

1

Welkom bij het Klanttevredenheidsonderzoek van NS. Wij willen graag uw mening weten over het reizen met NS 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?

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 heeft gemaakt op [[reisdatum]] [[tijdstip]]. Klopt het dat u op deze dag en op dit tijdstip een treinreis heeft gemaakt?

Single-responsevraag

- Ja
- Ja, wel op deze dag 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]]. *Tussenvagina*
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**

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

7 Deze vragenlijst gaat over de reis die u gemaakt heeft op {{datum}}. *Tussenvagina*
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 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: Dit hoeft niet dezelfde plaats te zijn als waar u op de trein bent gestapt; het gaat over de plaats waar uw reis gestart is. Bijvoorbeeld: uw woonplaats of de plaats waar u werkt.

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
- 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 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 Schollebaar
- 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 een regionale vervoerder
- Ja, op een andere trein van NS én op een trein van een 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

18

We delen uw reis van deur tot deur op [{datum}] op in een aantal fasen. We zullen u per fase een aantal vragen stellen. De volgende vragen gaan over de fase: De voorbereiding van de treinreis.

Tussenpagina



19

Wat is uw algemene oordeel over de mogelijkheden om uw reis voor te bereiden?
(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.

20

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.

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

- www.ns.nl
- mobiel.ns.nl
- De app van NS (reisplanner Xtra)
- De app van 9292 of www.9292.nl
- De reisplanner van Google
- NS via Twitter
- De balie van NS International
- Tickets & Service
- OV Servicewinkel
- Telefonische klantenservice van NS
- Familie, collega, vriend
- Anders, namelijk
- Dat weet ik niet meer **Ex**
- Ik heb geen informatiebronnen gebruikt om mijn reis voor te bereiden **Ex**

21

Hoe tevreden was u over het gebruik van deze reisinformatiebronnen bij de voorbereiding van uw treinreis?

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

Tabelvraag (single response)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N.v.t. | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 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 20 is beantwoord met 1 (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 20 is beantwoord met 2 (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 20 is beantwoord met 3 (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 20 is beantwoord met 4 (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 20 is beantwoord met 5 (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 20 is beantwoord met 6 (NS 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 20 is beantwoord met 7 (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 20 is beantwoord met 8 (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 20 is beantwoord met 9 (OV Servicewinkel) | | | | | | | | | | | | |
| 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"/> | |
| VOORWAARDE ACTIEFvraag 20 is beantwoord met 10 (Telefonische klantenservice van NS) | | | | | | | | | | | | |

22

Welk vervoersbewijs heeft u gebruikt voor uw reis?

Single-responsevraag

- Kortings- of vrij reizen abonnement (NS Jaarabonnement)
- Kortings- of vrij reizen abonnement (NS Maandabonnement)

- OV Chipkaart met saldo (zonder korting)
- OV jaarkaart (inclusief studenten OV jaarkaart)
- NS Businesscard
- Homeprint (print van e-mailbevestiging/ticket)
- Kaartje uit de kaartautomaat
- Kaartje gekocht bij Tickets & Service
- Kaartje gekocht bij OV Servicewinkel
- Kaartje gekocht bij www.spoordeelwinkel.nl
- Kaartje uit de kaartautomaat
- Een aanbiedingskaartje, bijvoorbeeld via Blokker, Albert Heijn, Hema, Kruidvat
- Anders, namelijk

23

Hoe tevreden was u over het aankoopproces van uw vervoersbewijs?

Single-responsevraag

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

VRAAG 23 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 22 is beantwoord met 10 (Kaartje gekocht bij www.spoordeelwinkel.nl)
- of vraag 22 is beantwoord met 6 (Homeprint (print van e-mailbevestiging/ticket))
- of vraag 22 is beantwoord met 7 (Kaartje uit de kaartautomaat)
- of vraag 22 is beantwoord met 8 (Kaartje gekocht bij Tickets & Service)
- of vraag 22 is beantwoord met 9 (Kaartje gekocht bij OV Servicewinkel)
- of vraag 22 is beantwoord met 11 (Kaartje uit de kaartautomaat)
- of vraag 22 is beantwoord met 12 (Een aanbiedingskaartje, bijvoorbeeld via Blokker, Albert Heijn, Hema, Kruidvat)

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

24

Welk abonnement heeft u?

