

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste allround touroperator?	Totaal	Allround touroperator			
		Holland International	OAD	Neckermann	Overig
<b>n=</b>	<b>137</b>	<b>64</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Aantrekkelijk productaanbod	69	30	35	3	1
%	50.4	46.9	57.4	50.0	16.7
Compleet productaanbod	114	49	56	4	5
%	83.2	76.6	91.8	66.7	83.3
Ruime keuze van bestemmingen	113	54	51	3	5
%	82.5	84.4	83.6	50.0	83.3
Innovatieve bestemmingen	41	22	17	1	1
%	29.9	34.4	27.9	16.7	16.7
Kwaliteit van de accommodaties	63	32	27	1	3
%	46.0	50.0	44.3	16.7	50.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	85	37	42	3	3
%	62.0	57.8	68.9	50.0	50.0
Mooie en overzichtelijke reisgids	83	41	37	1	4
%	60.6	64.1	60.7	16.7	66.7
Duidelijke reisdocumenten	48	24	19	1	4
%	35.0	37.5	31.1	16.7	66.7
Imago van de touroperator	44	16	25	-	3
%	32.1	25.0	41.0	-	50.0
Geboden salesondersteuning	28	13	13	1	1
%	20.4	20.3	21.3	16.7	16.7
Heeft weinig overboekingen	18	5	10	1	2
%	13.1	7.8	16.4	16.7	33.3
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	17	13	2	2	-
%	12.4	20.3	3.3	33.3	-
Correcte klachtenafhandeling	12	5	5	1	1
%	8.8	7.8	8.2	16.7	16.7
Duidelijk online reserveringssysteem	44	25	15	2	2
%	32.1	39.1	24.6	33.3	33.3
Telefonisch goed bereikbaar	9	5	2	1	1
%	6.6	7.8	3.3	16.7	16.7
Vriendelijk personeel	18	7	9	1	1
%	13.1	10.9	14.8	16.7	16.7
Prettige samenwerking met reisbureaus	17	9	7	1	-
%	12.4	14.1	11.5	16.7	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	10	3	5	1	1
%	7.3	4.7	8.2	16.7	16.7
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	9	4	3	1	1
%	6.6	6.3	4.9	16.7	16.7
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	2	1	1	-	-
%	1.5	1.6	1.6	-	-
Werkt snel	4	1	1	2	-
%	2.9	1.6	1.6	33.3	-
Weet niet	1	-	-	1	-
%	.7	-	-	16.7	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste allround touroperator?

	Totaal	Allround touroperator			
		Holland International	OAD	Neckermann	Overig
<b>Totaal</b>	<b>849</b>	<b>396</b>	<b>382</b>	<b>32</b>	<b>39</b>
%	<b>619.7</b>	<b>618.8</b>	<b>626.2</b>	<b>533.3</b>	<b>650.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste specialist touroperator?	Totaal	Specialist touroperator		
		Kuoni	Travel Trend	African Holidays
<b>n=</b>	<b>134</b>	<b>55</b>	<b>25</b>	<b>6</b>
Uitgebreid aanbod op 1 productsoort	55	20	12	1
%	41.0	36.4	48.0	16.7
Uitgebreid aanbod op 1 bestemming	44	21	6	2
%	32.8	38.2	24.0	33.3
Heeft een uniek productaanbod	55	22	10	3
%	41.0	40.0	40.0	50.0
Heeft een exclusief productaanbod	43	12	6	2
%	32.1	21.8	24.0	33.3
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	69	27	16	2
%	51.5	49.1	64.0	33.3
Mooie en overzichtelijke reisgids	83	35	14	5
%	61.9	63.6	56.0	83.3
Duidelijke reisdocumenten	34	10	5	2
%	25.4	18.2	20.0	33.3
Imago van de touroperator	44	21	4	-
%	32.8	38.2	16.0	-
Geboden salesondersteuning	17	2	4	-
%	12.7	3.6	16.0	-
Heeft weinig overboekingen	24	9	3	-
%	17.9	16.4	12.0	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	18	3	4	-
%	13.4	5.5	16.0	-
Correcte klachtenafhandeling	12	2	2	-
%	9.0	3.6	8.0	-
Duidelijk online reserveringssysteem	14	6	-	-
%	10.4	10.9	-	-
Telefonisch goed bereikbaar	30	5	7	2
%	22.4	9.1	28.0	33.3
Vriendelijk personeel	27	9	7	1
%	20.1	16.4	28.0	16.7
Prettige samenwerking met reisbureaus	22	10	4	1
%	16.4	18.2	16.0	16.7
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	11	4	-	1
%	8.2	7.3	-	16.7
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	10	4	-	-
%	7.5	7.3	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	14	6	1	1
%	10.4	10.9	4.0	16.7
Werkt snel	7	1	1	-
%	5.2	1.8	4.0	-
Andere reden	1	-	-	-
%	.7	-	-	-
Weet niet	2	-	-	-
%	1.5	-	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste specialist touroperator?	Totaal	Specialist touroperator		
		Kuoni	Travel Trend	African Holidays
MISSING	1	-	1	-
%	.7	-	4.0	-
<b>Totaal</b>	<b>637</b>	<b>229</b>	<b>107</b>	<b>23</b>
%	<b>475.4</b>	<b>416.4</b>	<b>428.0</b>	<b>383.3</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste specialist touroperator?		Specialist touroperator	
		OAD	Overig
	<b>n=</b>	<b>5</b>	<b>43</b>
Uitgebreid aanbod op 1 productsoort		3	19
	%	60.0	44.2
Uitgebreid aanbod op 1 bestemming		2	13
	%	40.0	30.2
Heeft een uniek productaanbod		1	19
	%	20.0	44.2
Heeft een exclusief productaanbod		1	22
	%	20.0	51.2
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		5	19
	%	100.0	44.2
Mooie en overzichtelijke reisgids		4	25
	%	80.0	58.1
Duidelijke reisdocumenten		3	14
	%	60.0	32.6
Imago van de touroperator		2	17
	%	40.0	39.5
Geboden salesondersteuning		2	9
	%	40.0	20.9
Heeft weinig overboekingen		-	12
	%	-	27.9
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		1	10
	%	20.0	23.3
Correcte klachtenafhandeling		-	8
	%	-	18.6
Duidelijk online reserveringssysteem		-	8
	%	-	18.6
Telefonisch goed bereikbaar		1	15
	%	20.0	34.9
Vriendelijk personeel		1	9
	%	20.0	20.9
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	6
	%	20.0	14.0
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	6
	%	-	14.0
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	6
	%	-	14.0
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		-	6
	%	-	14.0
Werkt snel		-	5
	%	-	11.6
Andere reden		-	1
	%	-	2.3
Weet niet		-	2
	%	-	4.7

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste specialist touroperator?	Specialist touroperator	
	OAD	Overig
MISSING	-	-
%	-	-
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>251</b>
%	<b>540.0</b>	<b>583.7</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste last-minute reizen?	Totaal	Last-minute vertrek		
		Necker mann	Holland International	OAD
<b>n=</b>	<b>133</b>	<b>76</b>	<b>22</b>	<b>10</b>
Duidelijke voorlichting over aanbod	52	26	7	7
%	39.1	34.2	31.8	70.0
Snelheid boekingsprocedure	103	57	21	6
%	77.4	75.0	95.5	60.0
Compleet aanbod	78	53	13	4
%	58.6	69.7	59.1	40.0
Speciale afhandeling van het aanbod	13	4	2	2
%	9.8	5.3	9.1	20.0
Reclame richting consument	19	6	5	2
%	14.3	7.9	22.7	20.0
Snelheid aanleveren reisdocumenten	28	10	9	1
%	21.1	13.2	40.9	10.0
Andere reden	15	10	1	-
%	11.3	13.2	4.5	-
Weet niet	3	1	-	-
%	2.3	1.3	-	-
<b>Totaal</b>	<b>311</b>	<b>167</b>	<b>58</b>	<b>22</b>
%	<b>233.8</b>	<b>219.7</b>	<b>263.6</b>	<b>220.0</b>

(wordt vervolgd)

*En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste last-minute reizen?*

		Last-minute vertrek	
		Sudtours	Overig
	<b>n=</b>	<b>9</b>	<b>16</b>
Duidelijke voorlichting over aanbod		3	9
	%	33.3	56.3
Snelheid boekingsprocedure		7	12
	%	77.8	75.0
Compleet aanbod		3	5
	%	33.3	31.3
Speciale afhandeling van het aanbod		2	3
	%	22.2	18.8
Reclame richting consument		1	5
	%	11.1	31.3
Snelheid aanleveren reisdocumenten		2	6
	%	22.2	37.5
Andere reden		1	3
	%	11.1	18.8
Weet niet		-	2
	%	-	12.5
<b>Totaal</b>		<b>19</b>	<b>45</b>
	%	<b>211.1</b>	<b>281.3</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste reisgidsen?	Totaal	De beste reisgidsen			
		Holland International	OAD	Sudtours	Overig
<b>n=</b>	<b>122</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>34</b>
Overzichtelijk opgezet	104	41	32	6	25
%	85.2	87.2	91.4	100.0	73.5
Bevat volledige informatie	91	39	27	3	22
%	74.6	83.0	77.1	50.0	64.7
Duidelijke prijsinformatie	77	23	30	5	19
%	63.1	48.9	85.7	83.3	55.9
Prettig te lezen	79	30	25	4	20
%	64.8	63.8	71.4	66.7	58.8
Degelijke kwaliteit (bij veelvuldig gebruik)	45	18	11	3	13
%	36.9	38.3	31.4	50.0	38.2
Handig formaat	16	5	4	1	6
%	13.1	10.6	11.4	16.7	17.6
Bevat mooie fotografie	54	24	9	2	19
%	44.3	51.1	25.7	33.3	55.9
Levert meer dan andere gidsen een bijdrage aan de verkoop van	37	14	8	1	14
%	30.3	29.8	22.9	16.7	41.2
Andere reden	3	1	-	1	1
%	2.5	2.1	-	16.7	2.9
Weet niet	1	-	-	-	1
%	.8	-	-	-	2.9
<b>Totaal</b>	<b>507</b>	<b>195</b>	<b>146</b>	<b>26</b>	<b>140</b>
<b>%</b>	<b>415.6</b>	<b>414.9</b>	<b>417.1</b>	<b>433.3</b>	<b>411.8</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste prijs-kwaliteit verhouding?	Totaal	De beste prijs/kwaliteit-verhouding		
		Holland International	OAD	Neckermann
<b>n=</b>	<b>152</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>18</b>
Biedt goede hostess service in vergelijking met de prijs	35	10	15	4
%	23.0	20.0	31.3	22.2
Heeft duidelijke informatieverzorging in vergelijking met de	52	15	15	6
%	34.2	30.0	31.3	33.3
Heeft altijd goed verzorgde reizen voor een goede prijs	106	33	38	11
%	69.7	66.0	79.2	61.1
Biedt kwalitatief hoogwaardige accommodaties voor een goede	91	39	26	5
%	59.9	78.0	54.2	27.8
Algemene tevredenheidsreacties klanten	81	22	30	8
%	53.3	44.0	62.5	44.4
Andere reden	6	1	2	-
%	3.9	2.0	4.2	-
Weet niet	2	-	-	-
%	1.3	-	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste prijs-kwaliteit verhouding?	Totaal	De beste prijs/kwaliteit-verhouding		
		Holland International	OAD	Neckermann
<b>Totaal</b>	<b>373</b>	<b>120</b>	<b>126</b>	<b>34</b>
%	<b>245.4</b>	<b>240.0</b>	<b>262.5</b>	<b>188.9</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste prijs-kwaliteit verhouding?	De beste prijs/kwaliteit-verhoud	
	Sudtours	Overig
<b>n=</b>	<b>11</b>	<b>25</b>
Biedt goede hostess service in vergelijking met de prijs	4	2
%	36.4	8.0
Heeft duidelijke informatieverzorging in vergelijking met de	5	11
%	45.5	44.0
Heeft altijd goed verzorgde reizen voor een goede prijs	9	15
%	81.8	60.0
Biedt kwalitatief hoogwaardige accommodaties voor een goede	6	15
%	54.5	60.0
Algemene tevredenheidsreacties klanten	7	14
%	63.6	56.0
Andere reden	2	1
%	18.2	4.0
Weet niet	-	2
%	-	8.0

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste prijs-kwaliteit verhouding?	De beste prijs/kwaliteit-verhoud	
	Sudtours	Overig
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>60</b>
%	<b>300.0</b>	<b>240.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als touroperator met de beste evenementen voor de reisbranche?		De beste evenementen			
		Totaal	Holland International	OAD	Sudtours
	<b>n=</b>	<b>128</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>17</b>
Goed georganiseerd		94	25	21	13
	%	73.4	80.6	77.8	76.5
Informatief		44	12	10	5
	%	34.4	38.7	37.0	29.4
Speelt snel in op trends		44	10	14	5
	%	34.4	32.3	51.9	29.4
Heeft altijd een aantrekkelijk programma		57	18	13	8
	%	44.5	58.1	48.1	47.1
Goede presentaties		57	17	14	5
	%	44.5	54.8	51.9	29.4
Leuke activiteiten/workshops		57	13	18	9
	%	44.5	41.9	66.7	52.9
Prettige en informele sfeer		61	15	12	15
	%	47.7	48.4	44.4	88.2
Ideaal om contacten met anderen op te doen		20	7	5	2
	%	15.6	22.6	18.5	11.8
Andere reden		4	1	1	1
	%	3.1	3.2	3.7	5.9
Weet niet		14	3	1	-
	%	10.9	9.7	3.7	-
<b>Totaal</b>		<b>452</b>	<b>121</b>	<b>109</b>	<b>63</b>
	%	<b>353.1</b>	<b>390.3</b>	<b>403.7</b>	<b>370.6</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als touroperator met de beste evenementen voor de reisbranche?		De beste evenementen	
		TUI	Overig
	<b>n=</b>	<b>11</b>	<b>42</b>
Goed georganiseerd		10	25
	%	90.9	59.5
Informatief		4	13
	%	36.4	31.0
Speelt snel in op trends		5	10
	%	45.5	23.8
Heeft altijd een aantrekkelijk programma		5	13
	%	45.5	31.0
Goede presentaties		6	15
	%	54.5	35.7
Leuke activiteiten/workshops		5	12
	%	45.5	28.6
Prettige en informele sfeer		4	15
	%	36.4	35.7
Ideaal om contacten met anderen op te doen		1	5
	%	9.1	11.9
Andere reden		-	1
	%	-	2.4
Weet niet		-	10
	%	-	23.8
<b>Totaal</b>		<b>40</b>	<b>119</b>
	%	<b>363.6</b>	<b>283.3</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste studiereizen?	Totaal	De beste studiereizen			
		OAD	Holland International	Necker mann	TUI
<b>n=</b>	<b>126</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>7</b>
Professionele begeleiding	77	28	14	7	4
%	61.1	70.0	82.4	43.8	57.1
Goed georganiseerd	106	37	16	13	5
%	84.1	92.5	94.1	81.3	71.4
Informatief	73	29	9	11	3
%	57.9	72.5	52.9	68.8	42.9
Speelt snel in op trends	27	12	4	7	2
%	21.4	30.0	23.5	43.8	28.6
Bezoekt nieuwe bestemmingen	66	25	14	4	6
%	52.4	62.5	82.4	25.0	85.7
Heeft interessante thema's	43	13	9	7	1
%	34.1	32.5	52.9	43.8	14.3
Heeft gratis/tegen een redelijke prijs studiereizen	33	8	7	1	1
%	26.2	20.0	41.2	6.3	14.3
Andere reden	9	1	-	5	-
%	7.1	2.5	-	31.3	-
Weet niet	8	-	-	-	-
%	6.3	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>442</b>	<b>153</b>	<b>73</b>	<b>55</b>	<b>22</b>
%	<b>350.8</b>	<b>382.5</b>	<b>429.4</b>	<b>343.8</b>	<b>314.3</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste studiereizen?

		De beste studiereizen	
		Sudtours	Overig
	<b>n=</b>	<b>6</b>	<b>40</b>
Professionele begeleiding		4	20
	%	66.7	50.0
Goed georganiseerd		6	29
	%	100.0	72.5
Informatief		1	20
	%	16.7	50.0
Speelt snel in op trends		-	2
	%	-	5.0
Bezoekt nieuwe bestemmingen		2	15
	%	33.3	37.5
Heeft interessante thema's		1	12
	%	16.7	30.0
Heeft gratis/tegen een redelijke prijs studiereizen		4	12
	%	66.7	30.0
Andere reden		-	3
	%	-	7.5
Weet niet		-	8
	%	-	20.0
<b>Totaal</b>		<b>18</b>	<b>121</b>
	%	<b>300.0</b>	<b>302.5</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste productpresentaties?

