

Interviewer: Je hebt het carddeck al een beetje doorgenomen? Waren er dingen die je opvielen? Die je niet had verwacht?

P1: Die ik niet had verwacht weet ik niet precies, maar, uh. Wat me opviel was sowieso dat ze verschillende kleurtjes hadden, drie verschillende kleurtjes. Met een kleine subtiele hint dat ze ook allemaal een ander icoontje hebben. En, uh, ja. Het zijn ook allemaal hoe noem je dat. Niet echt uitgaansgelegenheden maar plekken waar je naar toe kan of iets kan doen. Dus ja, musea, hotel, bibliotheek, waar je kan eten en drinken.

00:00:00

P1: Oke, misschien is dit dan een beetje een opvallende, want dat dit zou je dan zeggen van oké, dit is thuis, terwijl de rest is allemaal buiten de deur.

00:00:09

Interviewer: Ja, precies een de douche meer een privé plek is.

00:00:13

P1: Ja.

00:00:14

Interviewer: Zou je het handig vinden om op Schiphol, als je, of op een vliegveld überhaupt te gaan douchen met een overstap of zo.

00:00:26

P1: Misschien wel, want ik heb wel, of zeg maar vaak als je dan zeg maar het vliegtuig in gaat dat je gewoon echt, weet je wel je je outfit aan te geven, echter maar lekker in je dikke truien in je broek en zo en als je dan ja, dat ligt er dan ook aan hoe lang je vlucht is. Maar meestal slaap je ook af en toe nog wel eventjes en als je dan een overstap hebt van bijvoorbeeld een paar uur, dan is het misschien wel chill dat je gewoon soort van oprispen of zo.

00:00:50

Interviewer: Ja, precies.

00:00:51

P1: In plaats van dat je de hele tijd dan in je half zweterige comfy outfit zit en daarna weer een warm vliegtuig gaat.

00:01:00

Interviewer: En dan door naar het hotel en dan.

00:01:01

P1: Ja, en dan is het eindelijk dus van kleren uit en dan, ja, dus, ja.

00:01:07

Interviewer: Ja, volgens mij is het, dan mag die douche op Schiphol 45 minuten gebruiken, dus best wel lang. Dan heb je die cabine voor jezelf.

00:01:14

P1: Oh er zijn überhaupt douches op Schiphol?

00:01:16

Interviewer: Ja.

00:01:18

P1: Oke! Nice! Zijn al deze kaarsje op Schiphol trouwens.

00:01:25

Interviewer: Ja. Vind je het dan verrassender?

00:01:25

P1: Oke nou, kijk. Bijvoorbeeld, ik zag Nemo er tussen ergens, maar Nemo is toch niet op Schiphol?

00:01:34

Interviewer: Het is een soort dependance, of dit is dus wel echt letterlijk wat er op Schiphol staat, dus dus daar verschillende stellages, speeltoestellen voor kinderen om met spelen. Het is ook dingen met katrollen, en ook misschien wel leuk voor ons.

00:01:51

P1: Ik wil net zeggen: waarom heb ik dit nog nooit gezien want ik wil dit! Maar ja, oké, maar er staan dus zeg maar gewoon stellingen ook op Schiphol. Dus het is niet zeg maar dat het museum aan Schiphol vastzit. Nee, oké, dat dacht ik heel even.

00:02:03

Interviewer: Dit is gewoon dat er een paar onderdelen ook op Schiphol staan.

00:02:08

P1: Oh wat nice, maar waar staan die? Want ik heb altijd het gevoel dat als ik zeg maar Schiphol kom ik altijd door dezelfde douane moet dan hetzelfde hal zeg maar kom.

00:02:17

P1: Waar je links zeg maar, dat restaurantje hebt en dan rechts zeg maar de Starbucks.

00:02:20

P1: En dan vanaf daar ga je gewoon naar je gate. En ik heb altijd, ja, op één of andere manier, altijd soort van gate D88 ofzo. Dus ik zit altijd helemaal ergens aan het einde in een, in een hoek en verder zie ik niks meer.

