

1

Welkom bij het Klanttevredenheidsonderzoek van NS International. Wij willen graag uw mening weten over het reizen met NS International en de beleving van uw reis van deur tot deur. Deze informatie gebruiken wij om uw reis prettiger te maken. Fijn dat u de tijd wilt nemen onze vragen te beantwoorden. Klik op de pijl om aan de vragenlijst te beginnen.

Tussenpagina**2**

Wat is uw algemene oordeel over het reizen per trein?
(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)

Single-responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

3

Wat is uw mening over NS International?

Single-responsevraag

- Zeer negatief
- Negatief
- Neutraal
- Positief
- Zeer positief

4

U heeft de uitnodiging voor deelname aan deze vragenlijst ontvangen tijdens de treinreis die u met NS International heeft gemaakt op [[reisdatum]] [[tijdstip]]. Klopt het dat u op deze dag op dit tijdstip een treinreis heeft gemaakt?

Single-responsevraag

- Ja
- Ja, maar op een ander tijdstip
- Nee, op een andere dag (vul alternatieve datum in)
- Dat weet ik niet meer

5

Was dit uw heen- of terugreis?

Single-responsevraag

- Heenreis
- Terugreis
- Ik maakte deze dag maar één reis

6 Deze vragenlijst gaat over uw treinreis op [[reisdatum]]. *Tussenpagina*
Alle vragen hebben betrekking op de enkele reis die u gemaakt heeft waarbij u uw e-mailadres heeft achtergelaten om deel te nemen aan deze vragenlijst.

VRAAG 6 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 4 is beantwoord met 1 (Ja)
- of vraag 4 is beantwoord met 2 (Ja, maar op een ander tijdstip)
- of vraag 4 is beantwoord met 4 (Dat weet ik niet meer)

7 Deze vragenlijst gaat over de reis die u gemaakt heeft op {{DATUM}}. Alle vragen hebben betrekking op de enkele reis die u gemaakt heeft waarbij u uw e-mailadres heeft achtergelaten om deel te nemen aan deze vragenlijst. *Tussenpagina*

VRAAG 7 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 4 is beantwoord met 3 (Nee, op een andere dag (vul alternatieve datum in))

8 Vanaf welke plaats (stad/dorp) bent u uw reis begonnen (vertrekplaats)? *Open vraag (klein)*
Toelichting: Uw woonplaats of uw buitenlandse bestemming waarvandaan u vertrokken bent.

Vp

9 Wat was het vertrekstation van uw treinreis? *Selectbox (1 regel)*
Typ de stationsnaam (of een deel hiervan) in het onderstaande veld. Kies vervolgens het juiste station.

```
<br> .custom-combobox {<br> position: relative;<br> display: inline-block;<br> }<br> .custom-combobox-toggle {<br> position: absolute;<br> top: 0;<br>
```

```
bottom: 0;<br> margin-left: -1px;<br> padding: 0;<br> }<br> .custom-combobox-input {<br> margin: 0;<br> padding: 5px 10px;<br> }<br>
```

- Aalten
- Abcoude
- Akkrum
- Alkmaar
- Alkmaar Noord
- Almelo
- Almelo de Riet
- Almere Buiten
- Almere Centrum
- Almere Muziekwijk
- Almere Oostvaarders
- Almere Parkwijk
- Almere Poort
- Alphen aan den Rijn
- Amersfoort
- Amersfoort Schothorst
- Amersfoort Vathorst
- Amsterdam Amstel
- Amsterdam Bijlmer ArenA
- Amsterdam Centraal
- Amsterdam Holendrecht
- Amsterdam Lelylaan
- Amsterdam Muiderpoort
- Amsterdam RAI
- Amsterdam Sciencepark
- Amsterdam Sloterdijk
- Amsterdam Zuid
- Anna Paulowna
- Apeldoorn
- Apeldoorn De Maten
- Apeldoorn Osseveld
- Appingedam
- Arkel
- Arnhem
- Arnhem Presikhaaf
- Arnhem Velperpoort
- Arnhem Zuid
- Assen
- Baarn
- Bad Nieuweschans
- Baflo
- Barendrecht
- Barneveld Centrum
- Barneveld Noord
- Barneveld Zuid

- Bedum
- Beek-Elsloo
- Beesd
- Beilen
- Bergen op Zoom
- Berkel en Rodenrijs
- Best
- Beverwijk
- Bilthoven
- Blerick
- Bloemendaal
- Bodegraven
- Borne
- Boskoop
- Boven-Hardinxveld
- Bovenkarspel Flora
- Bovenkarspel-Grootebroek
- Boxmeer
- Boxtel
- Breda
- Breda Prinsenbeek
- Breukelen
- Brummen
- Buitenpost
- Bunde
- Bunnik
- Bussum Zuid
- Capelle Schollevaar
- Castricum
- Chevremont
- Coevorden
- Cuijk
- Culemborg
- Daarlerveen
- Dalen
- Dalfsen
- De Vink
- Deinum
- Delden
- Delft
- Delft Zuid
- Delfzijl
- Delfzijl West
- Den Dolder
- Den Haag Centraal
- Den Haag HS
- Den Haag Laan van NOI
- Den Haag Mariahoeve
- Den Haag Moerwijk
- Den Haag Ypenburg
- Den Helder

- Den Helder Zuid
- Deurne
- Deventer
- Deventer Colmschate
- Didam
- Diemen
- Diemen Zuid
- Dieren
- Doetinchem
- Doetinchem de Huet
- Dordrecht
- Dordrecht Stadspolders
- Dordrecht Zuid
- Driebergen-Zeist
- Driehuis
- Dronrijp
- Dronten
- Duiven
- Duivendrecht
- Echt
- Ede Centrum
- Ede-Wageningen
- Eijsden
- Eijsden grens
- Eindhoven
- Eindhoven Beukenlaan
- Elst
- Emmen
- Emmen Zuid
- Enkhuisen
- Enschede
- Enschede De Eschmarke
- Enschede Drienerlo
- Ermelo
- Etten-Leur
- Eygelshoven
- Eygelshoven Markt
- Franeker
- Gaanderen
- Geerdijk
- Geldermalsen
- Geldrop
- Geleen Oost
- Geleen-Lutterade
- Gilze-Rijen
- Glanerbrug
- Goes
- Goor
- Gorinchem
- Gouda
- Gouda Goverwelle