		Totaal	De beste productpresentaties			
			OAD	Holland International	Travel Trend	Neckermann
	<b>n=</b>	<b>121</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
Professionele presentaties		88	21	20	13	5
	%	72.7	87.5	87.0	86.7	50.0
Goed gepresenteerd		90	17	21	11	6
	%	74.4	70.8	91.3	73.3	60.0
Informatief		93	16	21	11	8
	%	76.9	66.7	91.3	73.3	80.0
Speelt snel in op trends		39	12	8	4	2
	%	32.2	50.0	34.8	26.7	20.0
Heeft interessante thema's		47	7	13	7	5
	%	38.8	29.2	56.5	46.7	50.0
Mooi vormgegeven presentaties		54	9	13	7	4
	%	44.6	37.5	56.5	46.7	40.0
Andere reden		10	2	-	1	2
	%	8.3	8.3	-	6.7	20.0
Weet niet		5	-	-	-	-
	%	4.1	-	-	-	-
<b>Totaal</b>		<b>426</b>	<b>84</b>	<b>96</b>	<b>54</b>	<b>32</b>
	%	<b>352.1</b>	<b>350.0</b>	<b>417.4</b>	<b>360.0</b>	<b>320.0</b>

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste productpresentaties?</i>	<b>De beste</b>	
	Alltours	Overig
<b>n=</b>	<b>9</b>	<b>40</b>
Professionele presentaties	6	23
%	66.7	57.5
Goed gepresenteerd	8	27
%	88.9	67.5
Informatief	6	31
%	66.7	77.5
Speelt snel in op trends	-	13
%	-	32.5
Heeft interessante thema's	2	13
%	22.2	32.5
Mooi vormgegeven presentaties	3	18
%	33.3	45.0
Andere reden	1	4
%	11.1	10.0
Weet niet	1	4
%	11.1	10.0
<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>133</b>
%	<b>300.0</b>	<b>332.5</b>

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste klachtenafhandeling?</i>	Totaal	<b>Klachtenafhandeling</b>			
		OAD	Holland International	Sudtours	Neckermann
<b>n=</b>	<b>120</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>9</b>
Doet alles ter voorkoming van klachten	36	7	5	5	3
%	30.0	24.1	20.0	31.3	33.3
Beschermende rol ten opzichte van reisbureau	26	7	4	3	4
%	21.7	24.1	16.0	18.8	44.4
Objectieve acceptatie van klachten	38	10	8	5	5
%	31.7	34.5	32.0	31.3	55.6
Snelle afhandeling van klachten	54	8	11	8	3
%	45.0	27.6	44.0	50.0	33.3
Correcte afhandeling van klachten	84	21	22	11	8
%	70.0	72.4	88.0	68.8	88.9
Andere reden	6	3	-	1	-
%	5.0	10.3	-	6.3	-
Weet niet	10	1	-	-	-
%	8.3	3.4	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>254</b>	<b>57</b>	<b>50</b>	<b>33</b>	<b>23</b>
%	<b>211.7</b>	<b>196.6</b>	<b>200.0</b>	<b>206.3</b>	<b>255.6</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste klachtenafhandeling?	Klachtenafhandeling	
	Alltours	Overig
<b>n=</b>	<b>7</b>	<b>34</b>
Doet alles ter voorkoming van klachten	3	13
%	42.9	38.2
Beschermende rol ten opzichte van reisbureau	4	4
%	57.1	11.8
Objectieve acceptatie van klachten	4	6
%	57.1	17.6
Snelle afhandeling van klachten	7	17
%	100.0	50.0
Correcte afhandeling van klachten	4	18
%	57.1	52.9
Andere reden	-	2
%	-	5.9
Weet niet	-	9
%	-	26.5
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>69</b>
<b>%</b>	<b>314.3</b>	<b>202.9</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... het beste online reserveringssysteem?	Totaal	Online reserveringssysteem		
		Holland International	OAD	Necker mann
<b>n=</b>	<b>120</b>	<b>55</b>	<b>21</b>	<b>20</b>
Gebbruiksvriendelijk systeem	117	54	21	19
%	97.5	98.2	100.0	95.0
Duidelijke helpfunctie	24	12	6	3
%	20.0	21.8	28.6	15.0
Snelheid van het systeem	75	39	10	12
%	62.5	70.9	47.6	60.0
Verschaft duidelijke informatie	73	32	14	12
%	60.8	58.2	66.7	60.0
Openingstijden van het boekingsysteem	27	15	4	5
%	22.5	27.3	19.0	25.0
Bereikbaarheid van het boekingsysteem	56	31	11	6
%	46.7	56.4	52.4	30.0
Andere reden	4	4	-	-
%	3.3	7.3	-	-
Weet niet	1	-	-	-
%	.8	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>377</b>	<b>187</b>	<b>66</b>	<b>57</b>
<b>%</b>	<b>314.2</b>	<b>340.0</b>	<b>314.3</b>	<b>285.0</b>

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... het beste online reserveringssysteem?</i>		Online reserveringssysteem	
		TUI	Overig
	<b>n=</b>	<b>10</b>	<b>14</b>
Gebbruiksvriendelijk systeem		10	13
	%	100.0	92.9
Duidelijke helpfunctie		-	3
	%	-	21.4
Snelheid van het systeem		7	7
	%	70.0	50.0
Verschaft duidelijke informatie		6	9
	%	60.0	64.3
Openingstijden van het boekingsysteem		-	3
	%	-	21.4
Bereikbaarheid van het boekingsysteem		4	4
	%	40.0	28.6
Andere reden		-	-
	%	-	-
Weet niet		-	1
	%	-	7.1
<b>Totaal</b>		<b>27</b>	<b>40</b>
	%	<b>270.0</b>	<b>285.7</b>

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste telefonische bereikbaarheid?</i>		Telefonisch bereikbaar				
		Totaal	Sudtours	Necker mann	Hotelplan	Silverjet
	<b>n=</b>	<b>120</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
Directe toegang tot gewenste persoon of afdeling		33	3	3	5	1
	%	27.5	9.4	21.4	45.5	9.1
Korte wachttijd		110	31	12	10	11
	%	91.7	96.9	85.7	90.9	100.0
Ruime openingstijden		24	4	2	2	-
	%	20.0	12.5	14.3	18.2	-
Snelle respons bij vragen		53	16	7	3	6
	%	44.2	50.0	50.0	27.3	54.5
Andere reden		3	-	1	-	-
	%	2.5	-	7.1	-	-
Weet niet		3	-	-	1	-
	%	2.5	-	-	9.1	-
<b>Totaal</b>		<b>226</b>	<b>54</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>18</b>
	%	<b>188.3</b>	<b>168.8</b>	<b>178.6</b>	<b>190.9</b>	<b>163.6</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste telefonische bereikbaarheid?		Telefonisch bereikbaar		
		Alltours	Holland International	Overig
	<b>n=</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>38</b>
Directe toegang tot gewenste persoon of afdeling		3	2	16
	%	42.9	28.6	42.1
Korte wachttijd		7	6	33
	%	100.0	85.7	86.8
Ruime openingstijden		3	3	10
	%	42.9	42.9	26.3
Snelle respons bij vragen		4	4	13
	%	57.1	57.1	34.2
Andere reden		-	1	1
	%	-	14.3	2.6
Weet niet		-	-	2
	%	-	-	5.3
<b>Totaal</b>		<b>17</b>	<b>16</b>	<b>75</b>
	%	<b>242.9</b>	<b>228.6</b>	<b>197.4</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste response per e-mail?		Totaal	Beste response per e-mail			
			OAD	De Jong Intra	Kuoni	Hotelplan
	<b>n=</b>	<b>118</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>8</b>
Snelle respons bij vragen		95	26	16	11	8
	%	80.5	89.7	94.1	78.6	100.0
Concrete antwoorden		59	17	6	12	4
	%	50.0	58.6	35.3	85.7	50.0
Uitgebreide response bij vragen		29	6	2	3	3
	%	24.6	20.7	11.8	21.4	37.5
Response door de juiste persoon		21	4	4	5	1
	%	17.8	13.8	23.5	35.7	12.5
Vriendelijke 'toon' bij response		52	16	6	6	2
	%	44.1	55.2	35.3	42.9	25.0
Andere reden		4	1	-	-	-
	%	3.4	3.4	-	-	-
Weet niet		9	-	-	-	-
	%	7.6	-	-	-	-
<b>Totaal</b>		<b>269</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>18</b>
	%	<b>228.0</b>	<b>241.4</b>	<b>200.0</b>	<b>264.3</b>	<b>225.0</b>

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft .... de beste response per e-mail?</i>		Beste response per	
		Travel Trend	Overig
	<b>n=</b>	<b>7</b>	<b>43</b>
Snelle respons bij vragen		7	27
	%	100.0	62.8
Concrete antwoorden		6	14
	%	85.7	32.6
Uitgebreide response bij vragen		5	10
	%	71.4	23.3
Response door de juiste persoon		1	6
	%	14.3	14.0
Vriendelijke 'toon' bij response		5	17
	%	71.4	39.5
Andere reden		-	3
	%	-	7.0
Weet niet		-	9
	%	-	20.9
<b>Totaal</b>		<b>24</b>	<b>86</b>
	%	<b>342.9</b>	<b>200.0</b>

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als land met het beste verkeersbureau?</i>		Totaal	Beste verkeersbureau			
			Spanje	Cyprus	Zwitserland	Griekenland
	<b>n=</b>	<b>151</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>9</b>
Uitgebreide informatieservice voor consumenten		73	18	6	7	6
	%	48.3	66.7	50.0	63.6	66.7
Workshops voor reisbureaus		18	-	9	1	2
	%	11.9	-	75.0	9.1	22.2
Schriftelijke informatieservice voor reisbureaus		41	9	5	4	5
	%	27.2	33.3	41.7	36.4	55.6
Aanbod studiereizen		19	1	10	4	-
	%	12.6	3.7	83.3	36.4	-
Informatieve website		38	6	3	4	-
	%	25.2	22.2	25.0	36.4	-
Vriendelijk personeel		35	8	7	1	1
	%	23.2	29.6	58.3	9.1	11.1
Andere reden		18	3	1	1	1
	%	11.9	11.1	8.3	9.1	11.1
Weet niet		37	3	-	1	-
	%	24.5	11.1	-	9.1	-
<b>Totaal</b>		<b>279</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>23</b>	<b>15</b>
	%	<b>184.8</b>	<b>177.8</b>	<b>341.7</b>	<b>209.1</b>	<b>166.7</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als land met het beste verkeersbureau?		Beste verkeersbureau		
		Oosten rijk	Frank rijk	Overig
<b>n=</b>		<b>9</b>	<b>8</b>	<b>75</b>
Uitgebreide informatieservice voor consumenten		6	6	24
	%	66.7	75.0	32.0
Workshops voor reisbureaus		2	-	4
	%	22.2	-	5.3
Schriftelijke informatieservice voor reisbureaus		1	1	16
	%	11.1	12.5	21.3
Aanbod studiereizen		-	-	4
	%	-	-	5.3
Informatieve website		7	4	14
	%	77.8	50.0	18.7
Vriendelijk personeel		2	2	14
	%	22.2	25.0	18.7
Andere reden		1	1	10
	%	11.1	12.5	13.3
Weet niet		-	-	33
	%	-	-	44.0
<b>Totaal</b>		<b>19</b>	<b>14</b>	<b>119</b>
	%	<b>211.1</b>	<b>175.0</b>	<b>158.7</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Benelux?	Totaal	Touroperator op de Benelux		
		Vrij Uit	NS Travel	Overig
<b>n=</b>	<b>130</b>	<b>115</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
Aantrekkelijk productaanbod	69	61	1	7
%	53.1	53.0	25.0	63.6
Compleet productaanbod	96	87	4	5
%	73.8	75.7	100.0	45.5
Ruime keuze van bestemmingen	91	88	1	2
%	70.0	76.5	25.0	18.2
Innovatieve bestemmingen	5	3	-	2
%	3.8	2.6	-	18.2
Kwaliteit van de accommodaties	48	39	3	6
%	36.9	33.9	75.0	54.5
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	67	61	2	4
%	51.5	53.0	50.0	36.4
Mooie en overzichtelijke reisgids	66	57	2	7
%	50.8	49.6	50.0	63.6
Duidelijke reisdocumenten	20	20	-	-
%	15.4	17.4	-	-
Imago van de touroperator	34	32	1	1
%	26.2	27.8	25.0	9.1
Geboden salesondersteuning	5	4	-	1
%	3.8	3.5	-	9.1
Heeft weinig overboekingen	16	15	-	1
%	12.3	13.0	-	9.1
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	31	30	1	-
%	23.8	26.1	25.0	-
Correcte klachtenafhandeling	5	4	-	1
%	3.8	3.5	-	9.1
Duidelijk online reserveringssysteem	25	22	-	3
%	19.2	19.1	-	27.3
Telefonisch goed bereikbaar	9	9	-	-
%	6.9	7.8	-	-
Vriendelijk personeel	8	7	-	1
%	6.2	6.1	-	9.1
Prettige samenwerking met reisbureaus	7	5	1	1
%	5.4	4.3	25.0	9.1
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	10	10	-	-
%	7.7	8.7	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	6	6	-	-
%	4.6	5.2	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	7	7	-	-
%	5.4	6.1	-	-
Werkt snel	4	4	-	-
%	3.1	3.5	-	-
Andere reden	2	1	-	1
%	1.5	.9	-	9.1

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Benelux?	Totaal	Touroperator op de Benelux		
		Vrij Uit	NS Travel	Overig
<b>Totaal</b>	<b>631</b>	<b>572</b>	<b>16</b>	<b>43</b>
%	<b>485.4</b>	<b>497.4</b>	<b>400.0</b>	<b>390.9</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Groot-Brittannië en Ierland?	Totaal	Groot-Brittannië en Ierland			
		Buro Britain	OAD	De Jong Intra	Overig
<b>n=</b>	<b>136</b>	<b>65</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Aantrekkelijk productaanbod	67	35	20	9	3
%	49.3	53.8	48.8	60.0	20.0
Compleet productaanbod	107	54	35	12	6
%	78.7	83.1	85.4	80.0	40.0
Ruime keuze van bestemmingen	75	40	25	8	2
%	55.1	61.5	61.0	53.3	13.3
Innovatieve bestemmingen	13	9	3	1	-
%	9.6	13.8	7.3	6.7	-
Kwaliteit van de accommodaties	32	18	9	3	2
%	23.5	27.7	22.0	20.0	13.3
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	56	21	27	5	3
%	41.2	32.3	65.9	33.3	20.0
Mooie en overzichtelijke reisgids	59	27	20	8	4
%	43.4	41.5	48.8	53.3	26.7
Duidelijke reisdocumenten	20	12	5	2	1
%	14.7	18.5	12.2	13.3	6.7
Imago van de touroperator	33	21	7	2	3
%	24.3	32.3	17.1	13.3	20.0
Geboden salesondersteuning	7	4	3	-	-
%	5.1	6.2	7.3	-	-
Heeft weinig overboekingen	12	6	4	1	1
%	8.8	9.2	9.8	6.7	6.7
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	12	4	6	-	2
%	8.8	6.2	14.6	-	13.3
Correcte klachtenafhandeling	5	3	2	-	-
%	3.7	4.6	4.9	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem	18	2	15	1	-
%	13.2	3.1	36.6	6.7	-
Telefonisch goed bereikbaar	5	4	1	-	-
%	3.7	6.2	2.4	-	-
Vriendelijk personeel	14	6	5	2	1
%	10.3	9.2	12.2	13.3	6.7
Prettige samenwerking met reisbureaus	13	7	4	1	1
%	9.6	10.8	9.8	6.7	6.7
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	5	2	2	-	1
%	3.7	3.1	4.9	-	6.7
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	8	4	3	-	1
%	5.9	6.2	7.3	-	6.7

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Groot-Brittannië en Ierland?		Totaal	Groot-Brittannië en Ierland			
			Buro Britain	OAD	De Jong Intra	Overig
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		6	5	1	-	-
	%	4.4	7.7	2.4	-	-
Werkt snel		1	1	-	-	-
	%	.7	1.5	-	-	-
Andere reden		3	1	1	-	1
	%	2.2	1.5	2.4	-	6.7
Weet niet		4	-	-	-	4
	%	2.9	-	-	-	26.7
<b>Totaal</b>		<b>575</b>	<b>286</b>	<b>198</b>	<b>55</b>	<b>36</b>
	%	<b>422.8</b>	<b>440.0</b>	<b>482.9</b>	<b>366.7</b>	<b>240.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de landen Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland?		Totaal	Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland			
			Vrij Uit	Holland Internation al	OAD	Overig
<b>n=</b>		<b>135</b>	<b>86</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
Aantrekkelijk productaanbod		57	34	12	7	4
	%	42.2	39.5	57.1	43.8	33.3
Compleet productaanbod		94	66	13	10	5
	%	69.6	76.7	61.9	62.5	41.7
Ruime keuze van bestemmingen		82	59	12	7	4
	%	60.7	68.6	57.1	43.8	33.3
Innovatieve bestemmingen		7	4	-	3	-
	%	5.2	4.7	-	18.8	-
Kwaliteit van de accommodaties		42	26	4	7	5
	%	31.1	30.2	19.0	43.8	41.7
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		71	52	11	7	1
	%	52.6	60.5	52.4	43.8	8.3
Mooie en overzichtelijke reisgids		56	36	10	7	3
	%	41.5	41.9	47.6	43.8	25.0
Duidelijke reisdocumenten		17	11	3	2	1
	%	12.6	12.8	14.3	12.5	8.3
Imago van de touroperator		29	20	4	4	1
	%	21.5	23.3	19.0	25.0	8.3
Geboden salesondersteuning		4	1	-	2	1
	%	3.0	1.2	-	12.5	8.3
Heeft weinig overboekingen		15	8	4	3	-
	%	11.1	9.3	19.0	18.8	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		18	12	2	4	-
	%	13.3	14.0	9.5	25.0	-
Correcte klachtenafhandeling		3	1	-	2	-
	%	2.2	1.2	-	12.5	-
Duidelijk online reserveringssysteem		35	24	4	6	1
	%	25.9	27.9	19.0	37.5	8.3

