

ZA6933

**Flash Eurobarometer 463
(Europeans' Satisfaction with Passenger Rail Services)**

**Country Questionnaire
Netherlands**

IEDEREEN

D21: CODE 1 SLUIT ALLE ANDERE CODES UIT

D21 Ondervindt u of iemand in uw huishouden problemen met de toegankelijkheid bij het gebruik van verschillende vervoersmiddelen?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

(2001-2007)

Nee	1,
Ja, als gevolg van een handicap	2,
Ja, als gevolg van een tijdelijke beperking	3,
Ja, als gevolg van het natuurlijke verouderingsproces	4,
Ja, als u reist met jonge kinderen waarbij u wandelwagens en buggy's gebruikt	5,
Ja, anders (NIET OPLEZEN)	6,
WN/GA (NIET OPLEZEN)	7,

FL382 D21

Q1	Hoe vaak gebruikt u de trein voor...?
----	---------------------------------------

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		Dag elijks /Bijn a dage lijks	Mee rder e male n per wee k	Een maal per wee k	Enke le male n per maa nd	Enke le male n per jaar	Een maal per jaar of min der	Nooi t	WN/ GA (NIE T OPL EZE N)
--	--	----------------------------------------------	--------------------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------------------------	-----------	--------------------------------------------

(2008)	1	Voorstedelijke reizen (met uitzondering van de metro)	1	2	3	4	5	6	7	8
(2009)	2	Landelijke of regionale reizen (met uitzondering van voorstedelijke reizen)	1	2	3	4	5	6	7	8

(2010)

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

NEW

ALLEEN Q2 EN Q3 STELLEN INDIEN 'GEBRUIKT DE TREIN VOOR VOORSTEDELIJKE REIZEN, BINNENLANDSE OF INTERNATIONALE REIZEN' - CODES 1 T/M 6 BIJ Q1.1 OF CODES 1 T/M 6 BIJ Q1.2 OF CODES 1 T/M 6 BIJ Q1.3 - ANDEREN GAAN NAAR Q4

Q2 Wat is meestal het doel van uw treinreizen?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

(2011)

Reizen naar werk/school/universiteit	1
Zakenreizen	2
Op vakantie gaan	3
Voor andere vrijetijdsbestedingen	4
Anders	5
WN/GA (NIET OPLEZEN)	6

FL382 Q2a

Q3	Hoe gaat u gewoonlijk van uw huis naar het treinstation? Als u naar meerdere treinstations gaat, denk dan aan het station waar u het vaakst heen gaat.
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

	(2012)
Lopend	1
Met de fiets of dergelijke	2
Met de auto/motor/taxi	3
Met het openbaar vervoer	4
WN/GA (NIET OPLEZEN)	5

NEW

IEDEREEN

Q4: DE UITSPRAKEN 1 TOT EN MET 8 ROTEREN

Q4 Bent u wel of niet tevreden over de volgende diensten met betrekking tot het reizen met de trein?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		Zeer tevr eden	Tam elijk tevr eden	Tam elijk ontevred en	Zeer ontevred en	Niet van toep assing (NIE T OPL EZE N)	WN/ GA (NIE T OPL EZE N)

(2013)

1	Informatieverstrekking over treindienstregeling en -perrons	1	2	3	4	5	6
---	-------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	---

(2014)	2	Het gemak waarmee je kaartjes kunt kopen	1	2	3	4	5	6
	3	Beschikbaarheid van rechtstreekse vervoerbewijzen (d.w.z. één ticket voor meerdere delen van een volledige reisweg met de trein)	1	2	3	4	5	6
(2015)								
(2016)	4	Informatieverstrekking over aansluiting op andere vervoersmiddelen	1	2	3	4	5	6
	5	Beschikbaarheid van vervoersbewijzen voor een reis met verschillende vervoersmiddelen (d.w.z. tram, metro, bus, trein)	1	2	3	4	5	6
(2017)								
(2018)	6	Gemakkelijke en toegankelijke procedures voor klachtenbehandeling	1	2	3	4	5	6
(2019)	7	Schone en goed onderhouden stations	1	2	3	4	5	6
	8	Parkeervoorzieningen en fietsenstallingen bij stations (met inbegrip van parkeervoorzieningen voor mensen met een handicap)	1	2	3	4	5	6
(2020)								

FL382 Q4 Q5 MODIFIED

Q5: DEZELFDE ROTEERVOLGORDE AANHOUDEN ALS BIJ Q4

Q5	Hoe belangrijk is de kwaliteit van de volgende diensten voor u?
----	-----------------------------------------------------------------

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		Zeer bela ngrij k	Tam elijk bela ngrij k	Tam elijk onb elan grij k	Hele maal niet bela ngrij k	Niet van toep assin g (NIE T OPL EZE N)	WN/ GA (NIE T OPL EZE N)
--	--	----------------------------	------------------------------------	------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