- Gramsbergen
- Grijskerk
- Gronau Grens
- Groningen
- Groningen Europapark
- Groningen Noord
- Grou-Jirnsum
- Haarlem
- Haarlem Spaarnwoude
- Halfweg Zwanenburg
- Harde t
- Hardenberg
- Harderwijk
- Hardinxveld Blauwe Zoom
- Hardinxveld-Giessendam
- Haren
- Harlingen
- Harlingen Haven
- Heemskerk
- Heemstede-Aerdenhout
- Heerenveen
- Heerenveen IJsstadion
- Heerhugowaard
- Heerlen
- Heerlen De Kissel
- Heerlen Woonboulevard
- Heeze
- Heiloo
- Heino
- Helmond
- Helmond Brandevoort
- Helmond Brouwhuis
- Helmond t Hout
- Hemmen-Dodewaard
- Hengelo
- Hengelo Gezondheidspark
- Hengelo Oost
- Hertogenbosch s
- Hertogenbosch s Oost
- Herzogenrath grens
- Hillegom
- Hilversum
- Hilversum Media Park
- Hilversum Sportpark
- Hindeloopen
- Hoek van Holland Haven
- Hoek van Holland Strand
- Hoensbroek
- Hoevelaken
- Hollandsche Rading
- Holten

- Hoofddorp
- Hoogeveen
- Hoogezand-Sappemeer
- Hoogkarspel
- Hoorn
- Hoorn Kersenboogerd
- Horst-Sevenum
- Houten
- Houten Castellum
- Houthem-St. Gerlach
- Hurdegaryp
- IJlst
- Kampen
- Kampen Zuid
- Kapelle-Biezelinge
- Kerkrade Centrum
- Kesteren
- Klarenbeek
- Klimmen-Ransdaal
- Koog Bloemwijk
- Koog-Zaandijk
- Koudum-Molkwerum
- Krabbendijke
- Krommenie-Assendelft
- Kropswolde
- Kruijningen-Yerseke
- Lage Zwaluwe
- Landgraaf
- Leerdam
- Leeuwarden
- Leeuwarden Achter de Hoven
- Leeuwarden Camminghaburen
- Leiden Centraal
- Leiden Lammenschans
- Leidschendam-Voorburg
- Lelystad Centrum
- Lichtenvoorde-Groenlo
- Lochem
- Loppersum
- Lunteren
- Maarheeze
- Maarn
- Maarssen
- Maassluis
- Maassluis West
- Maastricht
- Maastricht Noord
- Maastricht Randwyck
- Mantgum
- Mariënberg
- Martenshoek

- Meerssen
- Meppel
- Middelburg
- Mook Molenhoek
- Naarden-Bussum
- Nieuw Amsterdam
- Nieuw Vennepe
- Nieuwerkerk a/d IJssel
- Nieuweschans grens
- Nijkerk
- Nijmegen
- Nijmegen Dukenburg
- Nijmegen Goffert
- Nijmegen Heyendaal
- Nijmegen Lent
- Nijverdal
- Nunspeet
- Nuth
- Obdam
- Oisterwijk
- Oldenzaal
- Oldenzaal grens
- Olst
- Ommen
- Oosterbeek
- Opheusden
- Oss
- Oss West
- Oudenbosch
- Overveen
- Pijnacker
- Purmerend
- Purmerend Overwhere
- Purmerend Weidevenne
- Putten
- Raalte
- Ravenstein
- Reuver
- Rheden
- Rhenen
- Rijssen
- Rijswijk
- Rilland-Bath
- Roermond
- Roodeschool
- Roosendaal
- Roosendaal grens
- Rosmalen
- Rotterdam Alexander
- Rotterdam Bergweg
- Rotterdam Blaak

- Rotterdam Centraal
- Rotterdam Hofplein
- Rotterdam Kleiweg
- Rotterdam Lombardijen
- Rotterdam Noord
- Rotterdam Stadion
- Rotterdam Wilgenplas
- Rotterdam Zuid
- Ruurlo
- Santpoort Noord
- Santpoort Zuid
- Sappemeer Oost
- Sassenheim
- Sauwerd
- Schagen
- Scheemda
- Schiedam Centrum
- Schiedam Nieuwland
- Schin op Geul
- Schinnen
- Schiphol
- Sittard
- Sliedrecht
- Sliedrecht Baanhoek
- Sneek
- Sneek Noord
- Soest
- Soest Zuid
- Soestdijk
- Spaubeek
- Stavoren
- Stedum
- Steenwijk
- Susteren
- Swalmen
- Tegelen
- Terborg
- Tiel
- Tiel Passewaaij
- Tilburg
- Tilburg Reeshof
- Tilburg Universiteit
- Twello
- Uitgeest
- Uithuizen
- Uithuizermeeden
- Usquert
- Utrecht Centraal
- Utrecht Leidsche Rijn
- Utrecht Lunetten
- Utrecht Overvecht

- Utrecht Terwijde
- Utrecht Vaartsche Rijn
- Utrecht Zuilen
- Valkenburg
- Varsseveld
- Veendam
- Veenendaal Centrum
- Veenendaal West
- Veenendaal-de Klomp
- Veenwouden
- Velp
- Venlo
- Venlo grens
- Venray
- Vierlingsbeek
- Vlaardingen Centrum
- Vlaardingen Oost
- Vlaardingen West
- Vleuten
- Vlissingen
- Vlissingen Souburg
- Voerendaal
- Voorburg
- Voorburg t Loo
- Voorhout
- Voorschoten
- Voorst-Empe
- Vorden
- Vriezenveen
- Vroomshoop
- Vught
- Waddinxveen
- Waddinxveen Noord
- Warffum
- Weert
- Weesp
- Wehl
- Westervoort
- Wezep
- Wierden
- Wijchen
- Wijhe
- Winschoten
- Winsum
- Winterswijk
- Winterswijk West
- Woerden
- Wolfheze
- Wolvega
- Workum
- Wormerveer

- Zaandam
- Zaandam Kogerveld
- Zaltbommel
- Zandvoort aan Zee
- Zetten-Andelst
- Zevenaar
- Zevenaar grens
- Zevenbergen
- Zoetermeer
- Zoetermeer Centrum West
- Zoetermeer Oost
- Zoetermeer Voorweg
- Zuidbroek
- Zuidhorn
- Zutphen
- Zwaagwesteinde
- Zwijndrecht
- Zwolle
- Geen van allen / mijn station staat er niet tussen / onbekend

10

Wat was het vertrekstation van uw treinreis?

Open vraag
(klein)

VRAAG 10 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 9 is beantwoord met 422 (Geen van allen / mijn station staat er niet tussen / onbekend)



11

Wat was het eindstation van uw treinreis?

Typ de stationsnaam (of een deel hiervan) in het onderstaande veld. Kies vervolgens het juiste station.