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de landen Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland?	Totaal	Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland			
		Vrij Uit	Holland Internation al	OAD	Overig
Telefonisch goed bereikbaar	8	5	1	2	-
%	5.9	5.8	4.8	12.5	-
Vriendelijk personeel	6	1	2	2	1
%	4.4	1.2	9.5	12.5	8.3
Prettige samenwerking met reisbureaus	7	2	1	3	1
%	5.2	2.3	4.8	18.8	8.3
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	4	-	1	2	1
%	3.0	-	4.8	12.5	8.3
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	4	-	1	2	1
%	3.0	-	4.8	12.5	8.3
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	1	-	-	1	-
%	.7	-	-	6.3	-
Werkt snel	2	-	-	1	1
%	1.5	-	-	6.3	8.3
Andere reden	2	-	1	1	-
%	1.5	-	4.8	6.3	-
Weet niet	3	-	-	-	3
%	2.2	-	-	-	25.0
<b>Totaal</b>	<b>567</b>	<b>362</b>	<b>86</b>	<b>85</b>	<b>34</b>
%	<b>420.0</b>	<b>420.9</b>	<b>409.5</b>	<b>531.3</b>	<b>283.3</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Frankrijk?	Totaal	Frankrijk			
		Vrij Uit	OAD	Holland Internation al	Overig
<b>n=</b>	<b>145</b>	<b>96</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>9</b>
Aantrekkelijk productaanbod	79	53	13	10	3
%	54.5	55.2	56.5	58.8	33.3
Compleet productaanbod	108	76	16	12	4
%	74.5	79.2	69.6	70.6	44.4
Ruime keuze van bestemmingen	98	70	11	10	7
%	67.6	72.9	47.8	58.8	77.8
Innovatieve bestemmingen	8	5	-	1	2
%	5.5	5.2	-	5.9	22.2
Kwaliteit van de accommodaties	51	34	5	8	4
%	35.2	35.4	21.7	47.1	44.4
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	86	61	11	10	4
%	59.3	63.5	47.8	58.8	44.4
Mooie en overzichtelijke reisgids	66	45	10	8	3
%	45.5	46.9	43.5	47.1	33.3
Duidelijke reisdocumenten	21	12	4	4	1
%	14.5	12.5	17.4	23.5	11.1
Imago van de touroperator	38	29	3	4	2
%	26.2	30.2	13.0	23.5	22.2

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Frankrijk?		Frankrijk				
		Totaal	Vrij Uit	OAD	Holland International	Overig
Geboden salesondersteuning		8	5	1	1	1
	%	5.5	5.2	4.3	5.9	11.1
Heeft weinig overboekingen		17	13	-	2	2
	%	11.7	13.5	-	11.8	22.2
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		20	14	3	3	-
	%	13.8	14.6	13.0	17.6	-
Correcte klachtenafhandeling		7	5	-	2	-
	%	4.8	5.2	-	11.8	-
Duidelijk online reserveringssysteem		41	28	7	4	2
	%	28.3	29.2	30.4	23.5	22.2
Telefonisch goed bereikbaar		11	7	2	1	1
	%	7.6	7.3	8.7	5.9	11.1
Vriendelijk personeel		11	7	2	1	1
	%	7.6	7.3	8.7	5.9	11.1
Prettige samenwerking met reisbureaus		12	7	2	2	1
	%	8.3	7.3	8.7	11.8	11.1
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		8	5	2	-	1
	%	5.5	5.2	8.7	-	11.1
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		6	4	1	-	1
	%	4.1	4.2	4.3	-	11.1
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		7	6	1	-	-
	%	4.8	6.3	4.3	-	-
Werkt snel		2	1	-	1	-
	%	1.4	1.0	-	5.9	-
Andere reden		1	-	1	-	-
	%	.7	-	4.3	-	-
<b>Totaal</b>		<b>706</b>	<b>487</b>	<b>95</b>	<b>84</b>	<b>40</b>
	%	<b>486.9</b>	<b>507.3</b>	<b>413.0</b>	<b>494.1</b>	<b>444.4</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Spanje?		Spanje				
		Totaal	Holland International	Neckermann	OAD	Overig
<b>n=</b>		<b>119</b>	<b>58</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>24</b>
Aantrekkelijk productaanbod		63	31	10	9	13
	%	52.9	53.4	41.7	69.2	54.2
Compleet productaanbod		83	47	19	9	8
	%	69.7	81.0	79.2	69.2	33.3
Ruime keuze van bestemmingen		79	47	18	7	7
	%	66.4	81.0	75.0	53.8	29.2
Innovatieve bestemmingen		9	6	-	1	2
	%	7.6	10.3	-	7.7	8.3
Kwaliteit van de accommodaties		39	23	5	6	5
	%	32.8	39.7	20.8	46.2	20.8

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Spanje?	Totaal	Spanje			
		Holland International	Neckermann	OAD	Overig
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	71	38	14	10	9
%	59.7	65.5	58.3	76.9	37.5
Mooie en overzichtelijke reisgids	54	37	7	3	7
%	45.4	63.8	29.2	23.1	29.2
Duidelijke reisdocumenten	16	11	1	1	3
%	13.4	19.0	4.2	7.7	12.5
Imago van de touroperator	17	8	1	5	3
%	14.3	13.8	4.2	38.5	12.5
Geboden salesondersteuning	8	4	-	-	4
%	6.7	6.9	-	-	16.7
Heeft weinig overboekingen	9	4	-	1	4
%	7.6	6.9	-	7.7	16.7
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	24	8	12	1	3
%	20.2	13.8	50.0	7.7	12.5
Correcte klachtenafhandeling	4	3	-	-	1
%	3.4	5.2	-	-	4.2
Duidelijk online reserveringssysteem	40	24	9	4	3
%	33.6	41.4	37.5	30.8	12.5
Telefonisch goed bereikbaar	12	6	2	-	4
%	10.1	10.3	8.3	-	16.7
Vriendelijk personeel	9	6	-	1	2
%	7.6	10.3	-	7.7	8.3
Prettige samenwerking met reisbureaus	8	5	-	1	2
%	6.7	8.6	-	7.7	8.3
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	4	3	-	-	1
%	3.4	5.2	-	-	4.2
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	9	6	-	1	2
%	7.6	10.3	-	7.7	8.3
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	3	2	-	-	1
%	2.5	3.4	-	-	4.2
Werkt snel	3	1	-	-	2
%	2.5	1.7	-	-	8.3
Andere reden	2	-	1	-	1
%	1.7	-	4.2	-	4.2
Weet niet	3	-	-	-	3
%	2.5	-	-	-	12.5
<b>Totaal</b>	<b>569</b>	<b>320</b>	<b>99</b>	<b>60</b>	<b>90</b>
%	<b>478.2</b>	<b>551.7</b>	<b>412.5</b>	<b>461.5</b>	<b>375.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Italië?		Italië			
		Totaal	OAD	Holland Internationaal	Vrij Uit
<b>n=</b>		<b>107</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>20</b>
Aantrekkelijk productaanbod		62	22	13	11
	%	57.9	61.1	48.1	55.0
Compleet productaanbod		74	24	22	13
	%	69.2	66.7	81.5	65.0
Ruime keuze van bestemmingen		73	24	20	14
	%	68.2	66.7	74.1	70.0
Innovatieve bestemmingen		15	5	5	1
	%	14.0	13.9	18.5	5.0
Kwaliteit van de accommodaties		43	15	12	8
	%	40.2	41.7	44.4	40.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		47	21	8	8
	%	43.9	58.3	29.6	40.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		50	20	14	8
	%	46.7	55.6	51.9	40.0
Duidelijke reisdocumenten		18	8	4	2
	%	16.8	22.2	14.8	10.0
Imago van de touroperator		22	11	4	2
	%	20.6	30.6	14.8	10.0
Geboden salesondersteuning		5	2	-	-
	%	4.7	5.6	-	-
Heeft weinig overboekingen		17	7	1	6
	%	15.9	19.4	3.7	30.0
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		6	2	1	1
	%	5.6	5.6	3.7	5.0
Correcte klachtenafhandeling		5	3	1	-
	%	4.7	8.3	3.7	-
Duidelijk online reserveringssysteem		23	11	8	2
	%	21.5	30.6	29.6	10.0
Telefonisch goed bereikbaar		5	1	1	1
	%	4.7	2.8	3.7	5.0
Vriendelijk personeel		11	2	3	4
	%	10.3	5.6	11.1	20.0
Prettige samenwerking met reisbureaus		18	8	5	4
	%	16.8	22.2	18.5	20.0
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		8	5	2	-
	%	7.5	13.9	7.4	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		5	2	2	-
	%	4.7	5.6	7.4	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		5	3	1	-
	%	4.7	8.3	3.7	-
Werkt snel		4	3	-	1
	%	3.7	8.3	-	5.0
Weet niet		2	-	-	1
	%	1.9	-	-	5.0

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Italië?	Totaal	Italië		
		OAD	Holland International	Vrij Uit
<b>Totaal</b>	<b>518</b>	<b>199</b>	<b>127</b>	<b>87</b>
%	<b>484.1</b>	<b>552.8</b>	<b>470.4</b>	<b>435.0</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Italië?		Italië	
		De Jong Intra	Overig
	<b>n=</b>	<b>14</b>	<b>10</b>
Aantrekkelijk productaanbod		12	4
	%	85.7	40.0
Compleet productaanbod		9	6
	%	64.3	60.0
Ruime keuze van bestemmingen		10	5
	%	71.4	50.0
Innovatieve bestemmingen		2	2
	%	14.3	20.0
Kwaliteit van de accommodaties		4	4
	%	28.6	40.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		6	4
	%	42.9	40.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		5	3
	%	35.7	30.0
Duidelijke reisdocumenten		2	2
	%	14.3	20.0
Imago van de touroperator		3	2
	%	21.4	20.0
Geboden salesondersteuning		2	1
	%	14.3	10.0
Heeft weinig overboekingen		3	-
	%	21.4	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		1	1
	%	7.1	10.0
Correcte klachtenafhandeling		1	-
	%	7.1	-
Duidelijk online reserveringssysteem		1	1
	%	7.1	10.0
Telefonisch goed bereikbaar		2	-
	%	14.3	-
Vriendelijk personeel		2	-
	%	14.3	-
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	-
	%	7.1	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		1	-
	%	7.1	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	1
	%	-	10.0
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		1	-
	%	7.1	-
Werkt snel		-	-
	%	-	-
Weet niet		-	1
	%	-	10.0

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Italië?	Italië	
	De Jong Intra	Overig
<b>Totaal</b>	<b>68</b>	<b>37</b>
%	<b>485.7</b>	<b>370.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Griekenland?	Totaal	Griekenland			
		Holland International	Neckermann	Sudtours	OAD
<b>n=</b>	<b>129</b>	<b>80</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
Aantrekkelijk productaanbod	78	44	8	6	5
%	60.5	55.0	88.9	66.7	62.5
Compleet productaanbod	87	55	5	6	7
%	67.4	68.8	55.6	66.7	87.5
Ruime keuze van bestemmingen	91	60	8	7	4
%	70.5	75.0	88.9	77.8	50.0
Innovatieve bestemmingen	18	7	-	3	1
%	14.0	8.8	-	33.3	12.5
Kwaliteit van de accommodaties	58	37	5	4	3
%	45.0	46.3	55.6	44.4	37.5
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	69	44	5	4	6
%	53.5	55.0	55.6	44.4	75.0
Mooie en overzichtelijke reisgids	64	42	3	6	3
%	49.6	52.5	33.3	66.7	37.5
Duidelijke reisdocumenten	27	16	2	5	2
%	20.9	20.0	22.2	55.6	25.0
Imago van de touroperator	24	13	1	3	2
%	18.6	16.3	11.1	33.3	25.0
Geboden salesondersteuning	12	4	1	3	2
%	9.3	5.0	11.1	33.3	25.0
Heeft weinig overboekingen	18	8	-	4	3
%	14.0	10.0	-	44.4	37.5
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	19	10	4	2	1
%	14.7	12.5	44.4	22.2	12.5
Correcte klachtenafhandeling	8	3	-	3	1
%	6.2	3.8	-	33.3	12.5
Duidelijk online reserveringssysteem	40	29	4	3	2
%	31.0	36.3	44.4	33.3	25.0
Telefonisch goed bereikbaar	6	2	-	2	1
%	4.7	2.5	-	22.2	12.5
Vriendelijk personeel	9	4	2	2	-
%	7.0	5.0	22.2	22.2	-
Prettige samenwerking met reisbureaus	8	5	-	3	-
%	6.2	6.3	-	33.3	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	7	4	-	2	-
%	5.4	5.0	-	22.2	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	4	2	-	2	-
%	3.1	2.5	-	22.2	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	2	-	1	1	-
%	1.6	-	11.1	11.1	-
Werkt snel	4	1	1	1	-
%	3.1	1.3	11.1	11.1	-
Andere reden	1	-	-	-	-
%	.8	-	-	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Griekenland?	Totaal	Griekenland			
		Holland International	Neckermann	Sudtours	OAD
Weet niet	2	-	-	-	-
%	1.6	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>656</b>	<b>390</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>43</b>
%	<b>508.5</b>	<b>487.5</b>	<b>555.6</b>	<b>800.0</b>	<b>537.5</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Griekenland?		Griekenland	
		Polyplan	Overig
	<b>n=</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
Aantrekkelijk productaanbod		7	8
	%	87.5	53.3
Compleet productaanbod		7	7
	%	87.5	46.7
Ruime keuze van bestemmingen		4	8
	%	50.0	53.3
Innovatieve bestemmingen		4	3
	%	50.0	20.0
Kwaliteit van de accommodaties		2	7
	%	25.0	46.7
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		3	7
	%	37.5	46.7
Mooie en overzichtelijke reisgids		3	7
	%	37.5	46.7
Duidelijke reisdocumenten		-	2
	%	-	13.3
Imago van de touroperator		1	4
	%	12.5	26.7
Geboden salesondersteuning		1	1
	%	12.5	6.7
Heeft weinig overboekingen		2	1
	%	25.0	6.7
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		1	1
	%	12.5	6.7
Correcte klachtenafhandeling		-	1
	%	-	6.7
Duidelijk online reserveringssysteem		-	2
	%	-	13.3
Telefonisch goed bereikbaar		1	-
	%	12.5	-
Vriendelijk personeel		1	-
	%	12.5	-
Prettige samenwerking met reisbureaus		-	-
	%	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		1	-
	%	12.5	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	-
	%	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		-	-
	%	-	-
Werkt snel		1	-
	%	12.5	-
Andere reden		-	1
	%	-	6.7