Single-responsevraag

VRAAG 24 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 22 is beantwoord met 1 (Kortings- of vrij reizen abonnement (NS Jaarabonnement))
- of vraag 22 is beantwoord met 2 (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

25

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

26

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

Multi-responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- 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

27**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 27 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 5 (met de bus)
- of vraag 26 is beantwoord met 6 (met de tram)
- of vraag 26 is beantwoord met 7 (met de metro)

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

28**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 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 2 (met de fiets)
- of vraag 26 is beantwoord met 3 (met de OV-fiets)
- of vraag 26 is beantwoord met 4 (met de scooter, bromfiets of snorfiets)
- of vraag 26 is beantwoord met 8 (met de auto als bestuurder)

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

29**In welke mate bent u het eens met de volgende stelling over de omgeving van het vertrekstation?Ik ervoer de***Single-responsevraag*

directe omgeving van het vertrekstation als prettig.
(*'1' is zeer mee oneens, '10' is zeer mee eens*)

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

30

De volgende vragen gaan over de fase: Op het vertrekstation. Wat is uw algemene oordeel over station [{{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

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

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.

32

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

Single-responsevraag

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| [[vertrekstation]] schoon | | | | | | | | | | | | | |
| 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"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | |

36

Heeft u personeel gezien op station [[VERTREKSTATION]]?

Single-
responsevraag

- Ja
- Nee

37

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)

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"/> | |
| VOORWAARDE ACTIE vraag 36 is beantwoord met 1 (Ja) | | | | | | | | | | | | |
| 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"/> | |
| VOORWAARDE ACTIE vraag 36 is beantwoord met 1 (Ja) | | | | | | | | | | | | |
| 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"/> | |

38

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

Multi-
responsevraag

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

| | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| VOORWAARDE ACTIEFvraag 38 is beantwoord met 3 (een servicemedewerker op het station) | | | | | | | | | | | |
| 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 38 is beantwoord met 4 (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 38 is beantwoord met 5 (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 38 is beantwoord met 6 (OV Servicewinkel) | | | | | | | | | | | |
| Infobalie (mobiele balie in stationshal) | <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 38 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"/> |
| VOORWAARDE ACTIEFvraag 38 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"/> |
| VOORWAARDE ACTIEFvraag 38 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"/> |
| VOORWAARDE ACTIEFvraag 38 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"/> |
| VOORWAARDE ACTIEFvraag 38 is beantwoord met 11 (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 38 is beantwoord met 12 (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 38 is beantwoord met 13 (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"/> |
| VOORWAARDE ACTIEFvraag 38 is beantwoord met 14 (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"/> |
| VOORWAARDE ACTIEFvraag 38 is beantwoord met 16 (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"/> |
| VOORWAARDE ACTIEFvraag 38 is beantwoord met 17 (de service- en alarmzuil op het station) | | | | | | | | | | | |

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

41

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

vraag 40 is beantwoord met 1 (Ja)

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

42

Hoe waren de weersomstandigheden op het moment van
instappen op het vertrekstation [{{VERTREKSTATION}}]?

Multi-
responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

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

43

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

44

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

45

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

46

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

47

In welke klasse heeft u gereisd?

Single-responsevraag

- Eerste klasse
- Tweede klasse

48

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 | N.v.t. | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | |

49

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

Single-responsevraag

- Ja
- Nee

50

Hoe heeft u uw tijd in de trein besteed?

Multi-responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

VRAAG 50 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> VOLGENDE VRAAG

vraag 49 is beantwoord met 1 (Ja)

- Lezen
- Ontspannen of slapen
- Naar buiten kijken
- Werken
- Praten met medereizigers
- Bellen/SMSen/Whatsappen/internetten
- Muziek luisteren
- Anders, namelijk

51

Heeft u de conducteur/conductrice gezien tijdens uw treinreis?

Single-responsevraag

- Ja
- Nee

52

Heeft de conducteur/conductrice vervoersbewijzen gecontroleerd tijdens uw treinreis?

Single-responsevraag

VRAAG 52 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

vraag 51 is beantwoord met 1 (Ja)

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

53

Had u tijdens uw treinreis behoefte aan contact met de conducteur/conductrice?