Selectbox (1
regel)

```
<br> .custom-combobox {<br> position: relative;<br> display: inline-block;<br> }<br> .custom-combobox-toggle {
  <br> position: absolute;<br> top: 0;<br> bottom: 0;<br> margin-left: -1px;<br> padding: 0;<br> }<br> .custom-combobox-input {<br> margin: 0;<br> padding: 5px 10px;<br> }<br>
```

- Aalten
- Abcoude
- Akkrum
- Alkmaar
- Alkmaar Noord
- Almelo

- Almelo de Riet
- Almere Buiten
- Almere Centrum
- Almere Muziekwijk
- Almere Oostvaarders
- Almere Parkwijk
- Almere Poort
- Alphen aan den Rijn
- Amersfoort
- Amersfoort Schothorst
- Amersfoort Vathorst
- Amsterdam Amstel
- Amsterdam Bijlmer ArenA
- Amsterdam Centraal
- Amsterdam Holendrecht
- Amsterdam Lelylaan
- Amsterdam Muiderpoort
- Amsterdam RAI
- Amsterdam Sciencepark
- Amsterdam Sloterdijk
- Amsterdam Zuid
- Anna Paulowna
- Apeldoorn
- Apeldoorn De Maten
- Apeldoorn Osseveld
- Appingedam
- Arkel
- Arnhem
- Arnhem Presikhaaf
- Arnhem Velperpoort
- Arnhem Zuid
- Assen
- Baarn
- Bad Nieuweschans
- Baflo
- Barendrecht
- Barneveld Centrum
- Barneveld Noord
- Barneveld Zuid
- Bedum
- Beek-Elsloo
- Beesd
- Beilen
- Bergen op Zoom
- Berkel en Rodenrijs
- Best
- Beverwijk
- Bilthoven
- Blerick
- Bloemendaal

- Bodegraven
- Borne
- Boskoop
- Boven-Hardinxveld
- Bovenkarspel Flora
- Bovenkarspel-Grootebroek
- Boxmeer
- Boxtel
- Breda
- Breda Prinsenbeek
- Breukelen
- Brummen
- Buitenpost
- Bunde
- Bunnik
- Bussum Zuid
- Capelle Schollevaar
- Castricum
- Chevremont
- Coevorden
- Cuijk
- Culemborg
- Daarlerveen
- Dalen
- Dalfsen
- De Vink
- Deinum
- Delden
- Delft
- Delft Zuid
- Delfzijl
- Delfzijl West
- Den Dolder
- Den Haag Centraal
- Den Haag HS
- Den Haag Laan van NOI
- Den Haag Mariahoeve
- Den Haag Moerwijk
- Den Haag Ypenburg
- Den Helder
- Den Helder Zuid
- Deurne
- Deventer
- Deventer Colmschate
- Didam
- Diemen
- Diemen Zuid
- Dieren
- Doetinchem
- Doetinchem de Huet
- Dordrecht

- Dordrecht Stadspolders
- Dordrecht Zuid
- Driebergen-Zeist
- Driehuis
- Dronrijp
- Dronten
- Duiven
- Duivendrecht
- Echt
- Ede Centrum
- Ede-Wageningen
- Eijsden
- Eijsden grens
- Eindhoven
- Eindhoven Beukenlaan
- Elst
- Emmen
- Emmen Zuid
- Enkhuizen
- Enschede
- Enschede De Eschmarke
- Enschede Drienerlo
- Ermelo
- Etten-Leur
- Eygelshoven
- Eygelshoven Markt
- Franeker
- Gaanderen
- Geerdijk
- Geldermalsen
- Geldrop
- Geleen Oost
- Geleen-Lutterade
- Gilze-Rijen
- Glanerbrug
- Goes
- Goor
- Gorinchem
- Gouda
- Gouda Goverwelle
- Gramsbergen
- Grijpskerk
- Gronau Grens
- Groningen
- Groningen Europapark
- Groningen Noord
- Grou-Jirnsum
- Haarlem
- Haarlem Spaarnwoude
- Halfweg Zwanenburg
- Harde t

- Hardenberg
- Harderwijk
- Hardinxveld Blauwe Zoom
- Hardinxveld-Giessendam
- Haren
- Harlingen
- Harlingen Haven
- Heemskerk
- Heemstede-Aerdenhout
- Heerenveen
- Heerenveen IJsstadion
- Heerhugowaard
- Heerlen
- Heerlen De Kissel
- Heerlen Woonboulevard
- Heeze
- Heiloo
- Heino
- Helmond
- Helmond Brandevoort
- Helmond Brouwhuis
- Helmond t Hout
- Hemmen-Dodewaard
- Hengelo
- Hengelo Gezondheidspark
- Hengelo Oost
- Hertogenbosch s
- Hertogenbosch s Oost
- Herzogenrath grens
- Hillegom
- Hilversum
- Hilversum Media Park
- Hilversum Sportpark
- Hindeloopen
- Hoek van Holland Haven
- Hoek van Holland Strand
- Hoensbroek
- Hoevelaken
- Hollandsche Rading
- Holten
- Hoofddorp
- Hoogeveen
- Hoogezand-Sappemeer
- Hoogkarspel
- Hoorn
- Hoorn Kersenboogerd
- Horst-Sevenum
- Houten
- Houten Castellum
- Houthem-St. Gerlach
- Hurdegaryp

- IJlst
- Kampen
- Kampen Zuid
- Kapelle-Biezelinge
- Kerkrade Centrum
- Kesteren
- Klarenbeek
- Klimmen-Ransdaal
- Koog Bloemwijk
- Koog-Zaandijk
- Koudum-Molkwerum
- Krabbendijke
- Krommenie-Assendelft
- Kropswolde
- Kruijningen-Yerseke
- Lage Zwaluwe
- Landgraaf
- Leerdam
- Leeuwarden
- Leeuwarden Achter de Hoven
- Leeuwarden Camminghaburen
- Leiden Centraal
- Leiden Lammenschans
- Leidschendam-Voorburg
- Lelystad Centrum
- Lichtenvoorde-Groenlo
- Lochem
- Loppersum
- Lunteren
- Maarheeze
- Maarn
- Maarssen
- Maassluis
- Maassluis West
- Maastricht
- Maastricht Noord
- Maastricht Randwyck
- Mantgum
- Mariënberg
- Martenshoek
- Meerssen
- Meppel
- Middelburg
- Mook Molenhoek
- Naarden-Bussum
- Nieuw Amsterdam
- Nieuw Vennep
- Nieuwerkerk a/d IJssel
- Nieuweschans grens
- Nijkerk
- Nijmegen

- Nijmegen Dukenburg
- Nijmegen Goffert
- Nijmegen Heyendaal
- Nijmegen Lent
- Nijverdal
- Nunspeet
- Nuth
- Obdam
- Oisterwijk
- Oldenzaal
- Oldenzaal grens
- Olst
- Ommen
- Oosterbeek
- Opheusden
- Oss
- Oss West
- Oudenbosch
- Overveen
- Pijnacker
- Purmerend
- Purmerend Overwhere
- Purmerend Weidevenne
- Putten
- Raalte
- Ravenstein
- Reuver
- Rheden
- Rhenen
- Rijssen
- Rijswijk
- Rilland-Bath
- Roermond
- Roodeschool
- Roosendaal
- Roosendaal grens
- Rosmalen
- Rotterdam Alexander
- Rotterdam Bergweg
- Rotterdam Blaak
- Rotterdam Centraal
- Rotterdam Hofplein
- Rotterdam Kleiweg
- Rotterdam Lombardijen
- Rotterdam Noord
- Rotterdam Stadion
- Rotterdam Wilgenplas
- Rotterdam Zuid
- Ruurlo
- Santpoort Noord
- Santpoort Zuid