00:02:32

Interviewer: Dus als je dan ergens heen gaat, dan dan herken je die Starbucks, en dat soort dingen.

00:02:38

Interviewer: En dan ga je misschien even daar zitten en dan naar je gate en verder zie je niet veel.

00:02:44

Interviewer: Maar dan vloog je denk ik gewoon binnen Europa, toch?

00:02:48

P1: Nee, ook buiten Europa.

00:02:53

Interviewer: In principe, volgens mij is dat lounge 1 en die is voor binnen Europa en je hebt dan lounge twee en drie en die is voor buiten Europa.

00:03:00

P1: Ja, wacht maar ik denk, want de eerste keer zeg maar, want ik, ik ben pas twee keer buiten Europa geweest. En dan de eerste keer toen ik naar Amerika ging. Toen had ik een overstap op IJsland, dus ik denk dat ik dus daarom alsnog bij de Europese zeg maar zat. Uhm. De tweede keer dat ik naar, even denken hoor. De tweede keer dat ik naar Amerika ging, had ik rechtstreekse vlucht. Toen zat ik volgens mij wel ergens anders, ja, maar toen was ik ook samen met iemand, dus toen was het ook zo van oké waar is eten? We gaan eten. En het was oke. Waar moeten we naartoe? Daar gaan we naartoe. Dus verder niet echt op dingen gelet of zo.

00:03:36

Interviewer: Dus als je in je eentje bent, heb je meer behoefte aan dit soort dingen of ligt het ligt ook misschien aan de persoon met wie je bent?

00:03:42

P1: Ja, de vorige keer... de tweede keer was met Aniek dus op zich was dat ook wel een persoon geweest, waarmee ik dat dat gedaan. Maar, nee, ja, ik weet niet. Aan de ene kant vind ik het wel altijd leuker, om zeg maar met iemand te zijn. Want als je dan zoiets doet, dan kun je soort van gelijk je ervaring delen met iemand zegmaar. En dat vind ik wel chill, en anders dan doe je het en dan denk je oke, dit is wel grappig, maar je kijkt dan toch ook een beetje omheen van oké, de drieëntwintigjarige die hier aan een rad staat te draaien. Ik vind het stiekem wel leuk, maar het blijft niet veel te lang doen.

00:04:13

Interviewer: Ja, precies oké, ja, waren er ook faciliteiten die je dus wel herkende, want het is inderdaad allemaal op Schiphol.

00:04:24

P1: Met dat Rijksmuseum, dat is toch gewoon dat als je zeg maar, door zo'n gang heen loopt, of zo dat je dan af en toe zo'n, soort schilderij of zo ziet met informatie. Of hebben ze echt een soort afdeling?

00:04:32

Interviewer: Ja, er is nu wel een aparte ruimte, ook, maar dat zit – want je vroeg ook trouwens waar nemo zit, maar dat ze bij, je hebt lounge twee en drie voor dus buiten Europa en daartussen zit dan de Holland boulevard. En dat is de verbinding tussen die twee, en dat is specifiek gericht op Nederlandse dingen.

00:04:50

P1: Wat nice.

00:04:52

Interviewer: Dus bijvoorbeeld ook het Rijksmuseum en Nemo, zit daar, maar dat is ook een beetje een verbindingsstuk, waar het dan zit.

00:05:00

P1: Ah ja mensen lopen er ook gewoon de langs.

00:05:03

P1: Ja, dat inderdaad, dat hele stuk is me echt nog nooit opgevallen. Dat vind ik wel jammer, want stel, er zou met dat letterlijk een bordje hebben gestaan van hé, ga naar die kant op en ik zou iets hebben van oké. Ik moet nog een uur wachten. Dan had ik er sowieso heengegaan.

00:05:19

Interviewer: Ja, voor het Rijksmuseum en Nemo allebei?

