



# NS BINNENLAND - ONLINE KTO VRAGENLIJST

## INGEKORTE VERSIE

### Blok 1

(scherm met één vraag)

#### Opmerking 1

Welkom bij het KlantTevredenheidsOnderzoek van NS. Wij willen graag uw mening weten over het reizen per trein 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 'volgende' om aan de vragenlijst te beginnen.

(verplicht)

#### Vraag 1

U heeft de uitnodiging voor deelname aan deze vragenlijst ontvangen naar aanleiding van de treinreis die u met NS heeft gemaakt op [DATUM].

Klopt het dat u op deze dag met deze trein een treinreis heeft gemaakt?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

#### Vraag 2

Wat is uw geslacht?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Man
- Vrouw

#### Vraag 3

Wat is uw leeftijd?

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: open (getal))

..... jaar

### Blok 2

Visualisatie reis

(scherm met blok vragen)

## Opmerking 2

Weergegeven als Vraag 1, antwoord 1 is gekozen

Weergegeven als Vraag 1, antwoord 3 is gekozen

Deze vragenlijst gaat over uw treinreis op [ANTWOORD]. 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.

Met deze enkele reis bedoelen we bijvoorbeeld uw reis van thuis naar uw bestemming of andersom.



(verplicht; geen terugknop)

## Opmerking 3

Weergegeven als Vraag 1, antwoord 2 is gekozen

Deze vragenlijst gaat over uw treinreis op [ANTWOORD]. 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.

Met deze enkele reis bedoelen we bijvoorbeeld uw reis van thuis naar uw bestemming of andersom.



(verplicht; geen terugknop; gebruik antwoord van vraag 1)

## Vraag 4

Vraag 1: Vanaf welke plaats bent u uw totale reis begonnen (vertrekplaats)?

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

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: open (tekstregel))

.....

## Vraag 5

Vraag 2: Wat was het vertrekstation van uw treinreis?

Staat uw station er niet tussen, selecteer dan de optie 'anders, namelijk' en vul het juiste antwoord in.

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Alkmaar
- Almelo
- Almere Centrum
- Amersfoort
- Amsterdam Amstel
- Amsterdam Bijlmer ArenA
- Amsterdam Centraal
- Amsterdam Lelylaan
- Amsterdam Sloterdijk
- Amsterdam Zuid
- Apeldoorn
- Arnhem
- Breda

- Delft
- Den Haag Centraal
- Den Haag HS
- Den Haag Laan van NOI
- Deventer
- Dordrecht
- Duivendrecht
- Ede-Wageningen
- Eindhoven
- Enschede
- Gouda
- Groningen
- Haarlem
- Heerlen
- Hengelo
- Hertogenbosch 's
- Hilversum
- Hoofddorp
- Leeuwarden
- Leiden Centraal
- Maastricht
- Nijmegen
- Roermond
- Roosendaal
- Rotterdam Alexander
- Rotterdam Blaak
- Rotterdam Centraal
- Schiedam Centrum
- Schiphol
- Tilburg
- Utrecht Centraal
- Venlo
- Zaandam
- Zwolle
- Ander station, namelijk . . . . .

**Vraag 6**

Vraag 3: Wat was het eindstation van uw treinreis?

Staat uw station er niet tussen, selecteer dan de optie 'anders, namelijk' en vul het juiste antwoord in.

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Alkmaar
- Almelo

- Almere Centrum
- Amersfoort
- Amsterdam Amstel
- Amsterdam Bijlmer ArenA
- Amsterdam Centraal
- Amsterdam Lelylaan
- Amsterdam Sloterdijk
- Amsterdam Zuid
- Apeldoorn
- Arnhem
- Breda
- Delft
- Den Haag Centraal
- Den Haag HS
- Den Haag Laan van NOI
- Deventer
- Dordrecht
- Duivendrecht
- Ede-Wageningen
- Eindhoven
- Enschede
- Gouda
- Groningen
- Haarlem
- Heerlen
- Hengelo
- Hertogenbosch 's
- Hilversum
- Hoofddorp
- Leeuwarden
- Leiden Centraal
- Maastricht
- Nijmegen
- Roermond
- Roosendaal
- Rotterdam Alexander
- Rotterdam Blaak
- Rotterdam Centraal
- Schiedam Centrum
- Schiphol
- Tilburg
- Utrecht Centraal
- Venlo

- Zaandam
- Zwolle
- Ander station, namelijk . . . . .