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Griekenland?</i>	<b>Griekenland</b>	
	Polyplan	Overig
Weet niet	-	2
%	-	13.3
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>62</b>
%	<b>487.5</b>	<b>413.3</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Portugal?	Totaal	Portugal			
		Even. Reizen	Holland International	OAD	Girassol
<b>n=</b>	<b>138</b>	<b>52</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
Aantrekkelijk productaanbod	81	30	23	10	6
%	58.7	57.7	53.5	66.7	60.0
Compleet productaanbod	88	33	30	11	5
%	63.8	63.5	69.8	73.3	50.0
Ruime keuze van bestemmingen	83	35	28	10	4
%	60.1	67.3	65.1	66.7	40.0
Innovatieve bestemmingen	22	8	6	3	2
%	15.9	15.4	14.0	20.0	20.0
Kwaliteit van de accommodaties	58	21	18	10	3
%	42.0	40.4	41.9	66.7	30.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	64	24	19	9	3
%	46.4	46.2	44.2	60.0	30.0
Mooie en overzichtelijke reisgids	56	18	22	7	1
%	40.6	34.6	51.2	46.7	10.0
Duidelijke reisdocumenten	27	6	10	5	1
%	19.6	11.5	23.3	33.3	10.0
Imago van de touroperator	21	5	7	2	2
%	15.2	9.6	16.3	13.3	20.0
Geboden salesondersteuning	11	2	5	2	1
%	8.0	3.8	11.6	13.3	10.0
Heeft weinig overboekingen	14	6	1	4	1
%	10.1	11.5	2.3	26.7	10.0
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	17	2	6	3	-
%	12.3	3.8	14.0	20.0	-
Correcte klachtenafhandeling	9	2	3	2	-
%	6.5	3.8	7.0	13.3	-
Duidelijk online reserveringssysteem	29	5	16	5	-
%	21.0	9.6	37.2	33.3	-
Telefonisch goed bereikbaar	11	3	3	-	2
%	8.0	5.8	7.0	-	20.0
Vriendelijk personeel	14	4	7	1	2
%	10.1	7.7	16.3	6.7	20.0
Prettige samenwerking met reisbureaus	15	4	6	3	1
%	10.9	7.7	14.0	20.0	10.0
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	9	-	4	2	2
%	6.5	-	9.3	13.3	20.0
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	7	-	4	2	-
%	5.1	-	9.3	13.3	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	6	1	2	2	1
%	4.3	1.9	4.7	13.3	10.0
Werkt snel	5	-	3	2	-
%	3.6	-	7.0	13.3	-
Weet niet	1	-	-	-	-
%	.7	-	-	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Portugal?	Portugal				
	Totaal	Even. Reizen	Holland International	OAD	Girassol
<b>Totaal</b>	<b>648</b>	<b>209</b>	<b>223</b>	<b>95</b>	<b>37</b>
%	<b>469.6</b>	<b>401.9</b>	<b>518.6</b>	<b>633.3</b>	<b>370.0</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Portugal?		Portugal	
		Necker mann	Overig
	<b>n=</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
Aantrekkelijk productaanbod		7	5
	%	87.5	50.0
Compleet productaanbod		5	4
	%	62.5	40.0
Ruime keuze van bestemmingen		3	3
	%	37.5	30.0
Innovatieve bestemmingen		-	3
	%	-	30.0
Kwaliteit van de accommodaties		2	4
	%	25.0	40.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		3	6
	%	37.5	60.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		5	3
	%	62.5	30.0
Duidelijke reisdocumenten		2	3
	%	25.0	30.0
Imago van de touroperator		2	3
	%	25.0	30.0
Geboden salesondersteuning		-	1
	%	-	10.0
Heeft weinig overboekingen		-	2
	%	-	20.0
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		4	2
	%	50.0	20.0
Correcte klachtenafhandeling		-	2
	%	-	20.0
Duidelijk online reserveringssysteem		1	2
	%	12.5	20.0
Telefonisch goed bereikbaar		1	2
	%	12.5	20.0
Vriendelijk personeel		-	-
	%	-	-
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	-
	%	12.5	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	1
	%	-	10.0
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		1	-
	%	12.5	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		-	-
	%	-	-
Werkt snel		-	-
	%	-	-
Weet niet		-	1
	%	-	10.0

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Portugal?</i>	<b>Portugal</b>	
	Necker mann	Overig
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>47</b>
%	<b>462.5</b>	<b>470.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Canarische Eilanden?		Canarische Eilanden				
		Totaal	Holland International	Necker mann	OAD	Sudtours
<b>n=</b>		<b>149</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>15</b>
Aantrekkelijk productaanbod		88	19	29	13	10
	%	59.1	38.8	72.5	76.5	66.7
Compleet productaanbod		100	39	31	7	5
	%	67.1	79.6	77.5	41.2	33.3
Ruime keuze van bestemmingen		82	34	24	10	4
	%	55.0	69.4	60.0	58.8	26.7
Innovatieve bestemmingen		5	1	2	2	-
	%	3.4	2.0	5.0	11.8	-
Kwaliteit van de accommodaties		65	29	12	7	6
	%	43.6	59.2	30.0	41.2	40.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		104	30	31	15	12
	%	69.8	61.2	77.5	88.2	80.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		46	16	10	5	9
	%	30.9	32.7	25.0	29.4	60.0
Duidelijke reisdocumenten		21	8	4	3	2
	%	14.1	16.3	10.0	17.6	13.3
Imago van de touroperator		17	5	4	1	4
	%	11.4	10.2	10.0	5.9	26.7
Geboden salesondersteuning		6	-	-	-	4
	%	4.0	-	-	-	26.7
Heeft weinig overboekingen		15	1	1	4	4
	%	10.1	2.0	2.5	23.5	26.7
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		32	5	17	-	5
	%	21.5	10.2	42.5	-	33.3
Correcte klachtenafhandeling		3	-	-	1	2
	%	2.0	-	-	5.9	13.3
Duidelijk online reserveringssysteem		41	18	11	3	6
	%	27.5	36.7	27.5	17.6	40.0
Telefonisch goed bereikbaar		6	-	1	-	2
	%	4.0	-	2.5	-	13.3
Vriendelijk personeel		11	3	2	-	3
	%	7.4	6.1	5.0	-	20.0
Prettige samenwerking met reisbureaus		10	3	2	-	3
	%	6.7	6.1	5.0	-	20.0
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		4	1	-	-	1
	%	2.7	2.0	-	-	6.7
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		3	1	-	-	1
	%	2.0	2.0	-	-	6.7
Werkt snel		1	-	-	-	1
	%	.7	-	-	-	6.7
Andere reden		3	-	1	-	-
	%	2.0	-	2.5	-	-
Weet niet		3	-	-	-	-
	%	2.0	-	-	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Canarische Eilanden?	Totaal	Canarische Eilanden			
		Holland International	Neckermann	OAD	Sudtours
<b>Totaal</b>	<b>666</b>	<b>213</b>	<b>182</b>	<b>71</b>	<b>84</b>
%	<b>447.0</b>	<b>434.7</b>	<b>455.0</b>	<b>417.6</b>	<b>560.0</b>

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Canarische Eilanden?</i>		<b>Canarische Eilanden</b>	
		Even. Reizen	Overig
<b>n=</b>		<b>11</b>	<b>17</b>
Aantrekkelijk productaanbod		8	9
	%	72.7	52.9
Compleet productaanbod		7	11
	%	63.6	64.7
Ruime keuze van bestemmingen		5	5
	%	45.5	29.4
Innovatieve bestemmingen		-	-
	%	-	-
Kwaliteit van de accommodaties		4	7
	%	36.4	41.2
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		7	9
	%	63.6	52.9
Mooie en overzichtelijke reisgids		1	5
	%	9.1	29.4
Duidelijke reisdocumenten		1	3
	%	9.1	17.6
Imago van de touroperator		1	2
	%	9.1	11.8
Geboden salesondersteuning		2	-
	%	18.2	-
Heeft weinig overboekingen		4	1
	%	36.4	5.9
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		-	5
	%	-	29.4
Correcte klachtenafhandeling		-	-
	%	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem		1	2
	%	9.1	11.8
Telefonisch goed bereikbaar		1	2
	%	9.1	11.8
Vriendelijk personeel		2	1
	%	18.2	5.9
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	1
	%	9.1	5.9
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	2
	%	-	11.8
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		1	-
	%	9.1	-
Werkt snel		-	-
	%	-	-
Andere reden		1	1
	%	9.1	5.9
Weet niet		-	3
	%	-	17.6

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Canarische Eilanden?</i>	<b>Canarische Eilanden</b>	
	Even. Reizen	Overig
<b>Totaal</b>	<b>47</b>	<b>69</b>
<b>%</b>	<b>427.3</b>	<b>405.9</b>

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Noord-Europa?</i>		Totaal	<b>Noord-Europa</b>		
			Bureau Scan dinavia	OAD	Overig
	<b>n=</b>	<b>138</b>	<b>88</b>	<b>32</b>	<b>18</b>
Aantrekkelijk productaanbod		90	54	25	11
	%	65.2	61.4	78.1	61.1
Compleet productaanbod		106	73	21	12
	%	76.8	83.0	65.6	66.7
Ruime keuze van bestemmingen		94	65	20	9
	%	68.1	73.9	62.5	50.0
Innovatieve bestemmingen		31	22	4	5
	%	22.5	25.0	12.5	27.8
Kwaliteit van de accommodaties		41	22	13	6
	%	29.7	25.0	40.6	33.3
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		56	35	14	7
	%	40.6	39.8	43.8	38.9
Mooie en overzichtelijke reisgids		67	43	13	11
	%	48.6	48.9	40.6	61.1
Duidelijke reisdocumenten		21	17	3	1
	%	15.2	19.3	9.4	5.6
Imago van de touroperator		38	28	4	6
	%	27.5	31.8	12.5	33.3
Geboden salesondersteuning		9	6	1	2
	%	6.5	6.8	3.1	11.1
Heeft weinig overboekingen		15	11	1	3
	%	10.9	12.5	3.1	16.7
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		6	4	-	2
	%	4.3	4.5	-	11.1
Correcte klachtenafhandeling		2	1	-	1
	%	1.4	1.1	-	5.6
Duidelijk online reserveringssysteem		4	-	2	2
	%	2.9	-	6.3	11.1
Telefonisch goed bereikbaar		14	11	-	3
	%	10.1	12.5	-	16.7
Vriendelijk personeel		19	13	3	3
	%	13.8	14.8	9.4	16.7
Prettige samenwerking met reisbureaus		16	11	2	3
	%	11.6	12.5	6.3	16.7
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		10	8	-	2
	%	7.2	9.1	-	11.1

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Noord-Europa?</i>		Totaal	Noord-Europa		
			Bureau Scandinavia	OAD	Overig
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		10	7	1	2
	%	7.2	8.0	3.1	11.1
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		8	4	-	4
	%	5.8	4.5	-	22.2
Werkt snel		5	1	1	3
	%	3.6	1.1	3.1	16.7
Weet niet		1	-	-	1
	%	.7	-	-	5.6
<b>Totaal</b>		<b>663</b>	<b>436</b>	<b>128</b>	<b>99</b>
	%	<b>480.4</b>	<b>495.5</b>	<b>400.0</b>	<b>550.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Turkije?	Totaal	Turkije		
		OAD	Holland International	Necker mann
<b>n=</b>	<b>127</b>	<b>69</b>	<b>20</b>	<b>13</b>
Aantrekkelijk productaanbod	76	45	9	7
%	59.8	65.2	45.0	53.8
Compleet productaanbod	88	51	18	8
%	69.3	73.9	90.0	61.5
Ruime keuze van bestemmingen	80	47	13	8
%	63.0	68.1	65.0	61.5
Innovatieve bestemmingen	12	6	1	-
%	9.4	8.7	5.0	-
Kwaliteit van de accommodaties	55	30	11	3
%	43.3	43.5	55.0	23.1
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	95	53	16	10
%	74.8	76.8	80.0	76.9
Mooie en overzichtelijke reisgids	47	29	9	3
%	37.0	42.0	45.0	23.1
Duidelijke reisdocumenten	21	13	2	1
%	16.5	18.8	10.0	7.7
Imago van de touroperator	24	14	2	1
%	18.9	20.3	10.0	7.7
Geboden salesondersteuning	11	4	-	1
%	8.7	5.8	-	7.7
Heeft weinig overboekingen	24	15	2	-
%	18.9	21.7	10.0	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	22	9	2	4
%	17.3	13.0	10.0	30.8
Correcte klachtenafhandeling	7	4	-	-
%	5.5	5.8	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem	39	26	9	2
%	30.7	37.7	45.0	15.4
Telefonisch goed bereikbaar	8	1	4	1
%	6.3	1.4	20.0	7.7
Vriendelijk personeel	7	3	1	-
%	5.5	4.3	5.0	-
Prettige samenwerking met reisbureaus	11	7	1	-
%	8.7	10.1	5.0	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	6	4	1	-
%	4.7	5.8	5.0	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	8	6	1	-
%	6.3	8.7	5.0	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	5	3	1	-
%	3.9	4.3	5.0	-
Werkt snel	6	3	1	-
%	4.7	4.3	5.0	-
Andere reden	1	1	-	-
%	.8	1.4	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Turkije?	Totaal	Turkije		
		OAD	Holland International	Neckermann
Weet niet	2	-	-	-
%	1.6	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>655</b>	<b>374</b>	<b>104</b>	<b>49</b>
%	<b>515.7</b>	<b>542.0</b>	<b>520.0</b>	<b>376.9</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Turkije?		Turkije	
		Dutch Travel Intern.	Overig
	<b>n=</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
Aantrekkelijk productaanbod		8	7
	%	80.0	46.7
Compleet productaanbod		5	6
	%	50.0	40.0
Ruime keuze van bestemmingen		5	7
	%	50.0	46.7
Innovatieve bestemmingen		1	4
	%	10.0	26.7
Kwaliteit van de accommodaties		4	7
	%	40.0	46.7
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		7	9
	%	70.0	60.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		2	4
	%	20.0	26.7
Duidelijke reisdocumenten		1	4
	%	10.0	26.7
Imago van de touroperator		2	5
	%	20.0	33.3
Geboden salesondersteuning		2	4
	%	20.0	26.7
Heeft weinig overboekingen		2	5
	%	20.0	33.3
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		4	3
	%	40.0	20.0
Correcte klachtenafhandeling		1	2
	%	10.0	13.3
Duidelijk online reserveringssysteem		1	1
	%	10.0	6.7
Telefonisch goed bereikbaar		1	1
	%	10.0	6.7
Vriendelijk personeel		1	2
	%	10.0	13.3
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	2
	%	10.0	13.3
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	1
	%	-	6.7
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	1
	%	-	6.7
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		-	1
	%	-	6.7
Werkt snel		1	1
	%	10.0	6.7
Andere reden		-	-
	%	-	-

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Turkije?</i>		<b>Turkije</b>	
		Dutch Travel Intern.	Overig
Weet niet		-	2
	%	-	13.3
<b>Totaal</b>		<b>49</b>	<b>79</b>
	%	<b>490.0</b>	<b>526.7</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Egypte?		Egypte			
		Totaal	Isropa	Holland International	Necker mann
<b>n=</b>		<b>138</b>	<b>71</b>	<b>28</b>	<b>19</b>
Aantrekkelijk productaanbod		77	39	17	8
	%	55.8	54.9	60.7	42.1
Compleet productaanbod		101	63	17	11
	%	73.2	88.7	60.7	57.9
Ruime keuze van bestemmingen		74	42	14	11
	%	53.6	59.2	50.0	57.9
Innovatieve bestemmingen		24	13	4	5
	%	17.4	18.3	14.3	26.3
Kwaliteit van de accommodaties		54	27	12	7
	%	39.1	38.0	42.9	36.8
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		72	25	16	15
	%	52.2	35.2	57.1	78.9
Mooie en overzichtelijke reisgids		51	24	21	1
	%	37.0	33.8	75.0	5.3
Duidelijke reisdocumenten		24	15	4	-
	%	17.4	21.1	14.3	-
Imago van de touroperator		26	17	4	1
	%	18.8	23.9	14.3	5.3
Geboden salesondersteuning		8	8	-	-
	%	5.8	11.3	-	-
Heeft weinig overboekingen		12	10	1	-
	%	8.7	14.1	3.6	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		18	7	6	3
	%	13.0	9.9	21.4	15.8
Correcte klachtenafhandeling		6	4	1	-
	%	4.3	5.6	3.6	-
Duidelijk online reserveringssysteem		28	10	15	1
	%	20.3	14.1	53.6	5.3
Telefonisch goed bereikbaar		11	9	-	-
	%	8.0	12.7	-	-
Vriendelijk personeel		12	6	4	-
	%	8.7	8.5	14.3	-
Prettige samenwerking met reisbureaus		10	4	3	-
	%	7.2	5.6	10.7	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		9	5	2	-
	%	6.5	7.0	7.1	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		6	3	3	-
	%	4.3	4.2	10.7	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		7	4	1	-
	%	5.1	5.6	3.6	-
Werkt snel		7	3	1	1
	%	5.1	4.2	3.6	5.3
Andere reden		1	-	-	1
	%	.7	-	-	5.3