00:05:21

P1: Ja, ja, je hebt dan toch even wat te doen.

00:05:24

Interviewer: Ja, en die zijn dus gratis maar bijvoorbeeld in douches is, is dat nou 18 euro ofzo voor 45 minuten.

00:05:34

P1: Oh dat is nog wel veel

00:05:36

Interviewer: Zou je dan willen douchen?

00:05:40

P1: Nee, nee. Je zou dan beter gewoon zo'n systeem kunnen doen, zeg maar dat je voor één euro tien minuten krijgt ofzo. Of voor één euro vijf minuten. En dat je dan gewoon zeg maar de hele tijd euro's erin moet gooien als je langer wil.

00:05:53

Interviewer: Ja precies

00:05:53

P1: Want aan andere kant stimuleert dat ook mensen om korter te douchen.

00:05:56

Interviewer: En dat is weer duurzaam.

00:05:56

P1: Ja, want op zich, als ik 18 euro moet betalen voor 45 minuten douchen, dan geloof mij, dan besteed ik alle 45 minuten in de douche, puur om dat geld eruit te halen!

00:06:08

Interviewer: Ja, dat is wel, duurzaamheid, maar ja, dat is op Schiphol. Ze zeggen dat ze er wel mee bezig zijn.

00:06:16

P1: Ja, het is ook wel lastig om een vliegveld, wat zeg maar draait op kerosine, omdat dat duurzaam te maken.

00:06:25

Interviewer: Ja, precies

00:06:27

P1: Maar in ieder geval. Ik denk dat ik bijna alle die creme kaartjes, zeg maar, die herken ik wel. Die (Rijksmuseum shop) dan niet, ja. De winkels en zo die... vooral deze (tabak & likeur shop)... dit is volgens mij waar je recht tegenaan loopt als je uit de douane komt vanaf de Europese kant.

00:06:48

Interviewer: Ja, en dat is ook wel een beetje iconisch voor een vliegveld, denk ik ook.

00:06:53

P1: Ja, en die sieraden shops en zo en dan inderdaad, dat tax free shopping.

00:06:59

Interviewer: Ja.

00:07:00

P1: Terwijl ik heb het idee dat dat wel duurder is dan normaal. Ik koop er eigenlijk nooit iets.

00:07:06

Interviewer: Nee.

00:07:06

P1: Nee, behalve als ik bijvoorbeeld echt even dorst heb of ofzo en een flesje water nodig. Maar dan zou ik eerder naar een restaurantje ofzo gaan. En dan gewoon daar even een koffietje of een flesje water en dan eten.

00:07:18

Interviewer: Dus die winkels die verbazen je niet?

00:07:21

P1: Nee.

00:07:24

Interviewer: En die verleiden jou ook niet per se?

00:07:28

P1: Nee, nee, het is meer, zeg maar als ik met m'n moeder ga, dan sta ik altijd, zeg maar buiten de winkel op mijn moeder te wachten. Omdat ja, ik weet niet, op één of andere manier heb ik altijd een soort van stress in winkels, zeker als er zeg maar heel veel beveiligingsmannetjes in de buurt zijn, dat dan opeens dat alarm ding bij mij af gaat. Dus als ik zeg maar niks in de winkel nodig hebt, ga ik er ook niet in. Want, ik wil gewoon niet dat het alarm af gaat en dat je dan, zeg maar 300 beveiligingsman naar jou zitten te kijken van: wat doe je?

00:07:54

Interviewer: Oke.

00:08:02

P1: Ja en hotels, dat is wel bekend, maar nooit gebruik van gemaakt. Verder deze dingen ken ik wel, die massage dingen: nooit gebruik trouwens. Uh. Airport park komt me wel bekend voor, maar ik weet niet of ik er nou een keer langsgelopen ben.

00:08:25

Interviewer: Het zit ook bij lounge 1 dus dat zou moeten kunnen en het zit dan zeg maar een verdieping hoger.