Single-responsevraag

- Ja
- Nee

54

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

Tabelvraag (single response)

| | 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"/> | |

55

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

vraag 51 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"/> | |

56

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.

57

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](#)

58

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 58 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 57 is beantwoord met 1 (de omroep in de trein)
- of vraag 57 is beantwoord met 2 (de beeldschermen in de trein)
- of vraag 57 is beantwoord met 3 (treinpersoneel)
- of vraag 57 is beantwoord met 4 (de app van NS (reisplanner Xtra))
- of vraag 57 is beantwoord met 5 (de app van 9292 of www.9292.nl)
- of vraag 57 is beantwoord met 6 (www.ns.nl)
- of vraag 57 is beantwoord met 7 (mobiel.ns.nl)
- of vraag 57 is beantwoord met 8 (de reisplanner van Google)
- of vraag 57 is beantwoord met 9 (NS via Twitter)
- of vraag 57 is beantwoord met 10 (een medereiziger)
- of vraag 57 is beantwoord met 11 (de aanduiding van de eindbestemming aan de buitenzijde van de trein)
- of vraag 57 is beantwoord met 12 (anders, namelijk)

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

59

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

vraag 57 is beantwoord met 1 (de omroep in de trein)

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

- 8
- 9
- 10

60

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

Single-responsevraag

- Ja, grote bagage
- Ja, een fiets
- Nee [[>> Vraag 62.](#)]

61

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

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

62

Heeft u gebruik gemaakt van het toilet in deze trein?

Single-responsevraag

- Ja
- Nee [[>> Vraag 64.](#)]
- Nee, er was geen toilet in deze trein [[>> Vraag 64.](#)]

63

Hoe tevreden was u over het toilet in deze trein?

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

64

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 we daar enkele vragen over stellen.

Tussenvraag

VRAAG 64 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VRAAG 68.**

vraag 14 is niet beantwoord met 4 (Nee)

**65**

Op welke regionale vervoerder(s) bent u overgestapt? Ik ben van NS overgestapt op ... / Ik ben overgestapt van ... naar NS.

Single-responsevraag

VRAAG 65 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 14 is beantwoord met 3 (Ja, op een andere trein van NS én op een trein van een regionale vervoerder)
- of vraag 14 is beantwoord met 2 (Ja, op een trein van een regionale vervoerder)

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

66

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

Single-responsevraag

VRAAG 66 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 65 is beantwoord met 1 (Arriva)
- of vraag 65 is beantwoord met 2 (Breng)
- of vraag 65 is beantwoord met 3 (Connexxion)
- of vraag 65 is beantwoord met 4 (Syntus)
- of vraag 65 is beantwoord met 5 (Veolia)

- 1
- 2

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

67

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 67 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 14 is beantwoord met 1 (Ja, op een andere trein van NS)
- of vraag 14 is beantwoord met 3 (Ja, op een andere trein van NS én op een trein van een regionale vervoerder)

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

68

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

69

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 | N.v.t. | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | |

70

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.

71**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)
- anders, namelijk

72**Hoe tevreden was u over de aansluiting van uw trein op de bus, tram of metro vanaf station **[[EINDSTATION]]**?***Single-responsevraag**(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer slecht en '10' als uitmuntend wordt beschouwd)***VRAAG 72 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 71 is beantwoord met 5 (met de bus)
- of vraag 71 is beantwoord met 6 (met de tram)
- of vraag 71 is beantwoord met 7 (met de metro)

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

73**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 uitmuntend wordt beschouwd)*

VRAAG 73 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 71 is beantwoord met 2 (met de fiets)
- of vraag 71 is beantwoord met 6 (met de tram)
- of vraag 71 is beantwoord met 4 (met de scooter, bromfiets of snorfiets)
- of vraag 71 is beantwoord met 5 (met de bus)
- of vraag 71 is beantwoord met 3 (met de OV-fiets)
- of vraag 71 is beantwoord met 7 (met de metro)
- of vraag 71 is beantwoord met 8 (met de auto als bestuurder)
- of vraag 71 is beantwoord met 9 (met de auto als passagier)
- of vraag 71 is beantwoord met 10 (met een taxi)
- of vraag 71 is beantwoord met 11 (met een NS zonetaxi)
- of vraag 71 is beantwoord met 12 (met de trein (bijvoorbeeld van een andere vervoerder dan NS))

