

Bijlage 6: Specifieke eisen steekproeftrekking/ rittenbestand en uitvoering enquête HRN

De HRN-concessie schrijft voor dat NS zich aansluit bij het onafhankelijke klanttevredenheids-onderzoek dat gebruikt wordt door het regionale openbaar vervoer, de OV-Klantenbarometer. In deze bijlage wordt beschreven hoe de OV-Klantenbarometer op het hoofdrailnet moet worden uitgevoerd.

Het meten van de klanttevredenheid op het hoofdrailnet wijkt in enkele aspecten wat af van dat in het regionale openbaar vervoer. Zowel wat betreft de steekproeftrekking als in de uitvoering. Dit wordt hieronder beschreven.

Steekproeftrekking

De methode van steekproeftrekking is in grote lijnen vergelijkbaar met de methodiek in het regionale openbaar vervoer. Zo voldoet hij uiteraard aan de uitgangspunten van de OV-Klantenbarometer. De trekking van ritten vindt random plaats, de verdeling van de getrokken ritten over de dagtypes en tijdperiodes is congruent met die van het totale rittenbestand en de mening van alle reizigers wordt gerepresenteerd.

Een belangrijk verschil zit wel in het trekken van de steekproef en het verzamelen van de onderzoeksritten. Dit vraagt een iets andere aanpak ten opzichte van de steekproeftrekking in het regionale openbaar vervoer. De steekproefbasis wordt gevormd door een rittenbestand met daarin alle treinritten. Een deel van de ritten op het hoofdrailnet is zodanig lang dat ze de grenzen van de gedefinieerde onderzoeksgebieden (bijlage 2) overschrijden. Daarmee zijn ze niet één op één toe te wijzen aan één onderzoeksgebied. Deze ritten worden daarom 'in stukjes gehakt'. Deze ritdelen worden toegewezen aan het desbetreffende onderzoeksgebied van het hoofdrailnet, conform bijlage 3.

Uitvoering

Ook de uitvoering van het enquêteren op het hoofdrailnet is in hoofdzaak vergelijkbaar met het veldwerk van de reguliere OV-Klantenbarometer. Maar ook hier zijn er enkele verschillen. Dit komt doordat het hoofdrailnet andere kenmerken heeft dan regionaal openbaar vervoer, zoals lange lijnen, onderscheid tussen eerste en tweede klas, de aanwezigheid van stiltecoupe's en van dubbeldekkers en de samenstelling van de treinen in treinstellen en 'bakken'. De verschillen houden verband met afwijking van de eis om altijd de **gehele rit** te meten en met afwijkingen van de eis dat **alle reizigers** in het voertuig een enquêteformulier aangeboden moet worden.

Afwijking van de eis 'meten tijdens gehele rit'

Tijdens de reguliere OV-Klantenbarometer wordt een gehele rit van begin tot einde gemeten: alle reizigers worden geteld en aan deze reizigers wordt een vragenlijst aangeboden. Op het hoofdrailnet wordt er vanwege de indeling in vijf regio's (10 onderzoeksgebieden naast de IC Direct en Beneluxtrein) bij lange Intercity's en Sprinters in deeltrajecten gemeten. Enquêteurs zijn dus niet in alle gevallen van begin tot einde van een treindienst aanwezig op een traject, maar stappen soms halverwege in. Dit heeft vooral gevolgen voor het tellen van de reizigers. Op een station die een grens markeert tussen twee onderzoeksgebieden zullen in doorgaande treinen meestal al reizigers in de trein aanwezig zijn wanneer enquêteurs beginnen met enquêteren. Kort na vertrek uit zo'n station worden de reizigers in de trein geteld. Bij elk volgend station na de 'knip' worden uiteraard ook weer de instappers geteld.

Afwijking van de eis 'alle reizigers een enquête aanbieden'

De vragenlijsten worden na het tellen uitgedeeld. Er wordt geënuquêteerd in een treinstel of in meerdere 'bakken' (rijtuigen). Waar er precies gemeten wordt hangt af van het materieel (zie <https://www.ns.nl/over-ns/treinen-van-ns>):

- Als een trein is samengesteld uit één of meer treinstellen (doorloopbare eenheden), wordt één treinstel onderdeel van het onderzoek.
- Als een treinstel uit meer dan drie bakken bestaat geldt de regel dat minimaal de helft van het treinstel onderdeel wordt van het onderzoek.

De keuze voor welk treinstel of welke bakken maakt de Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer. Op basis van ervaring en inzicht wordt een goede mix gekozen van vooraan/ achteraan de trein en drukke en minder drukke coupés. Er wordt zowel in de eerste als in de tweede klas geënuquêteerd.

De enquêteurs houden bij elke rit bij uit hoeveel stellen of bakken de (metro)trein bestaat en welk deel daarvan is geënuquêteerd. Dit is van belang voor de ophoging naar het totaal aantal reizigers.