### Vraag 7

Vraag 4: In welke plaats bent u uw totale reis geëindigd (eindbestemming)?

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

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: open (tekstregel))

.....

### Blok 3

#### Beoordeling

(vragen rouleren; scherm met één vraag)

### Vraag 8

Wat is uw algemene oordeel over het reizen met de trein?

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

(verplicht; geen terugknop; rapporteer als schaal; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 9

Wat is uw algemene oordeel over uw totale reis van deur tot deur (vanaf uw vertrekadres tot uw bestemmingsadres)?

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

(verplicht; geen terugknop; rapporteer als schaal; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

- 9
- 10

#### **Blok 4**

##### Vertrektijd

(scherm met één vraag)

#### **Vraag 10**

Wat is uw mening over NS?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

#### **Vraag 12**

Wat was de reden dat u deze reis naar [ANTWOORD] gemaakt heeft?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 7; lijst (onder elkaar))

- 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 . . . . .

#### **Vraag 13**

Heeft u tijdens uw reis vertraging opgelopen?

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: gesloten, meervoudig; lijst (onder elkaar))

- Nee Sprong naar Vraag 15
- Ja, op weg naar het vertrekstation
- Ja, op het vertrekstation
- Ja, tijdens de treinreis zelf
- Ja, op weg van het eindstation naar de eindbestemming

#### **Blok 5**

##### Algemeen

(scherm met één vraag)

#### **Vraag 15**

Wat is uw algemene oordeel over:

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

(verplicht; geen terugknop; type: matrix, enkelvoudig; rouleren stellingen; lijst (onder elkaar))

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
het gebruik van de OV-chipkaart?	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
de dienstregeling (vertrektijden, aansluitingen, overstappen en wachttijden) van deur tot deur?	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
de reisinformatie tijdens uw hele reis van eventuele voorbereiding tot bestemming?	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

#### Opmerking 4

We delen uw reis van deur tot deur op in een aantal fasen. We zullen u per fase een aantal vragen stellen.

Let op: Alle vragen in deze vragenlijst gaan specifiek over de reis die u gemaakt heeft op eerder genoemde datum.

(verplicht; geen terugknop)

#### Vraag 16

De volgende vragen gaan over Fase 1: De voorbereiding van de treinreis.

Deze vragen hebben betrekking op de informatievoorziening (bijvoorbeeld via de website, app of telefoon) en activiteiten ter voorbereiding van de reis (bijvoorbeeld het kopen van een kaartje).



Wat is uw algemene oordeel over de voorbereiding van de treinreis?

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

(verplicht; geen terugknop; rapporteer als schaal; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

#### Vraag 17

Welke informatiebronnen heeft u gebruikt om uw reis voor te bereiden?

*DR: Maximaal 2 antwoorden.*

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: gesloten, meervoudig; rouleren; lijst (onder elkaar))

- [www.ns.nl](http://www.ns.nl)
- [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl)
- de reisplanner van Google
- [mobiel.ns.nl](http://mobiel.ns.nl)
- NS\_Online op Twitter
- Reisplanner Xtra (de app van NS)
- Tickets en Service balie op het station
- OV Servicewinkel op het station
- Telefonische klantenservice van NS

- familie, collega, vriend
  - Teletekst
  - anders, namelijk . . . . .
  - ik heb geen informatiebronnen gebruikt
- Sprong naar Vraag 19

**Vervangende vraag 18:**

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

(verplicht; geen terugknop; type: matrix, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

*DR: niet voor 'familie, collega, vriend' bij vraag 17. Maximaal 2 antwoorden.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
www.ns.nl	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
www.9292ov.nl	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
de reisplanner van Google	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
mobiel.ns.nl	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
NS_Online op Twitter	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Reisplanner Xtra (de app van NS)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Tickets en Service balie op het station	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
OV Servicewinkel op het station	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Klantenservice van NS	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Teletekst	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
informatiebronnen op het station	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

**Vraag 89**

Wat voor type vervoersbewijs heeft u gebruikt voor uw reis?