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Egypte?	Totaal	Egypte		
		Isropa	Holland International	Neckermann
<b>Totaal</b>	<b>638</b>	<b>338</b>	<b>146</b>	<b>65</b>
%	<b>462.3</b>	<b>476.1</b>	<b>521.4</b>	<b>342.1</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Egypte?		Egypte	
		OAD	Overig
	<b>n=</b>	<b>7</b>	<b>13</b>
Aantrekkelijk productaanbod		6	7
	%	85.7	53.8
Compleet productaanbod		2	8
	%	28.6	61.5
Ruime keuze van bestemmingen		2	5
	%	28.6	38.5
Innovatieve bestemmingen		2	-
	%	28.6	-
Kwaliteit van de accommodaties		4	4
	%	57.1	30.8
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		5	11
	%	71.4	84.6
Mooie en overzichtelijke reisgids		4	1
	%	57.1	7.7
Duidelijke reisdocumenten		4	1
	%	57.1	7.7
Imago van de touroperator		2	2
	%	28.6	15.4
Geboden salesondersteuning		-	-
	%	-	-
Heeft weinig overboekingen		-	1
	%	-	7.7
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		-	2
	%	-	15.4
Correcte klachtenafhandeling		-	1
	%	-	7.7
Duidelijk online reserveringssysteem		2	-
	%	28.6	-
Telefonisch goed bereikbaar		-	2
	%	-	15.4
Vriendelijk personeel		-	2
	%	-	15.4
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	2
	%	14.3	15.4
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		1	1
	%	14.3	7.7
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	-
	%	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		-	2
	%	-	15.4
Werkt snel		-	2
	%	-	15.4
Andere reden		-	-
	%	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Egypte?	Egypte	
	OAD	Overig
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>54</b>
%	<b>500.0</b>	<b>415.4</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Afrika?	Totaal	Afrika		
		African Holidays	OAD	De Jong Intra
<b>n=</b>	<b>137</b>	<b>59</b>	<b>35</b>	<b>11</b>
Aantrekkelijk productaanbod	81	35	20	6
%	59.1	59.3	57.1	54.5
Compleet productaanbod	100	48	25	9
%	73.0	81.4	71.4	81.8
Ruime keuze van bestemmingen	83	42	19	7
%	60.6	71.2	54.3	63.6
Innovatieve bestemmingen	33	16	5	3
%	24.1	27.1	14.3	27.3
Kwaliteit van de accommodaties	62	29	13	6
%	45.3	49.2	37.1	54.5
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	52	12	23	6
%	38.0	20.3	65.7	54.5
Mooie en overzichtelijke reisgids	75	29	24	7
%	54.7	49.2	68.6	63.6
Duidelijke reisdocumenten	25	13	5	1
%	18.2	22.0	14.3	9.1
Imago van de touroperator	32	13	12	1
%	23.4	22.0	34.3	9.1
Geboden salesondersteuning	9	1	3	1
%	6.6	1.7	8.6	9.1
Heeft weinig overboekingen	6	1	3	-
%	4.4	1.7	8.6	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	2	-	-	-
%	1.5	-	-	-
Correcte klachtenafhandeling	1	-	-	-
%	.7	-	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem	8	1	5	-
%	5.8	1.7	14.3	-
Telefonisch goed bereikbaar	7	2	-	3
%	5.1	3.4	-	27.3
Vriendelijk personeel	15	7	2	2
%	10.9	11.9	5.7	18.2
Prettige samenwerking met reisbureaus	17	10	2	3
%	12.4	16.9	5.7	27.3
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	13	9	2	1
%	9.5	15.3	5.7	9.1
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	11	8	1	1
%	8.0	13.6	2.9	9.1
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	9	5	2	-
%	6.6	8.5	5.7	-
Werkt snel	4	1	2	-
%	2.9	1.7	5.7	-
<b>Totaal</b>	<b>645</b>	<b>282</b>	<b>168</b>	<b>57</b>
<b>%</b>	<b>470.8</b>	<b>478.0</b>	<b>480.0</b>	<b>518.2</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Afrika?		Afrika	
		Travel Trend	Overig
<b>n=</b>		<b>7</b>	<b>25</b>
Aantrekkelijk productaanbod		3	17
	%	42.9	68.0
Compleet productaanbod		3	15
	%	42.9	60.0
Ruime keuze van bestemmingen		5	10
	%	71.4	40.0
Innovatieve bestemmingen		2	7
	%	28.6	28.0
Kwaliteit van de accommodaties		2	12
	%	28.6	48.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		1	10
	%	14.3	40.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		2	13
	%	28.6	52.0
Duidelijke reisdocumenten		-	6
	%	-	24.0
Imago van de touroperator		1	5
	%	14.3	20.0
Geboden salesondersteuning		1	3
	%	14.3	12.0
Heeft weinig overboekingen		1	1
	%	14.3	4.0
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		-	2
	%	-	8.0
Correcte klachtenafhandeling		-	1
	%	-	4.0
Duidelijk online reserveringssysteem		-	2
	%	-	8.0
Telefonisch goed bereikbaar		-	2
	%	-	8.0
Vriendelijk personeel		1	3
	%	14.3	12.0
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	1
	%	14.3	4.0
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	1
	%	-	4.0
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	1
	%	-	4.0
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		-	2
	%	-	8.0
Werkt snel		-	1
	%	-	4.0
<b>Totaal</b>		<b>23</b>	<b>115</b>
	%	<b>328.6</b>	<b>460.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Azië?		Azië				
		Totaal	OAD	Kuoni	De Jong Intra	Holland Internationaal
<b>n=</b>		<b>129</b>	<b>52</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>9</b>
Aantrekkelijk productaanbod		78	30	14	12	6
	%	60.5	57.7	58.3	66.7	66.7
Compleet productaanbod		86	38	17	16	5
	%	66.7	73.1	70.8	88.9	55.6
Ruime keuze van bestemmingen		81	35	16	10	6
	%	62.8	67.3	66.7	55.6	66.7
Innovatieve bestemmingen		17	8	3	1	1
	%	13.2	15.4	12.5	5.6	11.1
Kwaliteit van de accommodaties		41	22	6	4	5
	%	31.8	42.3	25.0	22.2	55.6
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		68	33	10	12	6
	%	52.7	63.5	41.7	66.7	66.7
Mooie en overzichtelijke reisgids		69	36	10	10	7
	%	53.5	69.2	41.7	55.6	77.8
Duidelijke reisdocumenten		19	8	1	6	2
	%	14.7	15.4	4.2	33.3	22.2
Imago van de touroperator		24	9	6	4	1
	%	18.6	17.3	25.0	22.2	11.1
Geboden salesondersteuning		11	2	1	2	1
	%	8.5	3.8	4.2	11.1	11.1
Heeft weinig overboekingen		13	5	3	1	-
	%	10.1	9.6	12.5	5.6	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		7	3	1	3	-
	%	5.4	5.8	4.2	16.7	-
Correcte klachtenafhandeling		2	-	1	-	-
	%	1.6	-	4.2	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem		23	11	4	3	2
	%	17.8	21.2	16.7	16.7	22.2
Telefonisch goed bereikbaar		4	-	-	-	-
	%	3.1	-	-	-	-
Vriendelijk personeel		20	8	3	3	1
	%	15.5	15.4	12.5	16.7	11.1
Prettige samenwerking met reisbureaus		16	6	4	2	2
	%	12.4	11.5	16.7	11.1	22.2
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		13	4	1	1	1
	%	10.1	7.7	4.2	5.6	11.1
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		7	2	-	1	1
	%	5.4	3.8	-	5.6	11.1
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		7	-	1	1	-
	%	5.4	-	4.2	5.6	-
Werkt snel		3	-	-	-	-
	%	2.3	-	-	-	-
Andere reden		1	1	-	-	-
	%	.8	1.9	-	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Azië?	Totaal	Azië			
		OAD	Kuoni	De Jong Intra	Holland International
Weet niet	2	-	-	-	-
%	1.6	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>612</b>	<b>261</b>	<b>102</b>	<b>92</b>	<b>47</b>
%	<b>474.4</b>	<b>501.9</b>	<b>425.0</b>	<b>511.1</b>	<b>522.2</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Azië?		Azië	
		Travel Trend	Overig
	<b>n=</b>	<b>9</b>	<b>17</b>
Aantrekkelijk productaanbod		7	9
	%	77.8	52.9
Compleet productaanbod		3	7
	%	33.3	41.2
Ruime keuze van bestemmingen		7	7
	%	77.8	41.2
Innovatieve bestemmingen		1	3
	%	11.1	17.6
Kwaliteit van de accommodaties		-	4
	%	-	23.5
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		2	5
	%	22.2	29.4
Mooie en overzichtelijke reisgids		2	4
	%	22.2	23.5
Duidelijke reisdocumenten		-	2
	%	-	11.8
Imago van de touroperator		1	3
	%	11.1	17.6
Geboden salesondersteuning		1	4
	%	11.1	23.5
Heeft weinig overboekingen		2	2
	%	22.2	11.8
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		-	-
	%	-	-
Correcte klachtenafhandeling		1	-
	%	11.1	-
Duidelijk online reserveringssysteem		-	3
	%	-	17.6
Telefonisch goed bereikbaar		1	3
	%	11.1	17.6
Vriendelijk personeel		3	2
	%	33.3	11.8
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	1
	%	11.1	5.9
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		3	3
	%	33.3	17.6
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		2	1
	%	22.2	5.9
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		1	4
	%	11.1	23.5
Werkt snel		-	3
	%	-	17.6
Andere reden		-	-
	%	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Azië?	Azië	
	Travel Trend	Overig
Weet niet	-	2
%	-	11.8
<b>Totaal</b>	<b>38</b>	<b>72</b>
%	<b>422.2</b>	<b>423.5</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Noord Amerika?		Noord-Amerika				
		Totaal	Kuoni	Hotelplan	Holland International	Travel Trend
<b>n=</b>		<b>129</b>	<b>48</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>14</b>
Aantrekkelijk productaanbod		80	36	16	8	8
	%	62.0	75.0	61.5	47.1	57.1
Compleet productaanbod		96	36	19	14	11
	%	74.4	75.0	73.1	82.4	78.6
Ruime keuze van bestemmingen		77	34	12	8	7
	%	59.7	70.8	46.2	47.1	50.0
Innovatieve bestemmingen		12	4	3	1	1
	%	9.3	8.3	11.5	5.9	7.1
Kwaliteit van de accommodaties		31	12	5	3	4
	%	24.0	25.0	19.2	17.6	28.6
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		66	19	19	12	6
	%	51.2	39.6	73.1	70.6	42.9
Mooie en overzichtelijke reisgids		46	17	11	7	2
	%	35.7	35.4	42.3	41.2	14.3
Duidelijke reisdocumenten		28	12	8	4	-
	%	21.7	25.0	30.8	23.5	-
Imago van de touroperator		36	15	9	4	4
	%	27.9	31.3	34.6	23.5	28.6
Geboden salesondersteuning		11	-	6	1	2
	%	8.5	-	23.1	5.9	14.3
Heeft weinig overboekingen		10	3	3	1	1
	%	7.8	6.3	11.5	5.9	7.1
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		7	1	1	2	-
	%	5.4	2.1	3.8	11.8	-
Correcte klachtenafhandeling		2	-	1	1	-
	%	1.6	-	3.8	5.9	-
Duidelijk online reserveringssysteem		31	9	7	10	-
	%	24.0	18.8	26.9	58.8	-
Telefonisch goed bereikbaar		9	3	4	-	1
	%	7.0	6.3	15.4	-	7.1
Vriendelijk personeel		13	9	2	-	1
	%	10.1	18.8	7.7	-	7.1
Prettige samenwerking met reisbureaus		14	8	3	-	2
	%	10.9	16.7	11.5	-	14.3
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		2	1	1	-	-
	%	1.6	2.1	3.8	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		4	3	-	-	-
	%	3.1	6.3	-	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		8	4	1	1	1
	%	6.2	8.3	3.8	5.9	7.1
Werkt snel		3	1	1	-	1
	%	2.3	2.1	3.8	-	7.1
Andere reden		1	-	1	-	-
	%	.8	-	3.8	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Noord Amerika?	Noord-Amerika				
	Totaal	Kuoni	Hotelplan	Holland International	Travel Trend
Weet niet	1	-	-	-	-
%	.8	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>588</b>	<b>227</b>	<b>133</b>	<b>77</b>	<b>52</b>
%	<b>455.8</b>	<b>472.9</b>	<b>511.5</b>	<b>452.9</b>	<b>371.4</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Noord Amerika?		Noord-Amerika	
		OAD	Overig
	<b>n=</b>	<b>11</b>	<b>13</b>
Aantrekkelijk productaanbod		7	5
	%	63.6	38.5
Compleet productaanbod		7	9
	%	63.6	69.2
Ruime keuze van bestemmingen		7	9
	%	63.6	69.2
Innovatieve bestemmingen		1	2
	%	9.1	15.4
Kwaliteit van de accommodaties		5	2
	%	45.5	15.4
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		6	4
	%	54.5	30.8
Mooie en overzichtelijke reisgids		6	3
	%	54.5	23.1
Duidelijke reisdocumenten		2	2
	%	18.2	15.4
Imago van de touroperator		3	1
	%	27.3	7.7
Geboden salesondersteuning		1	1
	%	9.1	7.7
Heeft weinig overboekingen		2	-
	%	18.2	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		1	2
	%	9.1	15.4
Correcte klachtenafhandeling		-	-
	%	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem		2	3
	%	18.2	23.1
Telefonisch goed bereikbaar		-	1
	%	-	7.7
Vriendelijk personeel		1	-
	%	9.1	-
Prettige samenwerking met reisbureaus		-	1
	%	-	7.7
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	-
	%	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		1	-
	%	9.1	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		-	1
	%	-	7.7
Werkt snel		-	-
	%	-	-
Andere reden		-	-
	%	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Noord Amerika?		Noord-Amerika	
		OAD	Overig
Weet niet		-	1
	%	-	7.7
<b>Totaal</b>		<b>52</b>	<b>47</b>
	%	<b>472.7</b>	<b>361.5</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Caribbean?		Totaal	Caribbean		
			Holland International	OAD	Kuoni
<b>n=</b>		<b>142</b>	<b>61</b>	<b>45</b>	<b>12</b>
Aantrekkelijk productaanbod		85	37	29	6
	%	59.9	60.7	64.4	50.0
Compleet productaanbod		98	43	33	8
	%	69.0	70.5	73.3	66.7
Ruime keuze van bestemmingen		86	37	28	7
	%	60.6	60.7	62.2	58.3
Innovatieve bestemmingen		18	10	3	2
	%	12.7	16.4	6.7	16.7
Kwaliteit van de accommodaties		57	27	15	4
	%	40.1	44.3	33.3	33.3
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		82	38	29	3
	%	57.7	62.3	64.4	25.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		70	35	22	5
	%	49.3	57.4	48.9	41.7
Duidelijke reisdocumenten		18	7	9	2
	%	12.7	11.5	20.0	16.7
Imago van de touroperator		23	10	5	4
	%	16.2	16.4	11.1	33.3
Geboden salesondersteuning		9	2	3	2
	%	6.3	3.3	6.7	16.7
Heeft weinig overboekingen		12	5	7	-
	%	8.5	8.2	15.6	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		18	10	2	1
	%	12.7	16.4	4.4	8.3
Correcte klachtenafhandeling		3	1	2	-
	%	2.1	1.6	4.4	-
Duidelijk online reserveringssysteem		30	22	7	-
	%	21.1	36.1	15.6	-
Telefonisch goed bereikbaar		10	5	-	1
	%	7.0	8.2	-	8.3
Vriendelijk personeel		12	6	1	1
	%	8.5	9.8	2.2	8.3
Prettige samenwerking met reisbureaus		14	6	3	1
	%	9.9	9.8	6.7	8.3
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		7	3	1	1
	%	4.9	4.9	2.2	8.3
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		4	1	1	-
	%	2.8	1.6	2.2	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		4	2	1	-
	%	2.8	3.3	2.2	-
Werkt snel		3	1	1	-
	%	2.1	1.6	2.2	-
Andere reden		3	1	-	1
	%	2.1	1.6	-	8.3