00:08:37

P1: Ja, volgens mij ben ik daar (Airport Park) wel een keer langsgelopen, maar dacht ik dat het dan een soort, hoe noem je dat..

00:08:43

Interviewer: VIP ofzo?

00:08:48

P1: Ja zo'n VIP ding was ofzo. Ik dacht, nou daar ga ik niet heen.

00:08:48

Interviewer: Dus dat was ook niet helemaal duidelijk.

00:08:53

P1: Nee, die barretjes herken ik, McDonalds sowieso, ook al kom ik er vaak niet. Deze dingen vind ik het chillst, die normale restaurantje zeg maar. Dat je gewoon een soort van kan kijken wat er allemaal is, en dan kun je het gewoon zelf pakken. En dan loop je naar de kassa en dus soort van: dit wil ik eten.

00:09:11

Interviewer: Ja, dus, van deze faciliteiten heb jij vooral gebruikgemaakt van regular restaurants.

00:09:21

P1: En misschien de koffiebarretjes, Starbucks kwam ik ook wel vaak.

00:09:23

P1: Oh dit is ook wel nice.

00:09:52

P1: Ik ben ze even op kleur aan het leggen.

00:09:52

Interviewer: Die oranje die herken jij dus wel al?

00:09:57

P1: Ja, hier (oranje en lichtblauw) ken ik wel de meeste van ja. En ik denk hier de minste van, van de donkerpaarse.

00:10:11

Interviewer: Oké, interessant. Uhm, ja dan wil ik je nu graag vragen om een

reis te kiezen: Je had het net al over verschillende reizen die ooit via Schiphol heb gemaakt, om daar de journey van te beschrijven. En je kan ook de kaart gebruiken.

00:10:30

Interviewer: Ik heb ook die grote rol meegenomen, maar ik heb ook een A3tje, waar je dan de kaarten bijvoorbeeld op kan leggen. Je kan er nog dingen bijschrijven ehm. Ik heb ook kneedgum, als je de kaart wilt vastplakken, We kunnen beginnen met een A3tje, en als het niet past dan kunnen we die mooie rol gebruiken.

00:11:00

P1: Ja, is goed

00:11:00

Interviewer: En dan heb ik ook nog extra kaarten...

00:11:05

Interviewer: Ik heb ook nog zwarte kaarten, daar heb ik geen uitleg opgezet. Ik was bij de toiletten en toen dacht ik: ja, want ga ik in godsnaam hier opschrijven. Dus toen heb ik het overal weggehaald. Maar je kan dan deze ook gebruiken voor bijvoorbeeld check in. En dan kun je ook nog er bijzetten, ja, hoe die reis er bijvoorbeeld uitzag, in grote lijnen. Ja, en dan kun je ook nog met een mooie stiften dingen erbij schrijven als je denkt dat dat relevant is.

00:11:37

P1: Nou of het relevant is, weet ik niet, maar ik vind het wel leuk.

00:11:40

Interviewer: Ja, alles mag je opschrijven.

00:11:44

P1: Yes

00:11:50

P1: Even kijken

00:12:08

P1: Nou, ik denk dat ik geen met deze. De kiss and ride, want, uh... Oke wacht moet ik moet ik eerst, soort van.

00:12:19

Interviewer: Ja, je mag het al vertellen.

00:12:21

P1: Eh ja, ik kan me wel gewoon mijn laatste vakantie doen. Dat was naar Lesbos, binnen Europa. En, ik denk dat sowieso binnen Europa heb ik altijd het meest gedaan. Dus die weet ik nog wel het beste. Maar dan negen van de tien keer, zeg maar brengt m'n moeder me gewoon naar Schiphol. Dus dan kom ik automatisch bij de kiss & ride, want ze gaat verder niet mee naar binnen ofzo. Want ik ben oud en wijs genoeg, een soort van.