*DR: antwoordcategorieën niet randomiseren.*

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: gesloten, meervoudig; lijst (onder elkaar))

- NS Jaarabonnement
- Maandabonnement
- OV Chipkaart met saldo
- 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
- Een aanbiedingskaartje, bijvoorbeeld via Blokker, Albert Heijn, Hema, Kruidvat
- Anders, namelijk . . . . .

## Vraag 20

Hoe tevreden was u over het aankoopproces van uw vervoersbewijs?

*DR: weergeven als Vraag 89 antwoord 6 t/m 12 is gekozen.*

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

(verplicht; geen terugknop; rapporteer als schaal; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

## Extra vraag:

Wat voor een abonnement heeft u?

*DR: weergeven als Vraag 89 antwoord 1 of 2 is gekozen*

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

## Blok 6

### Fase2

(scherm met één vraag)

## Vraag 23

De volgende vragen gaan over Fase 2: Op weg naar het vertrekstation.

Wat is uw algemene oordeel over uw reis naar het vertrekstation?

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

(verplicht; geen terugknop; rapporteer als schaal; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 5; lijst (onder elkaar))

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

- 7
- 8
- 9
- 10
- n.v.t.

### Vraag 24

Hoe bent u naar het vertrekstation [ANTWOORD] gereisd?

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: gesloten, meervoudig; gebruik antwoord van vraag 5; rouleren; lijst (onder elkaar))

- lopend naar het station
- met de fiets
- met de OV-fiets
- met de scooter, bromfiets of snorfiets
- met de bus, tram, 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 . . . . .

### Vraag 25

Weergeven als Vraag 24, antwoord 5 is gekozen

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

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

(verplicht; geen terugknop; rapporteer als schaal; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 5; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 28

Weergeven als Vraag 24, antwoord 2 is gekozen

Weergeven als Vraag 24, antwoord 3 is gekozen

Weergeven als Vraag 24, antwoord 4 is gekozen

Weergeven als Vraag 24, antwoord 6 is gekozen

Hoe tevreden was u over stallen/parkeren van uw vervoersmiddel op station [ANTWOORD]?

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

(verplicht; geen terugknop; rapporteer als schaal; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 5; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 29

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.

(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer mee oneens en '10' als zeer mee eens wordt beschouwd)

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

### Blok 7

Fase3

(scherm met één vraag)

### Vraag 30

De volgende vragen gaan over Fase 3: Op het vertrekstation.



Wat is uw algemene oordeel over station [ANTWOORD]?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 5; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 31

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)

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 32

Heeft u op station [ANTWOORD] nog wat gekocht?

*DR: invulbedrag niet verplicht*

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 5; lijst (onder elkaar))

- Ja, ik heb iets gekocht voor ..... euro
- Nee, maar ik heb wel rondgekeken
- Nee, en ik heb ook niet rondgekeken
- N.v.t.

### Vraag 34

Weergeven als Vraag 32, antwoord 1 is gekozen

Bij welke winkel(s) heeft u iets gekocht op station [ANTWOORD]?

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: 5; type: gesloten, meervoudig; gebruik antwoord van vraag 5; rouleren; lijst (onder elkaar))

- AH to go





**Vraag 39**

Hoe tevreden was u over het gebruik van de reisinformatie op station [ANTWOORD]?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 5; lijst (onder elkaar))

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

**Vraag 42**

Heeft u gebruik gemaakt van het toilet op station [ANTWOORD]?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 5; lijst (onder elkaar))

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

**Vraag 43**

Weergegeven als Vraag 42, antwoord 1 is gekozen

Hoe tevreden was u over het toilet op station [ANTWOORD]?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 5; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 45

Hoe waren de weersomstandigheden?