- Sappemeer Oost
- Sassenheim
- Sauwerd
- Schagen
- Scheemda
- Schiedam Centrum
- Schiedam Nieuwland
- Schin op Geul
- Schinnen
- Schiphol
- Sittard
- Sliedrecht
- Sliedrecht Baanhoek
- Sneek
- Sneek Noord
- Soest
- Soest Zuid
- Soestdijk
- Spaubeek
- Stavoren
- Stedum
- Steenwijk
- Susteren
- Swalmen
- Tegelen
- Terborg
- Tiel
- Tiel Passewaaij
- Tilburg
- Tilburg Reeshof
- Tilburg Universiteit
- Twello
- Uitgeest
- Uithuizen
- Uithuizermeeden
- Usquert
- Utrecht Centraal
- Utrecht Leidsche Rijn
- Utrecht Lunetten
- Utrecht Overvecht
- Utrecht Terwijde
- Utrecht Vaartsche Rijn
- Utrecht Zuilen
- Valkenburg
- Varsseveld
- Veendam
- Veenendaal Centrum
- Veenendaal West
- Veenendaal-de Klomp
- Veenwouden
- Velp

- Venlo
- Venlo grens
- Venray
- Vierlingsbeek
- Vlaardingen Centrum
- Vlaardingen Oost
- Vlaardingen West
- Vleuten
- Vlissingen
- Vlissingen Souburg
- Voerendaal
- Voorburg
- Voorburg t Loo
- Voorhout
- Voorschoten
- Voorst-Empe
- Vorden
- Vriezenveen
- Vroomshoop
- Vught
- Waddinxveen
- Waddinxveen Noord
- Warffum
- Weert
- Weesp
- Wehl
- Westervoort
- Wezep
- Wierden
- Wijchen
- Wijhe
- Winschoten
- Winsum
- Winterswijk
- Winterswijk West
- Woerden
- Wolfheze
- Wolvega
- Workum
- Wormerveer
- Zaandam
- Zaandam Kogerveld
- Zaltbommel
- Zandvoort aan Zee
- Zetten-Andelst
- Zevenaar
- Zevenaar grens
- Zevenbergen
- Zoetermeer
- Zoetermeer Centrum West
- Zoetermeer Oost

- Zoetermeer Voorweg
- Zuidbroek
- Zuidhorn
- Zutphen
- Zwaagwesteinde
- Zwijndrecht
- Zwolle
- Geen van allen / mijn station staat er niet tussen / onbekend

12

Wat was het eindstation van uw treinreis?

*Open vraag
(klein)*

VRAAG 12 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 11 is beantwoord met 422 (Geen van allen / mijn station staat er niet tussen / onbekend)

13

In welke plaats bent u uw reis geëindigd (eindbestemming)?

*Open vraag
(klein)*

Toelichting: Dit hoeft niet dezelfde plaats te zijn als waar u uit de trein bent gestapt; het gaat over de plaats waar uw reis geëindigd is. Bijvoorbeeld: uw woonplaats of de plaats waar u werkt.

Vp

14

Heeft u tijdens de treinreis een overstap gemaakt (op een andere trein)?

*Single-
responsevraag*

- Ja, op een andere trein van NS
- Ja, op een trein van NS International
- Ja, op een trein in het buitenland
- Ja, op een trein van een Nederlandse regionale vervoerder
- Nee

15

Wat was de reden dat u deze reis naar {{EINDSTATION}} gemaakt heeft?

*Single-
responsevraag*

- Van en naar mijn werk
- Zaken- /dienstreis, bezoek congres en dergelijke
- Van en naar school, studie, opleiding, stage
- Bezoek aan familie, vrienden, kennissen
- Winkelen
- Vakantie of een uitstapje

- Sport of hobby
- Anders, namelijk

16

Heeft u tijdens deze reis vertraging opgelopen?

Multi-
responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- Nee Ex [[>> Vraag 18.](#)]
- Ja, op weg naar het vertrekstation
- Ja, op het vertrekstation
- Ja, tijdens de treinreis zelf
- Ja, op het overstapstation
- Ja, op weg van het eindstation naar de eindbestemming

17

Hoeveel minuten extra reistijd had u bij aankomst op uw eindbestemming [{EINDSTATION}]?

Single-
responsevraag

- minder dan 5 minuten
- 5 - 9 minuten
- 10 - 14 minuten
- 15 - 19 minuten
- 20 - 24 minuten
- 25 - 29 minuten
- 30 - 34 minuten
- 35 - 39 minuten
- 40 - 44 minuten
- 45 - 49 minuten
- 50 - 54 minuten
- 55 - 59 minuten
- 60 minuten of meer
- ik heb mijn bestemming die dag niet met deze trein bereikt
- dat weet ik niet meer

18

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: Ik had het gevoel dat ik voortdurend wist waar ik aan toe was (vanaf eventuele voorbereiding van de reis tot de aankomst op het station van bestemming).

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

Single-
responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

komt haar beloftes na.												
Het aanbod van NS International (producten, diensten en bestemmingen) is overzichtelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De prijzen en voorwaarden van NS International zijn overzichtelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

21 We delen uw reis van deur tot deur op in een aantal fasen. *Tussenpagina*
 We zullen u per fase een aantal vragen stellen. De volgende vragen gaan over de fase: De voorbereiding van de treinreis. Deze vragen hebben betrekking op de reisinformatievoorziening (bijvoorbeeld via de website, app of telefoon) en activiteiten ter voorbereiding van de reis (bijvoorbeeld het kopen van een vervoersbewijs).



22 Wat is uw algemene oordeel over de mogelijkheden om uw reis voor te bereiden? *Single-responsevraag*
 (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.

23 Welke reisinformatiebronnen heeft u gebruikt om uw reis voor te bereiden? *Multi-responsevraag*
 Kies maximaal 2 antwoorden. Mocht u meer dan 2 reisinformatiebronnen gebruikt hebben, kies dan de 2 belangrijkste.