00:12:48

Interviewer: Ging je toen in je eentje in het vliegtuig?

00:12:51

P1: Ja, die keer wel, want zeg maar een vriendin van mij, die was gewoon met d'r familie op vakantie, in Lesbos. En zij ging twee weken en ik kwam zeg maar als verrassing kwam ik de laatste week, zeg maar er bij. Dus zij waren er al maar die vriendin, die wist nog van niks, de rest van de familie wel. En dus ik heb echt de hele week zo met die met die zus zo lopen appen van: Hé hoe is het? En toen kwamen we, toen ben ik de heenweg zeg maar alleen gegaan en de terugweg wel gewoon met hun terug.

00:13:24

P1: Ja, maar was wel grappig, want zij zat er echt zo van: Ja, we hebben dit en dit gedaan. En ik zo: Ja, dat weet ik dat ik van die zus gehoord. En zij zo: Oh oke.

00:13:44

P1: Maar ja, ik denk dat ik nu twee keer zelf ben gevlogen.

00:13:51

P1: Drie keer trouwens. Ik ben ook nog een keertje naar Italië geweest en toen waren, er zeg maar daar ook al mensen waar ik dan naartoe ging, en toen. Dus drie keer alleen en verder nog wel gewoon met m'n moeder of met vrienden of... Dus, ja maar dan doe ik dus eerst de Kiss&Ride, want dat gebeurt wel vaker. En anders stel ik zou mijn moeder op vakantie gaan. Dan wordt ik meestal door m'n opa en oma of zo gebracht.

00:14:15

Interviewer: Meestal ook niet met de trein.

00:14:16

P1: Nee, eigenlijk nooit echt met de trein.

00:14:19

P1: Wel hebben we eens gedaan, zeg maar dat je je auto kan parkeren op zo'n parkeerplaats, en dat je dan met zo'n bus, zeg maar naar Schiphol wordt gebracht, dat wel. Nou ja, in dat geval ga ik daarna altijd, wacht. Het verschilt.

00:14:38

P1: Want de ene keer is er zeg maar geen bagage drop-off of mogelijk. Dus dan ga je gelijk naar de check in en de andere keer, dat heb ik ook heel vaak gehad. Dan heb ik überhaupt niet ingecheckt ofzo, naja dat kon je dan online doen. Dan gooi je gewoon je koffer af en dan had je een soort van drie uur lang stress totdat je geland was om dat je natuurlijk zelf je koffer d'r in doet. Dus dan denk je van oké gaat het wel goed, want ik weet niet hoe capabel ik ben.

00:15:03

Interviewer: Omdat het dan alleen is, dat je het in zo'n zelf service unit achterlaat?

00:15:07

P1: Ja, zeg maar, kijk zo'n, vrouwtje achter de desk ofzo die kan ook een fout maken, maar je hebt dan toch meer zoiets van: Ja, dit is haar werk, dus waarschijnlijk doet ze het wel goed. En bij die drop-off is het echt zo van oké, ik hoop dat het goed gaat.

00:15:20

Interviewer: Dus dat voelt dan minder eh chill?

00:15:23

P1: Ja, nou misschien in het begin, ik heb niet echt drie uur lang stress gehad, dat viel we mee. Maar ik denk dat ik deze even zo boven elkaar doe. Want het is, zeg maar of de één of de ander.

00:15:33

Interviewer: Ja.

00:15:34

P1: En volgens mij heb ik soms ook wel eens gehad, dan... maar dat weet ik niet meer zeker dat volgens mij wel mijn bagage hier in moest doen. Maar dan moest ik daarna alsnog wel even langs een vrouwtje om mijn paspoort laten zien. Maar dat weet ik niet zeker, maar in ieder geval meestal is het of de één of ander.

00:15:56

P1: Ja dan de paspoortcontrole zit dan meestal bij de check in erbij, want als je zeg maar gewoon een Europese vlucht hebt, dan is dat niet echt apart. Met de Amerikaanse lucht volgens mij wel. Dacht ik.