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: gesloten, meervoudig; lijst (onder elkaar))

- Regen
- Wind
- Mist
- Onweer
- Zon
- Sneeuw
- Geen van bovenstaande

### Blok 8

Fase 4

(scherm met één vraag)

### Vraag 46

De volgende vragen gaan over Fase 4: In de trein.



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)

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 47

Wat is uw algemene oordeel over de gemaakte treinreis?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

- 7
- 8
- 9
- 10
- n.v.t.

#### **Vraag 48**

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)

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

#### **Vraag 49: VRAAGSTELLING NOG AANPASSEN, N.T.B.**

Wat is uw algemene oordeel over de beschikbaarheid van zitplaatsen in de trein waarmee u reisde?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

#### **Blok 9**

Fase 4 verder

(scherm met één vraag)

#### **Vraag 53**

### In welke klasse heeft u gereisd?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Eerste klasse
- Tweede klasse

### Vraag 54

In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over de trein(reis)?

(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer mee oneens en '10' als zeer mee eens wordt beschouwd)

(verplicht; geen terugknop; type: matrix, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
Ik voelde me veilig in deze trein	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Deze trein reed stipt op tijd	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ik heb het treininterieur als schoon ervaren	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Het comfort in deze trein heb ik al aangenaam ervaren (rij- en zitcomfort)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

### Vraag 55

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Ja
- Nee

### Vraag 56

Weergegeven als Vraag 55, antwoord 1 is gekozen

Hoe heeft u uw tijd in de trein besteed?

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: gesloten, meervoudig; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 60

	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	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

### Vraag 59

Heeft u de conducteur/conductrice gezien tijdens uw treinreis?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Ja
- Nee

**Extra vraag: indien V59 'nee' of V59 'ja' én V60 antwoord 1 t/m 5**

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Ja
- Nee

**Vraag 61**

Weergeven als Vraag 59, antwoord 1 is gekozen

Heeft de conducteur/conductrice vervoersbewijzen gecontroleerd tijdens uw treinreis?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Ja
- Nee
- Nee, maar ik kon een vraag stellen als ik dat wilde en/of de conducteur/conductrice heeft wel informatie gegeven.

**Vraag 62**

Weergeven als Vraag 59, antwoord 1 is gekozen

In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over het personeel tijdens uw treinreis?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
Het treinpersoneel maakte op mij een vriendelijke indruk.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Het treinpersoneel maakte op mij een hulpvaardige indruk.	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

**Vraag 57**

Heeft u gebruik gemaakt van de gratis wifi in de trein?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Ja
- Nee, maar wel geprobeerd
- Nee, ook niet geprobeerd
- n.v.t

**Vraag 64**

Via welke informatiebron(nen) in de trein heeft u informatie ontvangen tijdens uw treinreis?

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: gesloten, meervoudig; lijst (onder elkaar))

- de omroep in de trein
- de beeldschermen in de trein
- persoonlijke informatie van een medewerker in de trein

- o een medereiziger
- o de aanduiding van de eindbestemming aan de buitenzijde van de trein
- o mobiel.ns.nl
- o de app van NS (reisplanner Xtra)
- o de app van 9292
- o NS Online via Twitter
- o NS via Twitter
- o een andere informatiebron in de trein, namelijk . . . . .
- o Dat weet ik niet meer

**Vraag 65**

Hoe tevreden was u over de reisinformatie in de trein?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

**Vraag 67**

Hoe tevreden was u over de omroep in de trein?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 70

Had u tijdens uw treinreis grote bagage bij u?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Ja
- Nee

### Vraag 71

Weergeven als Vraag 70, antwoord 1 is gekozen

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

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

### Blok 10

Fase 5

(scherm met één vraag)

### Vraag 74

De volgende vragen gaan over Fase 5: Het overstappen op een andere trein.



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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- 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

### Vraag 75

Weergeven als Vraag 74, antwoord 2 is gekozen

Weergeven als Vraag 74, antwoord 3 is gekozen

Op welke regionale vervoerder(s) bent u overgestapt?