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Caribbean?	Totaal	Caribbean		
		Holland International	OAD	Kuoni
Weet niet	1	-	-	-
%	.7	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>667</b>	<b>309</b>	<b>202</b>	<b>49</b>
%	<b>469.7</b>	<b>506.6</b>	<b>448.9</b>	<b>408.3</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Caribbean?		Caribbean	
		Travel Trend	Overig
	<b>n=</b>	<b>6</b>	<b>18</b>
Aantrekkelijk productaanbod		3	10
	%	50.0	55.6
Compleet productaanbod		3	11
	%	50.0	61.1
Ruime keuze van bestemmingen		3	11
	%	50.0	61.1
Innovatieve bestemmingen		2	1
	%	33.3	5.6
Kwaliteit van de accommodaties		3	8
	%	50.0	44.4
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		1	11
	%	16.7	61.1
Mooie en overzichtelijke reisgids		1	7
	%	16.7	38.9
Duidelijke reisdocumenten		-	-
	%	-	-
Imago van de touroperator		2	2
	%	33.3	11.1
Geboden salesondersteuning		1	1
	%	16.7	5.6
Heeft weinig overboekingen		-	-
	%	-	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		-	5
	%	-	27.8
Correcte klachtenafhandeling		-	-
	%	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem		-	1
	%	-	5.6
Telefonisch goed bereikbaar		2	2
	%	33.3	11.1
Vriendelijk personeel		1	3
	%	16.7	16.7
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	3
	%	16.7	16.7
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		1	1
	%	16.7	5.6
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		1	1
	%	16.7	5.6
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		1	-
	%	16.7	-
Werkt snel		-	1
	%	-	5.6
Andere reden		1	-
	%	16.7	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op de Caribbean?		Caribbean	
		Travel Trend	Overig
Weet niet		-	1
	%	-	5.6
<b>Totaal</b>		<b>27</b>	<b>80</b>
	%	<b>450.0</b>	<b>444.4</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Midden- en Zuid-Amerika?		Midden en Zuid-Amerika			
		Totaal	Travel Trend	Kuoni	OAD
<b>n=</b>		<b>137</b>	<b>61</b>	<b>40</b>	<b>18</b>
Aantrekkelijk productaanbod		94	41	31	10
	%	68.6	67.2	77.5	55.6
Compleet productaanbod		91	42	30	11
	%	66.4	68.9	75.0	61.1
Ruime keuze van bestemmingen		85	37	27	13
	%	62.0	60.7	67.5	72.2
Innovatieve bestemmingen		37	19	10	3
	%	27.0	31.1	25.0	16.7
Kwaliteit van de accommodaties		42	15	17	2
	%	30.7	24.6	42.5	11.1
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		60	27	14	9
	%	43.8	44.3	35.0	50.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		53	13	21	9
	%	38.7	21.3	52.5	50.0
Duidelijke reisdocumenten		29	9	15	1
	%	21.2	14.8	37.5	5.6
Imago van de touroperator		35	13	19	-
	%	25.5	21.3	47.5	-
Geboden salesondersteuning		19	11	6	1
	%	13.9	18.0	15.0	5.6
Heeft weinig overboekingen		19	9	8	1
	%	13.9	14.8	20.0	5.6
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		8	3	3	-
	%	5.8	4.9	7.5	-
Correcte klachtenafhandeling		10	7	3	-
	%	7.3	11.5	7.5	-
Duidelijk online reserveringssysteem		13	-	6	3
	%	9.5	-	15.0	16.7
Telefonisch goed bereikbaar		18	11	5	-
	%	13.1	18.0	12.5	-
Vriendelijk personeel		28	14	11	1
	%	20.4	23.0	27.5	5.6
Prettige samenwerking met reisbureaus		26	12	13	-
	%	19.0	19.7	32.5	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		14	7	6	1
	%	10.2	11.5	15.0	5.6
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		13	6	7	-
	%	9.5	9.8	17.5	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		19	10	7	-
	%	13.9	16.4	17.5	-
Werkt snel		4	3	1	-
	%	2.9	4.9	2.5	-
<b>Totaal</b>		<b>717</b>	<b>309</b>	<b>260</b>	<b>65</b>
	%	<b>523.4</b>	<b>506.6</b>	<b>650.0</b>	<b>361.1</b>

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Midden- en Zuid-Amerika?</i>		<b>Midden en Zuid-Amerika</b>	
		Holland International	Overig
	<b>n=</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
Aantrekkelijk productaanbod		6	6
	%	85.7	54.5
Compleet productaanbod		2	6
	%	28.6	54.5
Ruime keuze van bestemmingen		2	6
	%	28.6	54.5
Innovatieve bestemmingen		1	4
	%	14.3	36.4
Kwaliteit van de accommodaties		3	5
	%	42.9	45.5
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		5	5
	%	71.4	45.5
Mooie en overzichtelijke reisgids		6	4
	%	85.7	36.4
Duidelijke reisdocumenten		1	3
	%	14.3	27.3
Imago van de touroperator		1	2
	%	14.3	18.2
Geboden salesondersteuning		-	1
	%	-	9.1
Heeft weinig overboekingen		1	-
	%	14.3	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		1	1
	%	14.3	9.1
Correcte klachtenafhandeling		-	-
	%	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem		2	2
	%	28.6	18.2
Telefonisch goed bereikbaar		1	1
	%	14.3	9.1
Vriendelijk personeel		1	1
	%	14.3	9.1
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	-
	%	14.3	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	-
	%	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	-
	%	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		1	1
	%	14.3	9.1
Werkt snel		-	-
	%	-	-
<b>Totaal</b>		<b>35</b>	<b>48</b>
	%	<b>500.0</b>	<b>436.4</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Down Under?	Totaal	Down Under			
		Kuoni	Travel Trend	Qas	Overig
<b>n=</b>	<b>152</b>	<b>85</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>17</b>
Aantrekkelijk productaanbod	74	43	16	6	9
%	48.7	50.6	40.0	60.0	52.9
Compleet productaanbod	115	62	34	9	10
%	75.7	72.9	85.0	90.0	58.8
Ruime keuze van bestemmingen	71	38	21	5	7
%	46.7	44.7	52.5	50.0	41.2
Innovatieve bestemmingen	21	14	2	1	4
%	13.8	16.5	5.0	10.0	23.5
Kwaliteit van de accommodaties	33	21	7	3	2
%	21.7	24.7	17.5	30.0	11.8
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	53	27	17	3	6
%	34.9	31.8	42.5	30.0	35.3
Mooie en overzichtelijke reisgids	63	40	12	2	9
%	41.4	47.1	30.0	20.0	52.9
Duidelijke reisdocumenten	25	17	5	2	1
%	16.4	20.0	12.5	20.0	5.9
Imago van de touroperator	35	25	6	2	2
%	23.0	29.4	15.0	20.0	11.8
Geboden salesondersteuning	20	9	7	3	1
%	13.2	10.6	17.5	30.0	5.9
Heeft weinig overboeking	12	10	2	-	-
%	7.9	11.8	5.0	-	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	3	2	1	-	-
%	2.0	2.4	2.5	-	-
Correcte klachtenafhandeling	4	3	-	1	-
%	2.6	3.5	-	10.0	-
Duidelijk online reserveringssysteem	11	11	-	-	-
%	7.2	12.9	-	-	-
Telefonisch goed bereikbaar	25	11	8	4	2
%	16.4	12.9	20.0	40.0	11.8
Vriendelijk personeel	30	18	6	4	2
%	19.7	21.2	15.0	40.0	11.8
Prettige samenwerking met reisbureaus	30	18	5	4	3
%	19.7	21.2	12.5	40.0	17.6
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	15	10	1	3	1
%	9.9	11.8	2.5	30.0	5.9
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	16	10	2	4	-
%	10.5	11.8	5.0	40.0	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	18	10	3	3	2
%	11.8	11.8	7.5	30.0	11.8
Werkt snel	6	3	1	2	-
%	3.9	3.5	2.5	20.0	-
Weet niet	1	-	-	-	1
%	.7	-	-	-	5.9

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator op Down Under?	Totaal	Down Under			
		Kuoni	Travel Trend	Qas	Overig
<b>Totaal</b>	<b>681</b>	<b>402</b>	<b>156</b>	<b>61</b>	<b>62</b>
%	<b>448.0</b>	<b>472.9</b>	<b>390.0</b>	<b>610.0</b>	<b>364.7</b>

Welk rapportcijfer geeft u voor: de geboden verkoopondersteuning: advies en hulp van de helpdesk, folders, trainingen, etc.	Totaal	Verzekeraar		
		Elvia	Europ	Uni
n=	<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
4	1	-	-	1
%	.8	-	-	2.6
5	1	-	-	1
%	.8	-	-	2.6
6	7	-	3	4
%	5.3	-	4.1	10.5
7	29	5	16	8
%	22.1	25.0	21.9	21.1
8	58	10	35	13
%	44.3	50.0	47.9	34.2
9	25	1	17	7
%	19.1	5.0	23.3	18.4
10	8	4	2	2
%	6.1	20.0	2.7	5.3
Weet niet	2	-	-	2
%	1.5	-	-	5.3
<b>Totaal</b>	<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
%	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Gem.	7.93	8.20	7.99	7.67
St.Afw.	1.04	1.06	.86	1.31

<i>Welk rapportcijfer geeft u voor: de schadeafhandeling: verwerking en betaling van de schade</i>		Totaal	Verzekeraar		
			Elvia	Europ	Uni
<b>n=</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
5		1	-	1	-
	%	.8	-	1.4	-
6		5	2	2	1
	%	3.8	10.0	2.7	2.6
7		19	3	13	3
	%	14.5	15.0	17.8	7.9
8		58	7	32	19
	%	44.3	35.0	43.8	50.0
9		32	5	19	8
	%	24.4	25.0	26.0	21.1
10		11	2	4	5
	%	8.4	10.0	5.5	13.2
Weet niet		5	1	2	2
	%	3.8	5.0	2.7	5.3
<b>Totaal</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
	%	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<i>Gem.</i>		8.17	8.11	8.10	8.36
	<i>St.Afw.</i>	.98	1.15	.96	.93

<i>Welk rapportcijfer geeft u voor: het assortiment reisverzekeringen: soorten dekkingen, clausules, losse- en doorlopende</i>		Totaal	Verzekeraar		
			Elvia	Europ	Uni
<b>n=</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
6		1	1	-	-
	%	.8	5.0	-	-
7		19	3	9	7
	%	14.5	15.0	12.3	18.4
8		63	8	40	15
	%	48.1	40.0	54.8	39.5
9		38	6	21	11
	%	29.0	30.0	28.8	28.9
10		8	2	3	3
	%	6.1	10.0	4.1	7.9
Weet niet		2	-	-	2
	%	1.5	-	-	5.3
<b>Totaal</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
	%	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<i>Gem.</i>		8.26	8.25	8.25	8.28
	<i>St.Afw.</i>	.81	1.02	.72	.88

<i>Welk rapportcijfer geeft u voor: het leveren van maatwerk: aangepaste of specifieke verzek., afgestemd op de persoon, zijn</i>		Totaal	Verzekeraar		
			Elvia	Europ	Uni
	<b>n=</b>	<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
5		3	2	-	1
	%	2.3	10.0	-	2.6
6		8	1	2	5
	%	6.1	5.0	2.7	13.2
7		27	4	18	5
	%	20.6	20.0	24.7	13.2
8		47	8	27	12
	%	35.9	40.0	37.0	31.6
9		22	4	14	4
	%	16.8	20.0	19.2	10.5
10		5	1	3	1
	%	3.8	5.0	4.1	2.6
Weet niet		19	-	9	10
	%	14.5	-	12.3	26.3
<b>Totaal</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
	%	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<i>Gem.</i>		7.82	7.70	7.97	7.57
	<i>St.Afw.</i>	1.06	1.30	.91	1.17

<i>Welk rapportcijfer geeft u voor: het innoverende karakter: o.a. vernieuwend van aard, nieuwe verzekeringen.</i>		Totaal	Verzekeraar		
			Elvia	Europ	Uni
	<b>n=</b>	<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
5		2	1	1	-
	%	1.5	5.0	1.4	-
6		5	3	2	-
	%	3.8	15.0	2.7	-
7		41	4	25	12
	%	31.3	20.0	34.2	31.6
8		51	9	29	13
	%	38.9	45.0	39.7	34.2
9		20	1	12	7
	%	15.3	5.0	16.4	18.4
10		8	2	3	3
	%	6.1	10.0	4.1	7.9
Weet niet		4	-	1	3
	%	3.1	-	1.4	7.9
<b>Totaal</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
	%	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<i>Gem.</i>		7.83	7.60	7.81	8.03
	<i>St.Afw.</i>	1.01	1.27	.94	.95

<i>Welk rapportcijfer geeft u voor: de gecombineerde reis-/annuleringsverzekering</i>		Totaal	Verzekeraar		
			Elvia	Europ	Uni
<b>n=</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
6		2	1	1	-
	%	1.5	5.0	1.4	-
7		19	3	11	5
	%	14.5	15.0	15.1	13.2
8		57	8	34	15
	%	43.5	40.0	46.6	39.5
9		38	6	22	10
	%	29.0	30.0	30.1	26.3
10		12	2	5	5
	%	9.2	10.0	6.8	13.2
Weet niet		3	-	-	3
	%	2.3	-	-	7.9
<b>Totaal</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
	%	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<i>Gem.</i>		<i>8.30</i>	<i>8.25</i>	<i>8.26</i>	<i>8.43</i>
	<i>St.Afw.</i>	<i>.89</i>	<i>1.02</i>	<i>.85</i>	<i>.92</i>

<i>Welk rapportcijfer geeft u voor: de geboden prijs/kwaliteit verhouding</i>		Totaal	Verzekeraar		
			Elvia	Europ	Uni
<b>n=</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
5		1	-	1	-
	%	.8	-	1.4	-
6		5	2	3	-
	%	3.8	10.0	4.1	-
7		23	4	15	4
	%	17.6	20.0	20.5	10.5
8		56	8	30	18
	%	42.7	40.0	41.1	47.4
9		36	4	22	10
	%	27.5	20.0	30.1	26.3
10		8	2	2	4
	%	6.1	10.0	2.7	10.5
Weet niet		2	-	-	2
	%	1.5	-	-	5.3
<b>Totaal</b>		<b>131</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>38</b>
	%	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<i>Gem.</i>		<i>8.12</i>	<i>8.00</i>	<i>8.03</i>	<i>8.39</i>
	<i>St.Afw.</i>	<i>.96</i>	<i>1.12</i>	<i>.96</i>	<i>.84</i>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste charterluchtvaartmaatschappij?	Totaal	Charterluchtvaartmaatschappij			
		Martinair	Transavia	Arke Fly	Overig
<b>n=</b>	<b>142</b>	<b>76</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>12</b>
Aantrekkelijk productaanbod	35	19	9	6	1
%	24.6	25.0	23.1	40.0	8.3
Compleet productaanbod	28	9	13	4	2
%	19.7	11.8	33.3	26.7	16.7
Ruime keuze van bestemmingen	66	23	29	8	6
%	46.5	30.3	74.4	53.3	50.0
Innovatieve bestemmingen	9	3	2	2	2
%	6.3	3.9	5.1	13.3	16.7
Verkoop van losse tickets	41	14	17	5	5
%	28.9	18.4	43.6	33.3	41.7
Kwaliteit van de service aan boord	84	66	4	5	9
%	59.2	86.8	10.3	33.3	75.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	61	32	16	5	8
%	43.0	42.1	41.0	33.3	66.7
Duidelijke reisdocumenten	10	3	5	1	1
%	7.0	3.9	12.8	6.7	8.3
Imago van de charterluchtvaartmaatschappij	37	23	10	2	2
%	26.1	30.3	25.6	13.3	16.7
Geboden salesondersteuning	3	3	-	-	-
%	2.1	3.9	-	-	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	9	3	5	-	1
%	6.3	3.9	12.8	-	8.3
Heeft weinig overboekingen	12	5	5	-	2
%	8.5	6.6	12.8	-	16.7
Duidelijk online reserveringssysteem	8	1	4	-	3
%	5.6	1.3	10.3	-	25.0
Telefonisch goed bereikbaar	1	-	1	-	-
%	.7	-	2.6	-	-
Vriendelijk personeel	16	9	3	2	2
%	11.3	11.8	7.7	13.3	16.7
Prettige samenwerking met reisbureaus	7	3	2	1	1
%	4.9	3.9	5.1	6.7	8.3
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	1	-	1	-	-
%	.7	-	2.6	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	1	-	1	-	-
%	.7	-	2.6	-	-
Werkt snel	1	-	1	-	-
%	.7	-	2.6	-	-
Andere reden	5	1	1	2	1
%	3.5	1.3	2.6	13.3	8.3
Weet niet	1	-	1	-	-
%	.7	-	2.6	-	-
<b>Totaal</b>	<b>436</b>	<b>217</b>	<b>130</b>	<b>43</b>	<b>46</b>
<b>%</b>	<b>307.0</b>	<b>285.5</b>	<b>333.3</b>	<b>286.7</b>	<b>383.3</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste lijndienstluchtvaartmaatschappij?	n=	Lijndienstluchtvaartmaatschappij				
		Totaal	Singapore Airlines	Malaysia Airlines	KLM	Overig
		<b>147</b>	<b>67</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>25</b>
Aantrekkelijk productaanbod		39	14	6	8	11
	%	26.5	20.9	19.4	33.3	44.0
Compleet productaanbod		28	10	2	9	7
	%	19.0	14.9	6.5	37.5	28.0
Ruime keuze van bestemmingen		62	22	12	17	11
	%	42.2	32.8	38.7	70.8	44.0
Innovatief aanbod van bestemmingen		17	6	3	3	5
	%	11.6	9.0	9.7	12.5	20.0
Groot aanbod stoelen		42	18	7	10	7
	%	28.6	26.9	22.6	41.7	28.0
Kwaliteit van de service aan boord		116	58	25	16	17
	%	78.9	86.6	80.6	66.7	68.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		69	31	18	7	13
	%	46.9	46.3	58.1	29.2	52.0
Duidelijke reisdocumenten		2	-	-	1	1
	%	1.4	-	-	4.2	4.0
Imago van de charterluchtvaartmaatschappij		22	10	6	2	4
	%	15.0	14.9	19.4	8.3	16.0
Geboden salesondersteuning		6	3	2	-	1
	%	4.1	4.5	6.5	-	4.0
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		5	-	-	1	4
	%	3.4	-	-	4.2	16.0
Heeft weinig overboekingen		12	6	2	1	3
	%	8.2	9.0	6.5	4.2	12.0
Correcte klachtenafhandeling		3	2	-	-	1
	%	2.0	3.0	-	-	4.0
Duidelijk online reserveringssysteem		7	3	-	2	2
	%	4.8	4.5	-	8.3	8.0
Telefonisch goed bereikbaar		6	2	-	2	2
	%	4.1	3.0	-	8.3	8.0
Vriendelijk personeel		25	16	2	3	4
	%	17.0	23.9	6.5	12.5	16.0
Prettige samenwerking met reisbureaus		11	5	1	2	3
	%	7.5	7.5	3.2	8.3	12.0
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		2	1	-	-	1
	%	1.4	1.5	-	-	4.0
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		3	1	-	1	1
	%	2.0	1.5	-	4.2	4.0
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		6	5	-	-	1
	%	4.1	7.5	-	-	4.0
Werkt snel		2	1	-	-	1
	%	1.4	1.5	-	-	4.0
Andere reden		1	1	-	-	-
	%	.7	1.5	-	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste lijndienstluchtvaartmaatschappij?	Totaal	Lijndienstluchtvaartmaatschappij			
		Singapore Airlines	Malaysia Airlines	KLM	Overig
Weet niet	1	-	-	-	1
%	.7	-	-	-	4.0
<b>Totaal</b>	<b>487</b>	<b>215</b>	<b>86</b>	<b>85</b>	<b>101</b>
%	<b>331.3</b>	<b>320.9</b>	<b>277.4</b>	<b>354.2</b>	<b>404.0</b>