00:16:19

P1: Ik ga eerst gewoon even een volgorde maken. Dan ga ik daarna wel dingen erbij schrijven. Dan is volgens mij gewoon gelijk de security check, want dat is gewoon waar je naartoe loopt. Ja, of je moet, uh... volgens mij de eerste keer toen ik naar Amerika ging. Toen heb ik soort van ingecheckt en m'n koffer afgegeven.

00:16:39

P1: En toen ben ik daarna nog teruggedaan en toen heb ik nog even met mn moeder, zeg maar even een koffietje gedronken en zo. En toen ben ik daarna pas zeg maar naar de security check gegaan.

00:16:51

Interviewer: En dan wou je dat je bagage alvast rond was, maar je ruim op tijd...

00:16:55

P1: Ja, ja, inderdaad. We waren echt ruim op tijd volgens mij, we echt weet ik

veel moest je drie uur van tevoren aanwezig zijn of zo, en we waren er echt vier en een half uur van tevoren. Ennuh... maar moeder vond het ook een beetje spannend, dat ik voor het eerst helemaal alleen naar Amerika ging. Dus voor haar was het ook wel even fijn dat we nog gewoon eventjes koffie konden drinken. Maar ik vond het dan wel chill dat mijn koffer dan alvast weg was, want anders dan had je soort van stress van oké, maar ben ik nog wel op tijd straks of niet?

00:17:21

Interviewer: Maar je had dan niet de stress van: oh, ik moet nog door de security?

00:17:24

P1: Nee, want ik dacht dat dat komt wel goed. Maar ja, daarom, we waren echt ruim op tijd is. Dus volgens mij was ik alsnog tweeënhalve uur van tevoren door de security check heengegaan, dus dat was echt prima. En even kijken, dan na de security check, dan ga ik altijd eten.

00:17:45

Interviewer: Haha, gewoon: altijd eten? Is dat standaard?

00:17:46

P1: Ja! Nee, maar kijk, ik heb ik denk vaker een vroege vlucht gehad dan een late vlucht of of in de middag of zo zeg maar. Dus ik vliegt volgens mij vaak 's ochtends. Als gewoon om vijf of zes uur 's ochtends m'n wekker gaat, heb ik gewoon nog geen zin om te eten, want dat is mega vroeg.

00:18:04

Interviewer: Ja.

00:18:04

P1: Dus dan ga ik altijd gewoon, ik pak mijn spullen. En dan ja, of ik smeer zelf een broodje, en die neem ik mee. Of ik ga gewoon naar een restaurantje en daar haal ik iets. En dan: hoe heet dat... en dan ja, weet je wel als je zeg maar gewoon je van je spullen heb afgezet en je bent door de controle heengegaan. Dan heb je zoiets van: ik begin een beetje honger te krijgen. Nu ben ik wakker, ja, dus, dan ga ik altijd eten.

00:18:34

Interviewer: En hoe kies je dan of je zelf wat meeneemt of het daar haalt?

00:18:41

P1: Meestal ligt het er aan of ik met meerdere mensen ben of niet. In m'n eentje dan ja, ik weet niet. Ik vind het altijd een beetje ongemakkelijk als je in je eentje, soort van, uitgebreid gaat zitten dineren of ontbijten ofzo. Dus, ja ik weet niet, meestal zoek, altijd een beetje plekjes op waar niet heel veel mensen zitten. Want dan heb ik zoiets van ja, dan kan ik hier gewoon even in m'n eentje chillen zeg maar. En eigenlijk, bij die, bij deze plek... waar was die

nou?

00:19:08

P1: Die regular restaurants en Starbucks, die samen.