Maximaal aantal vinkjes: 2

VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 1 (www.nsinternational.nl)											
www.ns.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 2 (www.ns.nl)											
mobiel.ns.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 3 (mobiel.ns.nl)											
De app van NS (reisplanner Xtra)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 4 (De app van NS (reisplanner Xtra))											
De app van 9292 of www.9292.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 5 (De app van 9292 of www.9292.nl)											
De reisplanner van Google	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 6 (De reisplanner van Google)											
NS via Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 7 (NS via Twitter)											
NS International via Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 8 (NS International via Twitter)											
De balie van NS International	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 9 (De balie van NS International)											
Tickets & Service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 10 (Tickets & Service)											
OV Servicewinkel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 11 (OV Servicewinkel)											
Telefonische klantenservice van NS International	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 12 (Telefonische klantenservice van NS International)											
Een reisbureau (agent)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 14 (Een reisbureau (agent))											
Een travelmanager (dit kan een persoon binnen uw bedrijf zijn)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 15 (Een travelmanager (dit kan een persoon binnen uw bedrijf zijn))											
De Treinreiswinkel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 23 is beantwoord met 16 (De Treinreiswinkel)											

25**Op welke wijze heeft u uw vervoersbewijs gekocht voor uw treinreis?***Single-responsevraag*

- Ik heb een abonnement
- Ik reis op saldo met een OV chipkaart
- Via de kaartautomaat
- Via www.ns.nl
- Via m.ns.nl
- Via www.spoordeelwinkel.nl
- Via m.nsinternational.nl
- Via www.nsinternational.nl
- Via de app van NS International
- Via de Tickets & Service balie NS Binnenland (herkenbaar aan de kleuren blauw/geel)
- Via de balie van NS International (herkenbaar aan de kleuren blauw/rood/paars)
- Via telefonisch contact met NS International
- Via de OV servicewinkel
- Via een reisbureau (agent)
- Via een travelmanager (dit kan een persoon binnen uw bedrijf zijn)
- Iemand anders heeft het kaartje voor mij gekocht
- Via een andere aanbieder dan NS International, namelijk
- Anders, namelijk

26**Welk vervoersbewijs heeft u gebruikt voor uw reis?***Single-responsevraag*

VRAAG 26 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 28.**

Alle onderstaande voorwaarden zijn waar:

- + en vraag 25 is niet beantwoord met 18 (Anders, namelijk)
- + en vraag 25 is niet beantwoord met 1 (Ik heb een abonnement)
- + en vraag 25 is niet beantwoord met 2 (Ik reis op saldo met een OV chipkaart)

- Een los Internationaal ticket
- Een los toeslagkaartje of los toeslag (maand)abonnement
- Homeprint (print van e-mailbevestiging/ticket)
- Thalys ThePass/TheCard
- NMBS Mobility ticket
- OV Chipkaart (zonder korting)
- OV jaarkaart (inclusief studenten OV jaarkaart)
- NS Businesscard
- Kortings- of vrij reizen abonnement (NS Jaarabonnement)
- Kortings- of vrij reizen abonnement (NS Maandabonnement)
- Kaartje uit de kaartautomaat
- Jongerenticket
- Superdagretour
- Weekendretour

- Anders, namelijk

27

Hoe tevreden was u over het aankoopproces van uw vervoersbewijs?

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

Single-
responsevraag

VRAAG 27 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 25 is niet beantwoord met 16 (Iemand anders heeft het kaartje voor mij gekocht)

- 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10

28

Welk abonnement heeft u?

Single-
responsevraag

VRAAG 28 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 26 is beantwoord met 9 (Kortings- of vrij reizen abonnement (NS Jaarabonnement))
- of vraag 26 is beantwoord met 10 (Kortings- of vrij reizen abonnement (NS Maandabonnement))

- Altijd Vrij
 Dal Vrij
 Weekend Vrij
 Dal Voordeel
 Voordeeluren abonnement
 Altijd Voordeel
 Traject Vrij of trajectkaart
 Anders, namelijk

 Weet ik niet

29

U heeft uw vervoersbewijs voor uw treinreis niet gekocht via de website van NS International. Kunt u aangeven waarom niet?

Multi-
responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

VRAAG 29 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> VOLGENDE VRAAG

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 25 is beantwoord met 3 (Via de kaartautomaat)
- of vraag 25 is beantwoord met 10 (Via de Tickets & Service balie NS Binnenland (herkenbaar aan de kleuren blauw/geel))
- of vraag 25 is beantwoord met 11 (Via de balie van NS International (herkenbaar aan de kleuren blauw/rood/paars))
- of vraag 25 is beantwoord met 12 (Via telefonisch contact met NS International)
- of vraag 25 is beantwoord met 13 (Via de OV servicewinkel)
- of vraag 25 is beantwoord met 18 (Anders, namelijk)

- Ik heb geen toegang tot internet, internetbankieren of een printer
- Via internet kan ik niet mijn hele reis boeken zoals ik dat wil
- Ik weet niet hoe ik via internet kan boeken als houder van een Voordeeluren-, NS jaarkaart of andere kaart
- Ik kan online geen zitplaatsen reserveren
- Ik kan online geen fietsboekingen doen
- Ik boek mijn ticket liever niet via het internet
- Ik heb problemen met betalingsmogelijkheden via internet
- Via internet kan ik onvoldoende informatie vinden over prijzen
- Informatie via de website is niet compleet of onduidelijk
- Ik mis de vertrouwtheid van het spreken met een persoon
- Bij de balie kan ik aanvullende informatie verkrijgen
- Via de kaartautomaat is makkelijker
- In verband met storingen of vastlopen van de website
- Ik boek via een andere website
- Ik heb gebruik gemaakt van een speciale aanbieding (bijv. van de Albert Heijn, Kruidvat, spoordeelwinkel.nl etc.)
- Een reisbureau (agent) heeft het kaartje voor mij geboekt
- Een travelmanager (dit kan een persoon binnen uw bedrijf zijn) heeft het kaartje voor mij geboekt
- Anders, namelijk
- Weet ik niet **Ex**

30 De volgende vragen gaan over de fase: Op weg naar het vertrekstation. Wat is uw algemene oordeel over uw reis naar het vertrekstation? *Single-responsevraag*
(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10

31

Hoe bent u naar het vertrekstation [{{VERTREKSTATION}}] gereisd?

Single-responsevraag

- lopend naar het station
- met de fiets
- met de OV-fiets
- met de scooter, bromfiets of snorfiets
- met de bus
- met de tram
- met de metro
- met de auto als bestuurder
- met de auto als passagier
- met een taxi
- met een NS zonetaxi
- met de trein (bijvoorbeeld van een andere vervoerder dan NS)
- anders, namelijk

32

Hoe tevreden was u over de aansluiting van de bus, tram of metro op uw trein?

Single-responsevraag

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

VRAAG 32 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 31 is beantwoord met 5 (met de bus)
- of vraag 31 is beantwoord met 6 (met de tram)
- of vraag 31 is beantwoord met 7 (met de metro)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

33

Hoe tevreden was u over het stallen/parkeren van uw vervoersmiddel op station [{{VERTREKSTATION}}]?

Single-responsevraag

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

VRAAG 33 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 31 is beantwoord met 2 (met de fiets)
- of vraag 31 is beantwoord met 3 (met de OV-fiets)
- of vraag 31 is beantwoord met 4 (met de scooter, bromfiets of snorfiets)
- of vraag 31 is beantwoord met 8 (met de auto als bestuurder)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

34

In welke mate bent u het eens met de volgende stelling over de omgeving van het vertrekstation? Ik ervoer de directe omgeving van het vertrekstation als prettig.
(‘1’ is zeer mee oneens, ‘10’ is zeer mee eens)

Single-responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

35

De volgende vragen gaan over de fase: Op het vertrekstation. Wat is uw algemene oordeel over station [{{VERTREKSTATION}}]?
(Geef een rapportcijfer, waarbij ‘1’ als zeer slecht en ‘10’ als uitmuntend wordt beschouwd)

Single-responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10

36

Wat is uw algemene oordeel over het perron waar u heeft gewacht?

