over het op tijd rijden van de treinen, de nieuwe vraag laat vooral zien welk percentage van de klanten een op tijd rijdende trein ook als zodanig beoordeelt. Wij denken dat de oude vraagstelling, ondanks de minder positieve uitkomst, zinvoller informatie oplevert dan de nieuwe. De vraag over sociale veiligheid betreft een prestatie-indicator, waarbij de uitkomsten van het oude en nieuwe KTO niet geheel vergelijkbaar zijn – ook door de andere wegingsfactoren van 'overdag' en 'van de avond'. Wij worden graag geïnformeerd over de analyse

van dit effect. Dit met het oog op het vaststellen van een nieuwe bodem-/streefwaarde voor deze indicator.

Bij het klantoordeel over de reisinformatie dient onderscheid te worden gemaakt tussen normale en sterk vertraagde reissituaties. Bij de informatie-indicatoren wordt het onderscheid gelegd bij 15 minuten vertraging. In de nieuwe vragenlijst maakt u geen onderscheid meer tussen normale en sterk vertraagde reissituaties. Dit betekent dat u dit onderscheid zelf achteraf moet maken. In theorie zou dit kunnen op basis van de invulling van vraag 13, afhankelijk van het antwoord op de vragen "op het vertrekstation" en "tijdens de treinreis zelf". U vraagt echter niet naar de grootte van de vertraging. Hiermee is het bedoelde onderscheid dus niet te maken. Een andere mogelijkheid is dat u bij de responsverwerking een koppeling maakt met de gelogde treinpunctualiteitsmetingen. Hieruit kunt u echter niet afleiden of de respondent lang op het vertrekstation heeft moeten wachten als gevolg van rituitval of een baanvakstremming. De eerstvolgende trein – of een alternatieve trein op een omreisroute – kan immers zelf wel punctueel zijn geweest. Daarnaast betwijfelen wij of er in sterk ontregelde situaties voldoende kans is dat reizigers een enquêteur treffen.

Voor uw vragen naar het klantoordeel gebruikt u twee soorten formuleringen waarbij de respondent het cijfer 1-10 kan geven: de open vraag en de stelling. Bijvoorbeeld: "hoe veilig voelde u zich?" tegenover "ik voelde me veilig". Om betrouwbare resultaten te verkrijgen is het van belang dat de stellingen niet sturend zijn. Wij adviseren de stellingen te vervangen door open vragen.

U heeft in de vragenlijst het onderscheid tussen loket- en servicepersoneel laten vervallen. Daarover adviseren we positief. Om dezelfde reden adviseren wij u geen nieuw onderscheid aan te brengen tussen "Tickets & Service" en "OV Servicewinkel". Wij nemen aan dat u zelf kunt vaststellen welke van deze twee formules op een bepaald station van toepassing is.

In de oude vragenlijst vraagt u aan het einde wat NS het eerste zou moeten verbeteren. In de nieuwe lijst ontbreekt deze vraag. Wij adviseren deze vraag te handhaven, omdat de antwoorden belangrijke informatie kunnen opleveren als u de klanttevredenheid wilt verhogen.

## **5. Vragenlijst binnenland (specifiek per vraag)**

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

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).

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, Alphen aan de Rijn, Alphen aan den Rijn, Alpen aan den Rijn, of: Kersenboogerd,

Kersenboogerd, Hoorn Kersenboogerd, enz.) U zou dit bij vraag 5 en 6 kunnen beperken door alle stations in een lijst aanklikbaar te maken.

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 héle treinreis of van het NS-deel van de treinreis.

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.

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

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

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.

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.

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.

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?"

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.

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.

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).

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.

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.

## **6. Vragenlijst NS International**

Vraag 1. Zie de opmerking bij vraag 1 van de vragenlijst binnenland.

Vraag 3 en 4. Zie de opmerking bij vragen 2 en 3 van de vragenlijst binnenland.

Vraag 6 en 7. Zie de opmerking bij vragen 5 en 6 van de vragenlijst binnenland.

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.

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.

Vraag 38. Zie de opmerking bij vraag 25 van de vragenlijst binnenland.

Vragen 45 en 47. Zie de opmerking bij vragen 32 en 34 van de vragenlijst binnenland.

Vraag 63. Zie de opmerking bij vraag 45 van de vragenlijst binnenland.

Vraag 67. Zie de opmerking bij vraag 49 van de vragenlijst binnenland.

Vraag 73. Zie de opmerking bij vraag 55 van de vragenlijst binnenland.

Extra vraag na vraag 77. Zie de opmerking bij vraag 59 van de vragenlijst binnenland.

Vragen 78 t/m 80. Zie de opmerking bij vragen 59 t/m 62 van de vragenlijst binnenland.

Vraag 93. Zie de opmerking bij vragen 70 en 71 van de vragenlijst binnenland.

Vraag 98. Zie de opmerking bij vraag 75 van de vragenlijst binnenland.

Vraag 119. Zie de opmerking bij vraag 13 van de vragenlijst NS International.

Wij zijn natuurlijk van harte bereid ons advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,

DE CONSUMENTENORGANISATIES IN HET LOCOV,  
namens deze,

Arriën Kruyt