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| met de fiets | <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 71 is beantwoord met 2 (met de fiets) | | | | | | | | | | | |
| met de OV-fiets | <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 71 is beantwoord met 3 (met de OV-fiets) | | | | | | | | | | | |
| met de scooter, bromfiets of snorfiets | <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 71 is beantwoord met 4 (met de scooter, bromfiets of snorfiets) | | | | | | | | | | | |
| met de bus | <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 71 is beantwoord met 5 (met de bus) | | | | | | | | | | | |
| met de tram | <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 71 is beantwoord met 6 (met de tram) | | | | | | | | | | | |
| met de metro | <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 71 is beantwoord met 7 (met de metro) | | | | | | | | | | | |
| met de auto als bestuurder | <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 71 is beantwoord met 8 (met de auto als bestuurder) | | | | | | | | | | | |
| met de auto als passagier | <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 71 is beantwoord met 9 (met de auto als passagier) | | | | | | | | | | | |
| met een taxi | <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 71 is beantwoord met 10 (met een taxi) | | | | | | | | | | | |
| met een NS zonetaxi | <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 71 is beantwoord met 11 (met een NS zonetaxi) | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| met de trein (bijvoorbeeld van een andere vervoerder dan 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"/> | |
| VOORWAARDE ACTIE vraag 71 is beantwoord met 12 (met de trein (bijvoorbeeld van een andere vervoerder dan NS)) | | | | | | | | | | | | |

74

Wat is uw algemene oordeel over uw totale reis van deur tot deur (vanaf uw vertrekadres in **[[VERTREKADRES]]** tot uw bestemming in **[[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

75

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

VRAAG 75 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 22 is beantwoord met 1 (Kortings- of vrij reizen abonnement (NS Jaarabonnement))
- of vraag 22 is beantwoord met 2 (Kortings- of vrij reizen abonnement (NS Maandabonnement))
- of vraag 22 is beantwoord met 3 (OV Chipkaart met saldo (zonder korting))
- of vraag 22 is beantwoord met 6 (Homeprint (print van e-mailbevestiging/ticket))
- of vraag 22 is beantwoord met 7 (Kaartje uit de kaartautomaat)
- of vraag 22 is beantwoord met 8 (Kaartje gekocht bij Tickets & Service)
- of vraag 22 is beantwoord met 9 (Kaartje gekocht bij OV Servicewinkel)
- of vraag 22 is beantwoord met 10 (Kaartje gekocht bij www.spoordeelwinkel.nl)
- of vraag 22 is beantwoord met 11 (Kaartje uit de kaartautomaat)
- of vraag 22 is beantwoord met 12 (Een aanbiedingskaartje, bijvoorbeeld via Blokker, Albert Heijn, Hema, Kruidvat)

- 1
- 2
- 3

- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

76

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



77

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

- Ja
- Nee

78

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

vraag 77 is beantwoord met 1 (Ja)

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

79

Hoe vaak reist u in het algemeen per trein? *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

80

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

Single-responsevraag

- Ik reis bij voorkeur met de auto
- Ik reis soms met de auto 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

81

Wat is uw geslacht?

Single-responsevraag

- Man
- Vrouw

82

Wat is uw leeftijd?

Open vraag (klein)

83

Wat zijn de vier cijfers van de postcode van uw huisadres? (of als onbekend: uw woonplaats)

Open vraag (klein)

84

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

85

Als u NS een verbeterpunt wilt meegeven of nog algemene opmerkingen of suggesties heeft, dan kunt u deze hieronder

Open vraag (groot)

kwijt:



86

Onder de deelnemers verloten wij elk kwartaal 2 cadeaubonnen voor de Spoordeelwinkel, t.w.v. 75 euro (per stuk). Wilt u kans maken op een cadeaubon? Laat dan hieronder uw e-mailadres achter.

(Uw gegevens zullen niet voor andere doeleinden worden gebruikt)

Invulveldenvraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

Voornaam

Achternaam

E-mailadres