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

Single-responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- N.v.t.

37

Heeft u op station [{{VERTREKSTATION}}] nog wat gekocht? (behalve een treinkaartje)

Single-responsevraag

- Ja, ik heb iets gekocht
- Nee, maar ik heb wel rondgekeken in de winkels/kiosk
- Nee, en ik heb ook niet rondgekeken in de winkels/kiosk
- Er was geen winkel/kiosk op dit station

38

Voor welk bedrag heeft u iets gekocht?

Single-responsevraag

VRAAG 38 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 37 is beantwoord met 1 (Ja, ik heb iets gekocht)

- €
- Dat zeg ik liever niet

39

Bij welke winkel(s) heeft u iets gekocht op station [{{VERTREKSTATION}}]?

Multi-responsevraag

Om verder te gaan dient u hier minstens 1 en maximaal 5 antwoorden te selecteren.

VRAAG 39 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 37 is beantwoord met 1 (Ja, ik heb iets gekocht)

Willekeurige volgorde antwoorden

- AH to go
- De Broodzaak
- Smullers
- Kiosk
- Burger King
- Starbucks
- Hema
- Etos
- AKO/Bruna
- Anders, namelijk

40 In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over station [{{VERTREKSTATION}}]? *Tabelvraag (single response)*
(‘1’ is zeer mee oneens, ‘10’ is zeer mee eens)

Willekeurige volgorde subvragen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.	
Ik voelde me veilig op station [{{VERTREKSTATION}}]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik vond station [{{VERTREKSTATION}}] schoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik had een goed overzicht op station [{{VERTREKSTATION}}]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik vond de borden die de weg aangeven (bewegwijzering) op station [{{VERTREKSTATION}}] duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

41 Heeft u personeel gezien op station [{{VERTREKSTATION}}]? *Single-responsevraag*

- Ja
- Nee

42 In welke mate bent u het eens met de volgende stelling over het personeel op station [{{VERTREKSTATION}}]? *Tabelvraag (single response)*
(‘1’ is zeer mee oneens, ‘10’ is zeer mee eens).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.	
Ik ben tevreden over de mogelijkheid om personeel aan te spreken op station [{{VERTREKSTATION}}].	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

43

In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over het personeel op station [{{VERTREKSTATION}}]? ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens). Als u geen personeel heeft gezien op het station, kies dan a.u.b. niet van toepassing (n.v.t.)

Tabelvraag (single response)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.	
Het personeel op station [{{VERTREKSTATION}}] maakte op mij een vriendelijke indruk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het personeel op station [{{VERTREKSTATION}}] maakte op mij een hulpvaardige indruk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

44

Via welke reisinformatiebronnen op station [{{VERTREKSTATION}}] heeft u informatie ontvangen of welke heeft u geraadpleegd?

Kies maximaal 2 reisinformatiebronnen. Indien u meerdere bronnen heeft geraadpleegd, kies dan de 2 belangrijkste.

Multi-responsevraag

Om verder te gaan dient u hier minstens 1 en maximaal 2 antwoorden te selecteren.

- de beeldschermen op het station met actuele vertrektijden en meldingen van eventuele vertraging
- de borden op het station met vertrek informatie
- 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 app van Deutsche Bahn
- de app van NMBS

- de app van Thalys
- 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 [Ex \[>> Vraag 46.\]](#)
- ik heb geen informatiebronnen gebruikt op het station [Ex \[>> Vraag 46.\]](#)

45 Hoe tevreden was u over het gebruik van de reisinformatie op station [{VERTREKSTATION}]? *Tabelvraag (single response)*
 (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.	
de beeldschermen op het station met actuele vertrektijden en meldingen van eventuele vertraging	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 44 is beantwoord met 1 (de beeldschermen op het station met actuele vertrektijden en meldingen van eventuele vertraging)												
de borden op het station met vertrekinformatie	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 44 is beantwoord met 2 (de borden op het station met vertrekinformatie)												
een servicemedewerker op het station	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 44 is beantwoord met 3 (een servicemedewerker op het station)												
de balie van NS International	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 44 is beantwoord met 4 (de balie van NS International)												
Tickets & Service	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 44 is beantwoord met 5 (Tickets & Service)												
OV Servicewinkel	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 44 is beantwoord met 6 (OV Servicewinkel)												
Infobalie (mobiele balie in stationshal)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
VOORWAARDE ACTIEFvraag 44 is beantwoord met 7 (Infobalie (mobiele balie in stationshal))												

www.ns.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 8 (www.ns.nl)												
mobiel.ns.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 9 (mobiel.ns.nl)												
de app van NS (reisplanner Xtra)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 10 (de app van NS (reisplanner Xtra))												
de app van 9292 of www.9292.nl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 11 (de app van 9292 of www.9292.nl)												
de app van Deutsche Bahn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 12 (de app van Deutsche Bahn)												
de app van NMBS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 13 (de app van NMBS)												
de app van Thalys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 14 (de app van Thalys)												
de reisplanner van Google	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 15 (de reisplanner van Google)												
NS via Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 16 (NS via Twitter)												
de omroep op het station	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 17 (de omroep op het station)												
telefonische klantenservice van NS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 19 (telefonische klantenservice van NS)												
de service- en alarmzuil op het station	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VOORWAARDE ACTIEvraag 44 is beantwoord met 20 (de service- en alarmzuil op het station)												

46

Heeft u gebruik gemaakt van het toilet op station
[{{VERTREKSTATION}}]?

Single-
responsevraag

- Ja
- Nee
- Nee, er was geen toilet op dit station

47**Hoe tevreden was u over het toilet op station
[{{VERTREKSTATION}}]?***(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als
uitmuntend wordt beschouwd)**Single-
responsevraag***VRAAG 47 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN
NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> VOLGENDE VRAAG**

vraag 46 is beantwoord met 1 (Ja)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

48**Hoe waren de weersomstandigheden op het moment van
instappen op het vertrekstation?***Multi-
responsevraag*

Minimaal aantal vinkjes: 1

- Regen
- Wind
- Mist
- Onweer
- (half) bewolkt
- Zon
- Sneeuw
- Geen van bovenstaande **Ex**
- Weet ik niet **Ex**

49**De volgende vragen gaan over de fase: In de trein. Wat is
uw algemene oordeel over de gemaakte treinreis?**
*(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als
uitmuntend wordt beschouwd)**Single-
responsevraag*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10

50

Wat is uw algemene oordeel over de trein waarmee u reisde?

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

Single-responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

51

Wat is uw algemene oordeel over het instappen in de trein waarmee u reisde?