00:19:30

P1: Ja zeg maar dat stuk daartussen, daar is nooit plek. Daar zitten zoveel mensen, altijd, maakt niet uit welk dat tijdstip van de dag. Heb ik het idee hoor. Daar is, gewoon nooit plek. En dan heb ik ook zoiets van ja, dan vind ik het een beetje ongemakkelijk, als je dan een soort van in je eentje een andere groepje gaan joinen, van: he, hier is een plekje, mag ik daar gaan zitten? Dus dan ga ik meestal gewoon ergens anders zitten. Maar ja, ik weet niet... Het ligt er gewoon meestal aan hoeveel zin ik in de ochtend heb om brood klaar te maken. En ja, hoe vroeg we ook van tevoren weggaan en zo... Je kan natuurlijk altijd wel van tevoren een beetje checken van hoe druk het is op Schiphol. En als het dan zo is van: Het is wel een beetje druk, dan denk ik van: ja, dan kan beter zelf even een broodje meenemen, want als ik dan nog iets moet eten – en dan red ik het misschien niet of zo. Maar als ik samen met iemand ben, dan vind ik altijd wel chill om gewoon even een restaurantje of iets te pakken. Want dan kun je gewoon even samen met iemand zitten en dan kun je even kletsen en dan kun je even rustig soort van zen worden. En dan kun je zegmaar daarna, op zoek naar je gate. Dus dat vind ik wel chill.

00:20:31

Interviewer: Want daarvoor is het nog wel een beetje chaos, want je zegt dan even bij een restaurantje zen worden?

00:20:36

P1: Nou, het is een soort van dit, zeg maar letterlijk dit hele proces. Dat gaat echt aan de lopende band door, dus vanaf zeg maar die kiss&ride tot de security check. Dat is gewoon echt doorgaan. Tenminste, het is wel een soort van rustig, want je staat in de rij te wachten... Maar het is niet zeg maar niet dat je er ergens daar tussenin even lekker kan zitten.

00:20:58

P1: Of je moet dus inderdaad tot de check in gaan en je koffer of geven, en dan weer terug naar die openbare restaurantjes en dan naar paspoortcontrole. Maar dan heb ik ook weer zoiets van ja, dat vind ik wel veel gedoe. Dan ga ik liever gewoon doordat het hele proces, en dan daarna naar een restaurantje, want dan heb je gewoon alles gedaan en dan het enige wat je nog hoeft te doen is naar de juiste gaan. Dus dat vind ik dan chiller. En ja dus, maar meestal ga ik dus wel naar een restaurantje koffiebar en dan gewoon even een lekker plekje uitzoeken, waar je kan zitten. Maar meestal is dat wel, zeg maar in de algemene hal. Dus gewoon die hal, zeg maar... je hebt dan zo'n die security check en dan loop je recht tegen een soort parfum winkeltje aan en

daarna heb je een soort van die tabak shop ofzo. Maar daar loop ik dan altijd zo gelijk. En dan kom je een beetje een grotere hal. En dan zie je de Starbucks en dan zie je dat andere restaurantje. En dan ja, ik weet niet, dan heb je ook zoiets van: je bent nu echt in Schiphol. Dan ergens in dat gebied kies ik dan iets uit van oké wat kan ik eten en dan heb ik eten. En dan ga ik of toevallig als ik daar ergens een plekje zie, daar zitten of ik loop gewoon alvast richting de gate zeg maar, en dan als ik onderweg naar een plekje tegenkom, waar ik kan zitten, dan ga ik daar zitten, zeg maar. En dan als ik dan gegeten heb, of zo dan meestal zit je nog wel eventjes op je telefoon. En dan ja, dan kijk je een beetje hoe laat is. Ik heb ook altijd die een soort van Schiphol. app, en dan krijg je zo'n melding: Het is tijd om naar de gate te gaan... het is tijd om te boarden... Dus meestal als ik dat berichtje krijg van het is tijd om naar je gate te gaan, dan is het van oke: Ik ga naar m'n gate.

00:22:45

Interviewer: Maar daar vertrouw je dus ook op, zeg maar..?