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste low-cost luchtvaartmaatschappij?</i>		Totaal	low-cost luchtvaartmaatschappij		
			Transavia	Air Berlin	Ryan Air
<b>n=</b>		<b>140</b>	<b>73</b>	<b>33</b>	<b>17</b>
Aantrekkelijk productaanbod		51	26	15	5
	%	36.4	35.6	45.5	29.4
Compleet productaanbod		23	13	9	-
	%	16.4	17.8	27.3	-
Ruime keuze van bestemmingen		93	57	21	10
	%	66.4	78.1	63.6	58.8
Innovatief aanbod van bestemmingen		6	3	2	1
	%	4.3	4.1	6.1	5.9
Groot aanbod stoelen		40	17	14	4
	%	28.6	23.3	42.4	23.5
Kwaliteit van de service aan boord		30	5	21	-
	%	21.4	6.8	63.6	-
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		82	34	29	10
	%	58.6	46.6	87.9	58.8
Duidelijke reisdocumenten		12	6	2	1
	%	8.6	8.2	6.1	5.9
Imago van de charterluchtvaartmaatschappij		22	19	1	1
	%	15.7	26.0	3.0	5.9
Geboden salesondersteuning		6	1	4	-
	%	4.3	1.4	12.1	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		14	6	6	2
	%	10.0	8.2	18.2	11.8
Heeft weinig overboekingen		10	5	5	-
	%	7.1	6.8	15.2	-
Correcte klachtenafhandeling		4	-	3	-
	%	2.9	-	9.1	-
Duidelijk online reserveringssysteem		27	10	11	4
	%	19.3	13.7	33.3	23.5
Telefonisch goed bereikbaar		1	-	1	-
	%	.7	-	3.0	-
Vriendelijk personeel		7	3	3	-
	%	5.0	4.1	9.1	-
Prettige samenwerking met reisbureaus		4	1	3	-
	%	2.9	1.4	9.1	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		3	2	1	-
	%	2.1	2.7	3.0	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		5	3	2	-
	%	3.6	4.1	6.1	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		3	-	2	-
	%	2.1	-	6.1	-
Werkt snel		9	4	2	2
	%	6.4	5.5	6.1	11.8
Andere reden		1	-	-	1
	%	.7	-	-	5.9

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste low-cost luchtvaartmaatschappij?</i>	Totaal	<b>low-cost luchtvaartmaatschappij</b>		
		Transavia	Air Berlin	Ryan Air
Weet niet	3	1	-	-
%	2.1	1.4	-	-
<b>Totaal</b>	<b>456</b>	<b>216</b>	<b>157</b>	<b>41</b>
%	<b>325.7</b>	<b>295.9</b>	<b>475.8</b>	<b>241.2</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste low-cost luchtvaartmaatschappij?	low-cost luchtvaartmaatschapp	
	Easyjet	Overig
n=	7	10
Aantrekkelijk productaanbod	3	2
%	42.9	20.0
Compleet productaanbod	-	1
%	-	10.0
Ruime keuze van bestemmingen	3	2
%	42.9	20.0
Innovatief aanbod van bestemmingen	-	-
%	-	-
Groot aanbod stoelen	3	2
%	42.9	20.0
Kwaliteit van de service aan boord	-	4
%	-	40.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	4	5
%	57.1	50.0
Duidelijke reisdocumenten	2	1
%	28.6	10.0
Imago van de charterluchtvaartmaatschappij	1	-
%	14.3	-
Geboden salesondersteuning	1	-
%	14.3	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	-	-
%	-	-
Heeft weinig overboekingen	-	-
%	-	-
Correcte klachtenafhandeling	-	1
%	-	10.0
Duidelijk online reserveringssysteem	1	1
%	14.3	10.0
Telefonisch goed bereikbaar	-	-
%	-	-
Vriendelijk personeel	-	1
%	-	10.0
Prettige samenwerking met reisbureaus	-	-
%	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	-	-
%	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	-	-
%	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	-	1
%	-	10.0
Werkt snel	1	-
%	14.3	-
Andere reden	-	-
%	-	-

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste low-cost luchtvaartmaatschappij?</i>		<b>low-cost luchtvaartmaatschapp</b>	
		Easyjet	Overig
Weet niet		-	2
	%	-	20.0
<b>Totaal</b>		<b>19</b>	<b>23</b>
	%	<b>271.4</b>	<b>230.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator voor stedenreizen?		Stedenreizen				
		Totaal	Sunair	Holland International	OAD	Panta Reizen
<b>n=</b>		<b>133</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>11</b>
Aantrekkelijk productaanbod		82	30	21	17	6
	%	61.7	68.2	56.8	65.4	54.5
Compleet productaanbod		96	32	30	19	9
	%	72.2	72.7	81.1	73.1	81.8
Ruime keuze van bestemmingen		96	30	30	19	10
	%	72.2	68.2	81.1	73.1	90.9
Innovatieve bestemmingen		29	8	11	4	3
	%	21.8	18.2	29.7	15.4	27.3
Kwaliteit van de accommodaties		53	18	18	6	8
	%	39.8	40.9	48.6	23.1	72.7
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		84	28	23	20	6
	%	63.2	63.6	62.2	76.9	54.5
Mooie en overzichtelijke reisgids		59	16	23	10	5
	%	44.4	36.4	62.2	38.5	45.5
Duidelijke reisdocumenten		34	9	11	11	2
	%	25.6	20.5	29.7	42.3	18.2
Imago van de touroperator		33	6	14	9	1
	%	24.8	13.6	37.8	34.6	9.1
Geboden salesondersteuning		18	11	3	1	-
	%	13.5	25.0	8.1	3.8	-
Heeft weinig overboekingen		15	4	3	5	1
	%	11.3	9.1	8.1	19.2	9.1
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		31	10	12	7	1
	%	23.3	22.7	32.4	26.9	9.1
Correcte klachtenafhandeling		5	1	2	2	-
	%	3.8	2.3	5.4	7.7	-
Duidelijk online reserveringssysteem		40	9	15	13	-
	%	30.1	20.5	40.5	50.0	-
Telefonisch goed bereikbaar		22	10	4	3	1
	%	16.5	22.7	10.8	11.5	9.1
Vriendelijk personeel		24	11	5	5	-
	%	18.0	25.0	13.5	19.2	-
Prettige samenwerking met reisbureaus		17	6	4	2	-
	%	12.8	13.6	10.8	7.7	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		9	2	3	1	1
	%	6.8	4.5	8.1	3.8	9.1
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		10	3	3	1	1
	%	7.5	6.8	8.1	3.8	9.1
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		9	-	3	3	-
	%	6.8	-	8.1	11.5	-
Werkt snel		7	-	5	1	1
	%	5.3	-	13.5	3.8	9.1
Andere reden		1	-	-	-	1
	%	.8	-	-	-	9.1

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator voor stedenreizen?	Totaal	Stedenreizen			
		Sunair	Holland International	OAD	Panta Reizen
Weet niet	1	-	-	-	-
%	.8	-	-	-	-
MISSING	1	-	-	-	-
%	.8	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>776</b>	<b>244</b>	<b>243</b>	<b>159</b>	<b>57</b>
%	<b>583.5</b>	<b>554.5</b>	<b>656.8</b>	<b>611.5</b>	<b>518.2</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator voor stedenreizen?		Stedenreizen	
		de Jong Intra	Overig
	<b>n=</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
Aantrekkelijk productaanbod		4	4
	%	80.0	40.0
Compleet productaanbod		3	3
	%	60.0	30.0
Ruime keuze van bestemmingen		2	5
	%	40.0	50.0
Innovatieve bestemmingen		-	3
	%	-	30.0
Kwaliteit van de accommodaties		2	1
	%	40.0	10.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		1	6
	%	20.0	60.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		2	3
	%	40.0	30.0
Duidelijke reisdocumenten		-	1
	%	-	10.0
Imago van de touroperator		2	1
	%	40.0	10.0
Geboden salesondersteuning		1	2
	%	20.0	20.0
Heeft weinig overboekingen		1	1
	%	20.0	10.0
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		-	1
	%	-	10.0
Correcte klachtenafhandeling		-	-
	%	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem		-	3
	%	-	30.0
Telefonisch goed bereikbaar		3	1
	%	60.0	10.0
Vriendelijk personeel		2	1
	%	40.0	10.0
Prettige samenwerking met reisbureaus		3	2
	%	60.0	20.0
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	2
	%	-	20.0
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	2
	%	-	20.0
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		1	2
	%	20.0	20.0
Werkt snel		-	-
	%	-	-
Andere reden		-	-
	%	-	-

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator voor stedenreizen?</i>		<b>Stedenreizen</b>	
		de Jong Intra	Overig
Weet niet		-	1
	%	-	10.0
MISSING		-	1
	%	-	10.0
<b>Totaal</b>		<b>27</b>	<b>46</b>
	%	<b>540.0</b>	<b>460.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als touroperator voor camping vakanties?	n=	Camping vakanties			
		Totaal	Vrij Uit	Vacansolei I	Eurocamp
		<b>132</b>	<b>45</b>	<b>42</b>	<b>21</b>
Aantrekkelijk productaanbod		68	22	25	8
	%	51.5	48.9	59.5	38.1
Compleet productaanbod		79	29	28	13
	%	59.8	64.4	66.7	61.9
Ruime keuze van bestemmingen		83	31	29	13
	%	62.9	68.9	69.0	61.9
Innovatieve bestemmingen		10	1	5	1
	%	7.6	2.2	11.9	4.8
Kwaliteit van de accommodaties		50	11	9	16
	%	37.9	24.4	21.4	76.2
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		61	26	25	2
	%	46.2	57.8	59.5	9.5
Mooie en overzichtelijke reisgids		51	17	13	9
	%	38.6	37.8	31.0	42.9
Duidelijke reisdocumenten		25	9	5	8
	%	18.9	20.0	11.9	38.1
Imago van de touroperator		25	12	6	4
	%	18.9	26.7	14.3	19.0
Geboden salesondersteuning		6	1	2	1
	%	4.5	2.2	4.8	4.8
Heeft weinig overboekingen		18	6	8	1
	%	13.6	13.3	19.0	4.8
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		16	7	6	1
	%	12.1	15.6	14.3	4.8
Correcte klachtenafhandeling		9	2	2	1
	%	6.8	4.4	4.8	4.8
Duidelijk online reserveringssysteem		18	8	7	-
	%	13.6	17.8	16.7	-
Telefonisch goed bereikbaar		12	2	5	1
	%	9.1	4.4	11.9	4.8
Vriendelijk personeel		2	-	1	-
	%	1.5	-	2.4	-
Prettige samenwerking met reisbureaus		7	4	1	-
	%	5.3	8.9	2.4	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		4	2	1	-
	%	3.0	4.4	2.4	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		1	-	-	-
	%	.8	-	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		2	1	-	-
	%	1.5	2.2	-	-
Werkt snel		2	-	-	-
	%	1.5	-	-	-
Weet niet		2	-	-	-
	%	1.5	-	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als touroperator voor camping vakanties?	Totaal	Camping vakanties		
		Vrij Uit	Vacansolei I	Eurocamp
<b>Totaal</b>	<b>551</b>	<b>191</b>	<b>178</b>	<b>79</b>
%	<b>417.4</b>	<b>424.4</b>	<b>423.8</b>	<b>376.2</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als touroperator voor camping vakanties?	Camping vakanties	
	Keycamp	Overig
n=	10	14
Aantrekkelijk productaanbod	6	7
%	60.0	50.0
Compleet productaanbod	4	5
%	40.0	35.7
Ruime keuze van bestemmingen	5	5
%	50.0	35.7
Innovatieve bestemmingen	2	1
%	20.0	7.1
Kwaliteit van de accommodaties	7	7
%	70.0	50.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	5	3
%	50.0	21.4
Mooie en overzichtelijke reisgids	7	5
%	70.0	35.7
Duidelijke reisdocumenten	2	1
%	20.0	7.1
Imago van de touroperator	1	2
%	10.0	14.3
Geboden salesondersteuning	1	1
%	10.0	7.1
Heeft weinig overboekingen	-	3
%	-	21.4
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	-	2
%	-	14.3
Correcte klachtenafhandeling	-	4
%	-	28.6
Duidelijk online reserveringssysteem	-	3
%	-	21.4
Telefonisch goed bereikbaar	1	3
%	10.0	21.4
Vriendelijk personeel	-	1
%	-	7.1
Prettige samenwerking met reisbureaus	1	1
%	10.0	7.1
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	-	1
%	-	7.1
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	-	1
%	-	7.1
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	-	1
%	-	7.1
Werkt snel	1	1
%	10.0	7.1
Weet niet	-	2
%	-	14.3

(wordt vervolgd)

*En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als touroperator voor camping vakanties?*

		<b>Camping vakanties</b>	
		Keycamp	Overig
<b>Totaal</b>		<b>43</b>	<b>60</b>
	%	<b>430.0</b>	<b>428.6</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator voor wintersport vakanties?	n=	Wintersportvakanties				Holland International
		Totaal	Vrij Uit	OAD	Hotelplan	
		<b>126</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>19</b>	<b>17</b>
Aantrekkelijk productaanbod		75	24	16	14	13
	%	59.5	58.5	44.4	73.7	76.5
Compleet productaanbod		77	29	24	8	12
	%	61.1	70.7	66.7	42.1	70.6
Ruime keuze van bestemmingen		93	29	29	14	13
	%	73.8	70.7	80.6	73.7	76.5
Innovatieve bestemmingen		10	3	5	1	1
	%	7.9	7.3	13.9	5.3	5.9
Kwaliteit van de accommodaties		43	13	14	5	9
	%	34.1	31.7	38.9	26.3	52.9
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		80	26	24	11	11
	%	63.5	63.4	66.7	57.9	64.7
Mooie en overzichtelijke reisgids		54	18	17	9	5
	%	42.9	43.9	47.2	47.4	29.4
Duidelijke reisdocumenten		20	9	5	2	2
	%	15.9	22.0	13.9	10.5	11.8
Imago van de touroperator		24	9	9	1	3
	%	19.0	22.0	25.0	5.3	17.6
Geboden salesondersteuning		7	2	1	1	2
	%	5.6	4.9	2.8	5.3	11.8
Heeft weinig overboekingen		15	8	3	1	2
	%	11.9	19.5	8.3	5.3	11.8
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		14	6	2	1	3
	%	11.1	14.6	5.6	5.3	17.6
Correcte klachtenafhandeling		4	2	-	1	1
	%	3.2	4.9	-	5.3	5.9
Duidelijk online reserveringssysteem		32	14	8	5	4
	%	25.4	34.1	22.2	26.3	23.5
Telefonisch goed bereikbaar		10	5	-	2	2
	%	7.9	12.2	-	10.5	11.8
Vriendelijk personeel		10	5	3	1	1
	%	7.9	12.2	8.3	5.3	5.9
Prettige samenwerking met reisbureaus		14	5	4	2	2
	%	11.1	12.2	11.1	10.5	11.8
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		8	4	1	-	3
	%	6.3	9.8	2.8	-	17.6
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		3	1	1	-	1
	%	2.4	2.4	2.8	-	5.9
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		4	2	1	-	1
	%	3.2	4.9	2.8	-	5.9
Werkt snel		2	2	-	-	-
	%	1.6	4.9	-	-	-
Andere reden		1	-	1	-	-
	%	.8	-	2.8	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator voor wintersport vakanties?	Totaal	Wintersportvakanties			
		Vrij Uit	OAD	Hotelplan	Holland International
Weet niet	2	-	-	-	-
%	1.6	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>602</b>	<b>216</b>	<b>168</b>	<b>79</b>	<b>91</b>
%	<b>477.8</b>	<b>526.8</b>	<b>466.7</b>	<b>415.8</b>	<b>535.3</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator voor wintersport vakanties?