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

Single-responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

52

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

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

Single-responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

53

In welke klasse heeft u gereisd?

Single-
responsevraag

- Eerste klasse
 Tweede klasse

54

In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen
 over de trein(reis)?
 ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens)

Tabelvraag (single
response)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ik voelde me veilig in deze trein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Deze trein reed stipt op tijd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik heb het treininterieur als schoon ervaren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het comfort in deze trein heb ik als aangenaam ervaren (rij- en zitcomfort)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

55

Kon u uw tijd tijdens uw treinreis besteden zoals u van tevoren had gepland?

Single-
responsevraag

- Ja
 Nee

56

Hoe heeft u uw tijd in de trein besteed?

Multi-
responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

VRAAG 56 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 55 is beantwoord met 1 (Ja)

- Lezen
 Ontspannen of slapen
 Naar buiten kijken
 Werken

- Praten met medereizigers
- Bellen/SMSen/Whatsappen/internetten
- Muziek luisteren
- Anders, namelijk

57 Heeft u de conducteur/conductrice gezien tijdens uw treinreis? *Single-responsevraag*

- Ja
- Nee

58 Heeft de conducteur/conductrice vervoersbewijzen gecontroleerd tijdens uw treinreis? *Single-responsevraag*

VRAAG 58 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 57 is beantwoord met 1 (Ja)

- Ja
- Nee
- Nee, maar ik kon een vraag stellen als ik dat wilde en/of ik heb informatie ontvangen

59 Had u tijdens uw treinreis behoefte aan contact met de conducteur/conductrice? *Single-responsevraag*

- Ja
- Nee

60 In welke mate bent u het eens met de volgende stelling over de conducteur/conductrice tijdens uw treinreis? *Tabelvraag (single response)*
 ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
Ik ben tevreden over de mogelijkheid om een conducteur/conductrice aan te spreken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

61 In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over het personeel tijdens uw treinreis? *Tabelvraag (single response)*
 ('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens)

VRAAG 61 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 57 is beantwoord met 1 (Ja)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.	
Het treinpersoneel maakte op mij een vriendelijke indruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Het treinpersoneel maakte op mij een hulpvaardige indruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

62

Heeft u gebruik gemaakt van de WiFi in de trein?

Single-
responsevraag

- Ja
- Nee, maar wel geprobeerd
- Nee, ook niet geprobeerd
- Er was geen WiFi in de trein waarmee ik reisde
- n.v.t.

63

Via welke reisinformatiebronnen in de trein heeft u informatie ontvangen of welke heeft u geraadpleegd?

Multi-
responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- de omroep in de trein
- de beeldschermen in de trein
- treinpersoneel
- de app van NS (reisplanner Xtra)
- de app van 9292 of www.9292.nl
- www.ns.nl
- mobiel.ns.nl
- de reisplanner van Google
- NS via Twitter
- een medereiziger
- de aanduiding van de eindbestemming aan de buitenzijde van de trein
- anders, namelijk
- dat weet ik niet meer **Ex**
- ik heb geen informatiebronnen gebruikt in de trein **Ex**

64**Hoe tevreden was u over de reisinformatie in de trein?***(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)*

Single-

responsevraag

VRAAG 64 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> VOLGENDE VRAAG

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 63 is beantwoord met 1 (de omroep in de trein)
- of vraag 63 is beantwoord met 2 (de beeldschermen in de trein)
- of vraag 63 is beantwoord met 3 (treinpersoneel)
- of vraag 63 is beantwoord met 4 (de app van NS (reisplanner Xtra))
- of vraag 63 is beantwoord met 5 (de app van 9292 of www.9292.nl)
- of vraag 63 is beantwoord met 6 (www.ns.nl)
- of vraag 63 is beantwoord met 7 (mobiel.ns.nl)
- of vraag 63 is beantwoord met 8 (de reisplanner van Google)
- of vraag 63 is beantwoord met 9 (NS via Twitter)
- of vraag 63 is beantwoord met 10 (een medereiziger)
- of vraag 63 is beantwoord met 12 (anders, namelijk)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

65**Hoe tevreden was u over de omroep in de trein?***(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)*

Single-

responsevraag

VRAAG 65 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> VOLGENDE VRAAG

vraag 63 is beantwoord met 1 (de omroep in de trein)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

servicemedewerker op het station, herkenbaar aan een rode pet of hoed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 66 is beantwoord met 15 (een servicemedewerker op het station, herkenbaar aan een rode pet of hoed)											
de omroep in de trein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 66 is beantwoord met 16 (de omroep in de trein)											
de conducteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 66 is beantwoord met 17 (de conducteur)											
de beeldschermen in de trein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VOORWAARDE ACTIEFvraag 66 is beantwoord met 18 (de beeldschermen in de trein)											

68

Heeft u tijdens uw treinreis gebruik gemaakt van de catering?

Single-responsevraag

- Ja
- Nee

69

Hoe tevreden was u over de catering tijdens uw treinreis?
(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)

Single-responsevraag

VRAAG 69 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 68 is beantwoord met 1 (Ja)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

70

Had u tijdens uw treinreis grote bagage of een fiets bij u?

Multi-responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- Ja, grote bagage
- Ja, een fiets

Nee Ex

71

Hoe tevreden was u over het reizen met bagage en/of fiets tijdens uw treinreis?

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

Single-responsevraag

VRAAG 71 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 70 is beantwoord met 1 (Ja, grote bagage)
- of vraag 70 is beantwoord met 2 (Ja, een fiets)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

72

Heeft u gebruik gemaakt van het toilet in deze trein?

Single-responsevraag

- Ja
- Nee [[>> Vraag 74.](#)]
- Nee, er was geen toilet in deze trein [[>> Vraag 74.](#)]

73

Hoe tevreden was u over het toilet in deze trein?

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

Single-responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

74

De volgende vragen gaan over de fase: Het overstappen op een andere trein. U heeft eerder aangegeven dat u tijdens uw reis een overstap heeft gemaakt. Graag willen

Tussenvraag

we daar enkele vragen over stellen.

VRAAG 74 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 80.**

vraag 14 is niet beantwoord met 5 (Nee)



75

Op welke Nederlandse regionale vervoerder(s) bent u overgestapt?Ik ben van NS overgestapt op:

Single-responsevraag

VRAAG 75 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 14 is beantwoord met 4 (Ja, op een trein van een Nederlandse regionale vervoerder)

- Arriva
- Breng
- Connexxion
- Syntus
- Veolia
- Weet ik niet meer

76

Wat is uw algemene oordeel over het overstappen op een trein van [{OVERSTAPPEN}]?
(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)

Single-responsevraag

VRAAG 76 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 75 is niet beantwoord met 6 (Weet ik niet meer)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

77

Wat is uw algemene oordeel over het overstappen op een andere trein van NS International?
(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)

Single-responsevraag

VRAAG 77 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 14 is beantwoord met 1 (Ja, op een andere trein van NS)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

78

Wat is uw algemene oordeel over het overstappen op een andere trein van NS?