(2021)	1	Informatieverstrekking over treindienstregeling en -perrons	1	2	3	4	5	6
(2022)	2	Het gemak waarmee je kaartjes kunt kopen	1	2	3	4	5	6
(2023)	3	Beschikbaarheid van rechtstreekse vervoerbewijzen (d.w.z. één ticket voor meerdere delen van een volledige reisweg met de trein)	1	2	3	4	5	6

(2024)	4	Informatieverstrekking over aansluiting op andere vervoersmiddelen	1	2	3	4	5	6
(2025)	5	Beschikbaarheid van vervoersbewijzen voor een reis met verschillende vervoersmiddelen (d.w.z. tram, metro, bus, trein)	1	2	3	4	5	6
(2026)	6	Gemakkelijke en toegankelijke procedures voor klachtenbehandeling	1	2	3	4	5	6
(2027)	7	Schone en goed onderhouden stations	1	2	3	4	5	6
(2028)	8	Parkeervoorzieningen voor auto's en fietsen bij stations (met inbegrip van parkeervoorzieningen voor mensen met een handicap)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q6: UITSPRAKEN 1 T/M 7 ROTEREN

Q6 Bent u wel of niet tevreden met de volgende kenmerken van het reizen per treinen?

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		Zeervreden	Tamelijktevr eden	Tamelijkontevreden	Zeerontevreden	Nietvan toepassing (NIE T OPLEZEN)	WN/GA (NIE T OPLEZEN)
--	--	------------	-------------------	--------------------	----------------	------------------------------------	-----------------------

(2029)	1	Frequentie van de treinen	1	2	3	4	5	6
(2030)	2	Punctualiteit en betrouwbaarheid	1	2	3	4	5	6
(2031)	3	Informatieverstrekking tijdens de reis, vooral bij vertraging	1	2	3	4	5	6

(2032)	4	Beschikbaarheid van wifi in de trein	1	2	3	4	5	6
(2033)	5	Beschikbaarheid van assistentie op treinen	1	2	3	4	5	6
(2034)	6	Schone en goed onderhouden treinwagons, met inbegrip van de toiletten	1	2	3	4	5	6
(2035)	7	Beschikbaarheid van zitplaatsen in de trein	1	2	3	4	5	6

FL382 Q5a MODIFIED

Q7: UITSPRAKEN 1 T/M 5 ROTEREN

Q7 Bent u wel of niet tevreden met de volgende aspecten van de toegankelijkheid van reizen met de trein? Met toegankelijkheid bedoelen we hier de toegankelijkheid voor personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit

(OPLEZEN - SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

		Zeervreden	Tamelijktevr eden	Tamelijkontevreden	Zeerontevreden	Nietvan toepassing (NIE T OPLEZEN)	WN/GA (NIE T OPLEZEN)

(2036)	1	Toegankelijkheid van stations of perrons	1	2	3	4	5	6
	2	Toegankelijkheid van het boekingsproces, met inbegrip van informatie vóór de reis over de toegankelijkheid van de dienst, infrastructuur en assistentie	1	2	3	4	5	6
(2037)								
	3	Assistentie door spoorweg- of stationspersoneel voor mensen met een handicap of mensen met beperkte mobiliteit	1	2	3	4	5	6
(2038)								
(2039)	4	Toegankelijkheid van treinrijtuigen	1	2	3	4	5	6
	5	Toegankelijkheid van reisinformatie die op het station en in de trein wordt gegeven, met inbegrip van informatie bij vertraging	1	2	3	4	5	6
(2040)								

FL382 Q7 MODIFIED

VRAAG Q8 AAN DE RESPONDENTEN DIE NOOIT DE TREIN NEMEN - (CODE 7 OF 8 in Q1.1)
AND (CODE 7 OF 8 in Q1.2) AND (CODE 7 OF 8 in Q1.3)

Q8: ROTEER ITEMS 1 TOT 6

Q8: CODE 8 SLUIT ANDERE UIT

Q8 Welke van de volgende redenen voorkomen eventueel dat u met de trein reist?

(LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

(2041-2049)

Ontoegankelijkheid van stations of perrons	1,
Ontoegankelijkheid van treinrijtuigen	2,
Gebrek aan assistentie door trein- of stationspersoneel	3,
Gebrek aan informatie vóór de reis over stations en toegankelijke diensten	4,
Gebrek aan toegankelijke informatie (zoals braille, grote letters of toegankelijke websites) in het algemeen over treinreizen	5,
Moeilijkheden met reizen naar het station	6,
Overige (NIET OPLEZEN)	7,
Geen (NIET OPLEZEN)	8,
WN/NVT	9,

FL382 Q6