		Wintersportvakanties	
		De Jong Intra	Overig
	<b>n=</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
Aantrekkelijk productaanbod		6	2
	%	85.7	33.3
Compleet productaanbod		3	1
	%	42.9	16.7
Ruime keuze van bestemmingen		4	4
	%	57.1	66.7
Innovatieve bestemmingen		-	-
	%	-	-
Kwaliteit van de accommodaties		-	2
	%	-	33.3
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		6	2
	%	85.7	33.3
Mooie en overzichtelijke reisgids		3	2
	%	42.9	33.3
Duidelijke reisdocumenten		1	1
	%	14.3	16.7
Imago van de touroperator		2	-
	%	28.6	-
Geboden salesondersteuning		1	-
	%	14.3	-
Heeft weinig overboekingen		1	-
	%	14.3	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		1	1
	%	14.3	16.7
Correcte klachtenafhandeling		-	-
	%	-	-
Duidelijk online reserveringssysteem		1	-
	%	14.3	-
Telefonisch goed bereikbaar		1	-
	%	14.3	-
Vriendelijk personeel		-	-
	%	-	-
Prettige samenwerking met reisbureaus		-	1
	%	-	16.7
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	-
	%	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	-
	%	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		-	-
	%	-	-
Werkt snel		-	-
	%	-	-
Andere reden		-	-
	%	-	-

(wordt vervolgd)

*En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste touroperator voor wintersport vakanties?*

		<b>Wintersportvakanties</b>	
		De Jong Intra	Overig
Weet niet		-	2
	%	-	33.3
<b>Totaal</b>		<b>30</b>	<b>18</b>
	%	<b>428.6</b>	<b>300.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste vliegtuigtouroperator?	Totaal	Vliegtouroperator		
		Holland International	OAD	Neckermann
<b>n=</b>	<b>132</b>	<b>62</b>	<b>35</b>	<b>14</b>
Aantrekkelijk productaanbod	78	34	20	8
%	59.1	54.8	57.1	57.1
Compleet productaanbod	92	50	30	6
%	69.7	80.6	85.7	42.9
Ruime keuze van bestemmingen	102	55	30	9
%	77.3	88.7	85.7	64.3
Innovatieve bestemmingen	31	20	7	-
%	23.5	32.3	20.0	-
Kwaliteit van de accommodaties	59	28	20	4
%	44.7	45.2	57.1	28.6
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	92	40	29	12
%	69.7	64.5	82.9	85.7
Mooie en overzichtelijke reisgids	65	38	19	3
%	49.2	61.3	54.3	21.4
Duidelijke reisdocumenten	30	17	10	-
%	22.7	27.4	28.6	-
Imago van de touroperator	39	17	13	2
%	29.5	27.4	37.1	14.3
Geboden salesondersteuning	21	10	4	1
%	15.9	16.1	11.4	7.1
Heeft weinig overboekingen	18	7	7	1
%	13.6	11.3	20.0	7.1
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	23	13	3	5
%	17.4	21.0	8.6	35.7
Correcte klachtenafhandeling	13	5	3	-
%	9.8	8.1	8.6	-
Duidelijk online reserveringssysteem	53	28	15	4
%	40.2	45.2	42.9	28.6
Telefonisch goed bereikbaar	12	3	3	1
%	9.1	4.8	8.6	7.1
Vriendelijk personeel	15	6	4	1
%	11.4	9.7	11.4	7.1
Prettige samenwerking met reisbureaus	18	9	5	-
%	13.6	14.5	14.3	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	6	4	2	-
%	4.5	6.5	5.7	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	8	6	2	-
%	6.1	9.7	5.7	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	7	4	2	-
%	5.3	6.5	5.7	-
Werkt snel	4	4	-	-
%	3.0	6.5	-	-
Andere reden	1	1	-	-
%	.8	1.6	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste vliegtuigtouroperator?	Totaal	Vliegtouroperator		
		Holland International	OAD	Neckermann
Weet niet	1	-	-	-
%	.8	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>788</b>	<b>399</b>	<b>228</b>	<b>57</b>
%	<b>597.0</b>	<b>643.5</b>	<b>651.4</b>	<b>407.1</b>

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste vliegtuigtouroperator?

		Vliegtouroperator	
		Sudtours	Overig
	<b>n=</b>	<b>11</b>	<b>10</b>
Aantrekkelijk productaanbod		9	7
	%	81.8	70.0
Compleet productaanbod		2	4
	%	18.2	40.0
Ruime keuze van bestemmingen		3	5
	%	27.3	50.0
Innovatieve bestemmingen		1	3
	%	9.1	30.0
Kwaliteit van de accommodaties		5	2
	%	45.5	20.0
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding		7	4
	%	63.6	40.0
Mooie en overzichtelijke reisgids		4	1
	%	36.4	10.0
Duidelijke reisdocumenten		1	2
	%	9.1	20.0
Imago van de touroperator		6	1
	%	54.5	10.0
Geboden salesondersteuning		2	4
	%	18.2	40.0
Heeft weinig overboekingen		3	-
	%	27.3	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek		-	2
	%	-	20.0
Correcte klachtenafhandeling		3	2
	%	27.3	20.0
Duidelijk online reserveringssysteem		3	3
	%	27.3	30.0
Telefonisch goed bereikbaar		2	3
	%	18.2	30.0
Vriendelijk personeel		2	2
	%	18.2	20.0
Prettige samenwerking met reisbureaus		1	3
	%	9.1	30.0
Duidelijke informatievoorziening voor de klant		-	-
	%	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus		-	-
	%	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig		-	1
	%	-	10.0
Werkt snel		-	-
	%	-	-
Andere reden		-	-
	%	-	-

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste vliegtuigtouroperator?	Vliegtouroperator	
	Sudtours	Overig
Weet niet	-	1
%	-	10.0
<b>Totaal</b>	<b>54</b>	<b>50</b>
%	<b>490.9</b>	<b>500.0</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste bustouroperator?	Totaal	Bustouroperator		
		OAD	De Jong Intra	Overig
<b>n=</b>	<b>138</b>	<b>95</b>	<b>27</b>	<b>16</b>
Aantrekkelijk productaanbod	71	46	16	9
%	51.4	48.4	59.3	56.3
Compleet productaanbod	86	63	17	6
%	62.3	66.3	63.0	37.5
Ruime keuze van bestemmingen	86	63	20	3
%	62.3	66.3	74.1	18.8
Innovatieve bestemmingen	14	8	6	-
%	10.1	8.4	22.2	-
Kwaliteit van de accommodaties	35	28	5	2
%	25.4	29.5	18.5	12.5
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	80	55	18	7
%	58.0	57.9	66.7	43.8
Mooie en overzichtelijke reisgids	69	53	15	1
%	50.0	55.8	55.6	6.3
Duidelijke reisdocumenten	19	11	7	1
%	13.8	11.6	25.9	6.3
Imago van de touroperator	59	46	11	2
%	42.8	48.4	40.7	12.5
Geboden salesondersteuning	11	6	5	-
%	8.0	6.3	18.5	-
Heeft weinig overboekingen	14	9	4	1
%	10.1	9.5	14.8	6.3
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	8	4	1	3
%	5.8	4.2	3.7	18.8
Correcte klachtenafhandeling	8	2	2	4
%	5.8	2.1	7.4	25.0
Duidelijk online reserveringssysteem	32	26	5	1
%	23.2	27.4	18.5	6.3
Telefonisch goed bereikbaar	9	3	4	2
%	6.5	3.2	14.8	12.5
Vriendelijk personeel	15	10	3	2
%	10.9	10.5	11.1	12.5
Prettige samenwerking met reisbureaus	16	13	2	1
%	11.6	13.7	7.4	6.3

(wordt vervolgd)

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste bustouperator?</i>	Totaal	Bustouperator		
		OAD	De Jong Intra	Overig
		Duidelijke informatievoorziening voor de klant	12	8
%	8.7	8.4	7.4	12.5
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	9	8	-	1
%	6.5	8.4	-	6.3
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	7	5	-	2
%	5.1	5.3	-	12.5
Andere reden	1	-	1	-
%	.7	-	3.7	-
Weet niet	1	-	-	1
%	.7	-	-	6.3
<b>Totaal</b>	<b>662</b>	<b>467</b>	<b>144</b>	<b>51</b>
%	<b>479.7</b>	<b>491.6</b>	<b>533.3</b>	<b>318.8</b>

<i>En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste ferrymaatschappij?</i>	Totaal	Ferrymaatschappij			
		Stena Line	P & O	DFDS Seaways	Overig
		<b>n=</b>	<b>138</b>	<b>66</b>	<b>28</b>
Diversiteit productaanbod	19	11	4	1	3
%	13.8	16.7	14.3	4.0	15.8
Compleet productaanbod	29	18	4	7	-
%	21.0	27.3	14.3	28.0	-
Ruime keuze van bestemmingen	14	10	2	2	-
%	10.1	15.2	7.1	8.0	-
Innovatieve bestemmingen	3	-	-	3	-
%	2.2	-	-	12.0	-
Kwaliteit van de service aan boord	57	23	12	16	6
%	41.3	34.8	42.9	64.0	31.6
Faciliteiten aan boord	56	20	14	12	10
%	40.6	30.3	50.0	48.0	52.6
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	65	35	15	10	5
%	47.1	53.0	53.6	40.0	26.3
Goede en overzichtelijke reisgids	6	6	-	-	-
%	4.3	9.1	-	-	-
Duidelijke reisdocumenten	1	1	-	-	-
%	.7	1.5	-	-	-
Imago van de ferrymaatschappij	37	22	7	6	2
%	26.8	33.3	25.0	24.0	10.5
Geboden salesondersteuning	3	1	-	1	1
%	2.2	1.5	-	4.0	5.3
Heeft weinig overboekingen	10	9	-	-	1
%	7.2	13.6	-	-	5.3
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	18	8	5	2	3
%	13.0	12.1	17.9	8.0	15.8

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste ferrymaatschappij?	Totaal	Ferrymaatschappij			
		Stena Line	P & O	DFDS Seaways	Overig
Correcte klachtenafhandeling	3	-	1	-	2
%	2.2	-	3.6	-	10.5
Duidelijk on-line reserveringssysteem	6	3	2	1	-
%	4.3	4.5	7.1	4.0	-
Telefonisch goed bereikbaar	14	8	6	-	-
%	10.1	12.1	21.4	-	-
Vriendelijk personeel	8	4	3	1	-
%	5.8	6.1	10.7	4.0	-
Prettige samenwerking met reisbureaus	3	1	2	-	-
%	2.2	1.5	7.1	-	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	2	-	1	1	-
%	1.4	-	3.6	4.0	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus/productken	1	-	1	-	-
%	.7	-	3.6	-	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	2	1	1	-	-
%	1.4	1.5	3.6	-	-
Werkt snel	4	1	2	1	-
%	2.9	1.5	7.1	4.0	-
Veilig en betrouwbaar	3	2	-	1	-
%	2.2	3.0	-	4.0	-
Innovatief in activiteiten en faciliteiten gedurende de reis	1	1	-	-	-
%	.7	1.5	-	-	-
Andere reden	1	-	1	-	-
%	.7	-	3.6	-	-
Weet niet	6	2	-	-	4
%	4.3	3.0	-	-	21.1
<b>Totaal</b>	<b>372</b>	<b>187</b>	<b>83</b>	<b>65</b>	<b>37</b>
<b>%</b>	<b>269.6</b>	<b>283.3</b>	<b>296.4</b>	<b>260.0</b>	<b>194.7</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste cruise touroperator?	Totaal	Cruisetouroperator			
		Zeetours	Cruise Travel	Kuoni	Overig
<b>n=</b>	<b>116</b>	<b>55</b>	<b>43</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Diversiteit productaanbod	51	23	21	4	3
%	44.0	41.8	48.8	44.4	33.3
Compleet productaanbod	71	32	31	6	2
%	61.2	58.2	72.1	66.7	22.2
Ruime keuze van bestemmingen	63	31	28	3	1
%	54.3	56.4	65.1	33.3	11.1
Kwaliteit van de service aan boord	27	13	10	3	1
%	23.3	23.6	23.3	33.3	11.1
Faciliteiten aan boord	22	11	8	2	1
%	19.0	20.0	18.6	22.2	11.1

(wordt vervolgd)

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste cruise touroperator?	Totaal	Cruisetouroperator			
		Zeetours	Cruise Travel	Kuoni	Overig
Innovatieve bestemmingen	6	1	5	-	-
%	5.2	1.8	11.6	-	-
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	34	15	14	3	2
%	29.3	27.3	32.6	33.3	22.2
Goede en overzichtelijke reisgids	44	25	15	4	-
%	37.9	45.5	34.9	44.4	-
Duidelijke reisdocumenten	19	8	8	3	-
%	16.4	14.5	18.6	33.3	-
Imago van de cruise-maatschappij	31	19	11	-	1
%	26.7	34.5	25.6	-	11.1
Geboden salesondersteuning	13	2	9	2	-
%	11.2	3.6	20.9	22.2	-
Heeft weinig overboekingen	6	1	5	-	-
%	5.2	1.8	11.6	-	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	9	1	5	2	1
%	7.8	1.8	11.6	22.2	11.1
Correcte klachtenafhandeling	3	1	2	-	-
%	2.6	1.8	4.7	-	-
Duidelijk on-line reserveringssysteem	3	-	3	-	-
%	2.6	-	7.0	-	-
Telefonisch goed bereikbaar	23	10	11	1	1
%	19.8	18.2	25.6	11.1	11.1
Vriendelijk personeel	26	11	12	2	1
%	22.4	20.0	27.9	22.2	11.1
Prettige samenwerking met reisbureaus	17	8	7	2	-
%	14.7	14.5	16.3	22.2	-
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	7	3	3	1	-
%	6.0	5.5	7.0	11.1	-
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus/productken	8	3	4	1	-
%	6.9	5.5	9.3	11.1	-
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	4	1	2	1	-
%	3.4	1.8	4.7	11.1	-
Werkt snel	4	1	2	-	1
%	3.4	1.8	4.7	-	11.1
Veilig en betrouwbaar	6	3	2	1	-
%	5.2	5.5	4.7	11.1	-
Innovatief in activiteiten en faciliteiten gedurende de reis	1	-	1	-	-
%	.9	-	2.3	-	-
Weet niet	1	1	-	-	-
%	.9	1.8	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>499</b>	<b>224</b>	<b>219</b>	<b>41</b>	<b>15</b>
%	<b>430.2</b>	<b>407.3</b>	<b>509.3</b>	<b>455.6</b>	<b>166.7</b>

En kunt u uw keuze toelichten? Waarom heeft u .... gekozen als beste autoverhuurder?	Totaal	Autoverhuurder			
		Sunny Cars	Holiday Cars	Avis	Overig
<b>n=</b>	<b>154</b>	<b>124</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Aantrekkelijk productaanbod	62	50	7	2	3
%	40.3	40.3	41.2	33.3	42.9
Compleet productaanbod	110	92	13	3	2
%	71.4	74.2	76.5	50.0	28.6
Biedt goede prijs/kwaliteit verhouding	113	91	15	3	4
%	73.4	73.4	88.2	50.0	57.1
Duidelijke documenten	89	76	10	2	1
%	57.8	61.3	58.8	33.3	14.3
Imago van de autoverhuurder	44	36	5	2	1
%	28.6	29.0	29.4	33.3	14.3
Geboden salesondersteuning	51	41	6	2	2
%	33.1	33.1	35.3	33.3	28.6
Heeft weinig overboekingen	30	24	5	1	-
%	19.5	19.4	29.4	16.7	-
Mogelijkheden voor korte termijn vertrek	70	56	10	1	3
%	45.5	45.2	58.8	16.7	42.9
Correcte klachtenafhandeling	21	17	3	1	-
%	13.6	13.7	17.6	16.7	-
Duidelijk on-line reserveringssysteem	98	84	11	2	1
%	63.6	67.7	64.7	33.3	14.3
Telefonisch reserveringssysteem	15	11	3	-	1
%	9.7	8.9	17.6	-	14.3
Telefonisch goed bereikbaar	61	51	9	-	1
%	39.6	41.1	52.9	-	14.3
Vriendelijk personeel	58	50	7	-	1
%	37.7	40.3	41.2	-	14.3
Prettige samenwerking met reisbureaus	61	54	5	-	2
%	39.6	43.5	29.4	-	28.6
Duidelijke informatievoorziening voor de klant	29	27	1	-	1
%	18.8	21.8	5.9	-	14.3
Duidelijke informatievoorziening voor reisbureaus	20	18	1	-	1
%	13.0	14.5	5.9	-	14.3
Werkt nauwkeurig en zorgvuldig	15	14	1	-	-
%	9.7	11.3	5.9	-	-
Werkt snel	20	19	1	-	-
%	13.0	15.3	5.9	-	-
Weet niet	1	-	-	1	-
%	.6	-	-	16.7	-
<b>Totaal</b>	<b>968</b>	<b>811</b>	<b>113</b>	<b>20</b>	<b>24</b>
<b>%</b>	<b>628.6</b>	<b>654.0</b>	<b>664.7</b>	<b>333.3</b>	<b>342.9</b>