**Ik ben van NS overgestapt op:**

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Arriva
- Breng
- Connexion
- Syntus
- Veolia

### **Vraag 76**

Weergeven als Vraag 74, antwoord 1 is gekozen

Weergeven als Vraag 74, antwoord 3 is gekozen

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

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

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

### **Vraag 77**

Weergeven als Vraag 74, antwoord 2 is gekozen

Weergeven als Vraag 74, antwoord 3 is gekozen

**Wat is uw algemene oordeel over het overstappen op een trein van [ANTWOORD]?**

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 75; lijst (onder elkaar))

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

## Blok 11

### Fase 6

(scherm met één vraag)

#### Vraag 78

De volgende vragen gaan over Fase 6: Op het eindstation.



Wat is uw algemene oordeel over station [ANTWOORD]?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 6; lijst (onder elkaar))

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

#### Vraag 84

In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen over station [ANTWOORD]?

(Geef een rapportcijfer, waarbij '1' als zeer mee oneens en '10' als zeer mee eens wordt beschouwd)

(verplicht; geen terugknop; type: matrix, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 6; lijst (onder elkaar))

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
Ik voelde me veilig op dit station	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ik vond dit station schoon	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ik had een goed overzicht op dit station	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ik vond de borden die de weg aangeven (bewegwijzering) op dit station duidelijk	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

## Blok 12

### Fase 7

(scherm met één vraag)

#### Vraag 85

De volgende vragen gaan over Fase 7: Op weg van het eindstation naar de eindbestemming.



Wat is uw algemene oordeel over uw reis van station [ANTWOORD] tot uw eindbestemming?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 6; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 86

Hoe bent u van het eindstation [ANTWOORD] naar uw eindbestemming gereisd?

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: gesloten, meervoudig; gebruik antwoord van vraag 6; rouleren; lijst (onder elkaar))

- lopend naar eindbestemming
- met de fiets
- met de OV-fiets
- met de scooter, bromfiets of snorfiets
- met de bus, tram, metro
- met de auto als bestuurder
- met de auto als passagier
- met een taxi
- met een NS zonetaxi
- anders, namelijk . . . . .

### Vraag 87

Weergegeven als Vraag 86, antwoord 5 is gekozen

Hoe tevreden was u over de aansluiting van uw trein op de bus, tram of metro vanaf station [ANTWOORD]?

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 6; lijst (onder elkaar))

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

### Vraag 88

Hoe tevreden was u over het gebruik van deÃ door u aangegevenÃ vervoersmethode vanaf stationÃ [ANTWOORD]?

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

(verplicht; geen terugknop; type: matrix, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 6; lijst (onder elkaar))

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
met de fiets	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
met de OV-fiets	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
met de scooter, bromfiets of snorfiets	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
met de bus, tram, metro	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
met de auto als bestuurder	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
met de auto als passagier	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
met een taxi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
met een NS zonetaxi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

### Blok 13

#### 8 Overig

(scherm met één vraag)

### Vraag 92

Weergegeven als Vraag 91, antwoord 1 is gekozen

Weergegeven als Vraag 91, antwoord 3 is gekozen

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

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; gebruik antwoord van vraag 75; lijst (onder elkaar))

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

### Blok 14

#### H9 afsluiting

(scherm met één vraag)

**Vraag 99**

Hoe vaak reist u in het algemeen per trein?

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- 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

**Vraag 100**

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

(verplicht; geen terugknop; type: gesloten, enkelvoudig; lijst (onder elkaar))

- Ik reis bij voorkeur met de auto, behalve als het echt niet anders kan
- 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

**Vraag 101**

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

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: open (tekstregel))

.....

**Vraag 102**

Als u nog algemene opmerkingen of suggesties heeft, dan kunt u deze hieronder kwijt:

(verplicht; geen terugknop; minimaal: 1; maximaal: alle; type: open (tekstvak))

.....

- Geen opmerkingen

**Opmerking 5**

Dit is het einde van de vragenlijst. Bedankt voor uw medewerking!

Klik op 'verzenden' om uw antwoorden op te slaan en de vragenlijst af te sluiten.

(verplicht; geen terugknop)

**Einde vragenlijst**