Single-responsevraag

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

VRAAG 78 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 14 is beantwoord met 1 (Ja, op een andere trein van NS)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

79

De volgende vragen gaan over de fase: Op het eindstation. Wat is uw algemene oordeel over station [EINDSTATION]?

Single-responsevraag

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10

80

In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over station [{EINDSTATION}]?
('1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens)

Tabelvraag (single response)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ik voelde me veilig op dit station	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik vond dit station schoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik had een goed overzicht op dit station	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik vond de borden die de uitgang aangeven (bewegwijzering) op dit station duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik vond de borden die het vervoersmiddel voor het vervolg van mijn reis aangeven (bewegwijzering) op dit station duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

81

De volgende vragen gaan over de fase: Op weg van het eindstation naar de eindbestemming. Wat is uw algemene oordeel over uw reis van station [{EINDSTATION}] tot uw eindbestemming?
(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)

Single-responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

N.v.t.

82

Hoe bent u van het eindstation [{{EINDSTATION}}] naar uw eindbestemming gereisd?

Multi-responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- lopend naar eindbestemming
- met de fiets
- met de OV-fiets
- met de scooter, bromfiets of snorfiets
- met de bus
- met de tram
- met de metro
- met de auto als bestuurder
- met de auto als passagier
- met een taxi
- met een NS zonetaxi
- met de trein (bijvoorbeeld van een andere vervoerder dan NS of NS International)
- anders, namelijk

83

Hoe tevreden was u over de aansluiting van uw trein op de bus, tram of metro vanaf station [{{EINDSTATION}}]?
(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)

Single-responsevraag

VRAAG 83 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 82 is beantwoord met 5 (met de bus)
- of vraag 82 is beantwoord met 6 (met de tram)
- of vraag 82 is beantwoord met 7 (met de metro)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

84

Hoe tevreden was u over het gebruik van de door u aangegeven vervoersmethode vanaf station [{{EINDSTATION}}]?

Tabelvraag (single response)

(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als

VOORWAARDE ACTIEFvraag 82 is beantwoord met 11 (met een NS zonetaxi)

met de trein
(bijvoorbeeld
van een
andere
vervoerder
dan NS of NS
International)

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

VOORWAARDE ACTIEFvraag 82 is beantwoord met 12 (met de trein (bijvoorbeeld van een andere vervoerder dan NS of NS International))

85

Wat is uw algemene oordeel over uw totale reis van deur tot deur (vanaf uw vertrekadres in {{VERTREKADRES}} tot {{EINDBESTEMMING}})?

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

Single-
responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

86

Hoe tevreden was u over de prijs van deze treinreis in relatie tot de kwaliteit?

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

Single-
responsevraag

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- N.v.t.

87

Tot slot willen we u graag nog een paar achtergrondvragen stellen.

Tussenpagina

**88**

Heeft u het afgelopen jaar wel eens een klacht ingediend of om restitutie/compensatie gevraagd?

Single-responsevraag

- Ja
 Nee

89

Hoe tevreden was u over de afhandeling van de klacht of restitutie?

Single-responsevraag

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

VRAAG 89 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 88 is beantwoord met 1 (Ja)

- 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 N.v.t.

90

Heeft u de laatste 12 maanden ook met één van de onderstaande NS International treinen gereisd?

Multi-responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- Intercity Brussel
 Intercity Berlijn
 ICE (Amsterdam-Frankfurt/Basel)
 Thalys (Amsterdam-Parijs)
 Eurostar (Brussel-Londen)
 TGV (Parijs-Frankrijk)
 Geen van bovenstaande **Ex**
 Dat weet ik niet **Ex**

91

Hieronder ziet u de trein(en) waar u de laatste 12 maanden mee gereisd heeft. Kunt u aangeven hoe vaak u de laatste 12 maanden met deze treinen heeft gereisd?

Invulveldenvraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

VRAAG 91 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

Minstens één van onderstaande voorwaarden is waar:

- of vraag 90 is beantwoord met 1 (Intercity Brussel)
- of vraag 90 is beantwoord met 2 (Intercity Berlijn)
- of vraag 90 is beantwoord met 3 (ICE (Amsterdam-Frankfurt/Basel))
- of vraag 90 is beantwoord met 4 (Thalys (Amsterdam-Parijs))

Intercity Brussel - Amsterdam/Brussel:

Intercity Berlijn (Amsterdam-Berlijn):

ICE (Amsterdam-Frankfurt/Basel):

Thalys (Amsterdam-Parijs):

VOORWAARDE ACTIEFvraag 90 is beantwoord met 1 (Intercity Brussel)

VOORWAARDE ACTIEFvraag 90 is beantwoord met 2 (Intercity Berlijn)

VOORWAARDE ACTIEFvraag 90 is beantwoord met 3 (ICE (Amsterdam-Frankfurt/Basel))

VOORWAARDE ACTIEFvraag 90 is beantwoord met 4 (Thalys (Amsterdam-Parijs))

92

Hoe vaak reist u in het algemeen per trein in binnen- en/of buitenland?

Single-responsevraag

- 4 dagen per week of vaker
- 1-3 dagen per week
- 1-3 dagen per maand
- 6-11 dagen per jaar
- 1-5 dagen per jaar
- Minder dan 1 dag per jaar

93

Wat is het meest op u van toepassing als het gaat om de keuze tussen auto, vliegtuig en trein?

Single-responsevraag

- Ik reis bij voorkeur met de auto
- Ik reis bij voorkeur met het vliegtuig
- Ik reis soms met de auto of het vliegtuig en soms met de trein, afhankelijk van wat het meest praktisch is
- Ik reis bij voorkeur met de trein
- Ik heb (meestal) geen auto tot mijn beschikking en reis daarom met de trein
- Ik heb (meestal) niet de mogelijkheid met het vliegtuig te gaan en reis daarom met de trein

94**Wat is uw geslacht?***Single-responsevraag*

- Man
- Vrouw

95**Wat is uw leeftijd?***Open vraag (klein)***96****Wat zijn de vier cijfers van de postcode van uw huisadres? (of als onbekend: uw woonplaats)***Open vraag (klein)***97****Tot slot: Wat is uw oordeel over deze vragenlijst?**
*(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)**Single-responsevraag*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

98**Als u NS International een verbeterpunt wilt meegeven of nog algemene opmerkingen of suggesties heeft, dan kunt u deze hieronder kwijt:***Single-responsevraag*

- Opmerkingen:

- Geen opmerkingen

99**Onder de deelnemers verloten wij elk kwartaal een aantal internationale treintickets. Wilt u kans maken op***Invulveldenvraag*

**een gratis treinticket?Laat dan hieronder uw e-mailadres
achter.**

(Uw gegevens zullen niet voor andere doeleinden worden
gebruikt)

Minimaal aantal vinkjes: 1

Voornaam:

Achternaam:

E-mailadres: