

Foto: Naj



## WEET WAT JE MEET

Er wordt wat afgemeten dezer dagen. Zo ongeveer ieder bedrijf dat zichzelf serieus neemt overspoelt zijn klanten met vragen over hun ervaringen. Zelfs mijn apotheek heeft mij de afgelopen maand drie maal een vragenlijstje gestuurd over mijn tevredenheid, zo'n mailtje wordt kenmerkend automatisch verstuurd na ieder bezoek. Maar wat is de waarde van al deze gegevens, afgezien van mijn twijfel of iemand er überhaupt wel iets mee doet?

Mochten mijn kinderen deze column onder ogen krijgen dan zouden ze zuchten 'daar heb je papa weer met zijn eeuwige obsessie'. Maar ik blijf volhouden, er worden veel te vaak gegevens verzameld die nutteloos zijn of op zijn minst minder geschikt voor het doel dat men er mee beoogde.

Een veel gemaakte fout is dat men niet de juiste doelgroep benadert. Neem bijvoorbeeld een bakker die een maand lang zijn klanten een vragenlijstje over hun tevredenheid meegeeft. Heeft zo'n bakker iets aan die antwoorden? Verspilde moeite en geld, ik kan hem zonder vragenlijst al direct zeggen dat de meerderheid van zijn klanten tevreden tot zeer tevreden zal zijn. De niet-tevreden klanten zullen immers allang geen klant meer zijn! Wat die bakker *eigenlijk* wil is zijn omzet vergroten. Dat is prima, maar dan moet hij andere vragen stellen aan andere mensen. Om meer klanten te trekken moet hij juist diegenen die géén klant zijn benaderen met vragen over de redenen daarvoor. Pas dan kan hij de juiste actie ondernemen om hen zijn winkel in te krijgen. En als hij tóch zijn bestaande klanten wil ondervragen: vraag dan niet naar hun tevredenheid, maar naar wat ze missen in zijn assortiment waardoor hij meer producten aan hen kan slijten en op die manier zijn omzet kan vergroten.

Mijn favoriete slachtoffer voor dit soort boutades is de NS. Regelmatig publiceren zij vol trots de laatste

punctualiteitscijfers zoals: afgelopen maand reed 90,8 % van de treinen op tijd. Nu weet ik heus wel dat achter dit simpele getal veel meer schuilt, maar alleen al het feit dat een trein die is uitgevallen niet meetelt kan mij doen steigeren. Maar dan nog zegt dit cijfer mij weinig, wordt een boemeltje met enkele tientallen passagiers net zo zwaar meegeteld als een intercity met vele honderden reizigers? En wat is op tijd: op tijd vertrokken of op tijd aangekomen, en worden vertragingen op tussenliggende overstapstations ook geteld? Het lijkt soms wel of NS denkt dat hun taak bestaat uit het laten rijden van treinen, maar dat is niet zo. Als ze dat zo graag willen gaan ze maar op hun zolder zitten met een Märklinbaan. Hun kernopdracht is namelijk het punctueel vervoeren van *reizigers*. Díe moet je meten om te kijken of ze op tijd aankomen, niet de treinen. En kijk daarbij naar het totaaltraject, een vertraging van 3 of 4 minuten halverwege kan leiden tot een vertraging van minimaal 30 minuten omdat men een overstap mist. Kijk ook niet alleen naar de vertraging die de reiziger heeft, maar vooral naar de beleving daarvan. Iemand die slechts enkele keren per jaar een dagje naar familie reist zal een vertraging ongetwijfeld anders ervaren dan een dagelijkse forens. Al was het alleen maar omdat de meeste vertragingen in de spits voorkomen en forensen helaas meestal tot de spits veroordeeld zijn en vaker reizen. Ik heb ooit de voorzichtige schatting gemaakt dat als 90% van de treinen op tijd rijdt een dagelijkse spitsforens de kans loopt op twee tot drie vertragingen per week!

Metten is fantastisch, ik heb het veel gedaan en rekenen met de resultaten kan heel bevredigend zijn. Maar doe het wel met de juiste gegevens, anders is er weinig verschil met het analyseren van random gegenereerde data.

GERRIT STEMERDINK is eindredacteur van STATOR.  
E-mail: gjstemerdink@hotmail.com