00:22:49

P1: Ja, ja, want ik heb ja, zeg maar als ik binnenkom op Schiphol dan check je altijd zo'n schermpje...

00:23:07

Interviewer: Vluchtscherm informatie?

00:23:08

P1: Ja dat, want daar staat meestal je boarding tijd of zo. En dan kijk ik eventjes daarop, of dat er nog steeds soort van dezelfde tijd is als die ik op mijn ticket heb staan. En als dan nog steeds klopt, dan kijk ik daarna gewoon naar die app. En als dat wel heel anders is, maar dan check ik ook even in de app of het dan in de app anders is, zeg maar, en het in de app dan ook anders is dan volg ik ook weer gewoon de app. Maar is het in de app dan niet anders, maar volgens mij heb ik dat nooit gehad – dan blijf ik wel een beetje die borden ook in de gaten houden, en dan ook gewoon zelf een beetje de tijd van oké, er stond op: die tijd boarden. Dus dan zorg ik er even tien minuten eerder ben, want de tijden gaan al anders...

00:23:42

Interviewer: Ja, oké, en als je dat dan dus volgt, is dat dan ook dat je denkt: O ja, ik zit nu niet extreem lang bij de gate te wachten, dat je wel het gevoel hebt van: oja, dat klopt wel?

00:23:53

P1: Nee, dat klopt wel aardig. Het is alleen wel heel vaak dan staat er zeg maar: Het is tijd om naar de gate te gaan of tijd om te boarden. En dan kom je daar en dan is er letterlijk niemand van het personeel. En dan denk je, maar het was toch tijd? Maar vijf minuutjes later of zo dan zie je zo van die meisjes

die aan komen lopen en dan is het zo: He goede goedemorgen! En dan is het zo: hoi!

00:24:14

Interviewer: En tot die tijd blijf je dan, als je lekker bij een restaurantje zit, daar zitten?

00:24:19

P1: Ja, want ik weet, dat is dan toch wel even iets leuker, nog wat mensjes kijken. Ja, omdat ik ook vooral zeg maar ergens in een uithoek zit bij een gate. Dan ja, het is wel leuk om vliegtuigen te zien, maar dat vond ik vooral een leuke toen ik tien was, en nu heb ik wel zoiets van. Het is een vliegtuig en ik weet hoe die eruit zit.

00:24:41

Interviewer: En je zei dat je dan vooral bij die barretjes, restaurantjes het midden-plein zeg maar opzoekt?

00:24:47

P1: Ja, nou, dat is meestal gewoon, daar kom je gewoon gelijk op uit. Ja, dus dat is ook het eerste wat je ziet. En dan ben ik je ook niet heel erg de persoon die, als ik niet zeker weet of er zeg maar aan de andere kant, iets heel leuk is, om het dan even uit te gaan zoeken. Want dan heb ik zoiets van: Oké hier is eten. Dus hier haal ik eten.

00:25:07

Interviewer: Dus niet de uithoeken allemaal uitpluizen?

00:25:15

P1: Nee, ik pluis zeg maar niet alle uithoeken van Schiphol uit voor ik naar m'n gate ga. Nee. Dan ga ik liever gewoon ergens even zitten met weet ik veel Netflix kijken of zo. En dan wachten totdat ik mag gaan boarden. Dan dat ik even een hele trektocht door Schiphol ga maken van: Nou wat hebben we aan deze kant... alhoewel dit brengt me nu wel op ideeën. Nee, ik denk dat... dat ben ik meestal niet aan doen nee.

00:25:43

Interviewer: Even kijken, dan had ik nog als vraag: hoe heb je de faciliteiten waar je van gebruik hebt gemaakt gevonden?

00:25:56

Interviewer: Maar dat is dus dat je er vaak tegenaanliep?

00:26:02

P1: Ja, dat is vaak wel ja.

00:26:08

Interviewer: Ehm, oké, even kijken.

00:26:16

P1: Hoe ver wil je dat ik? Mijn hele trip?

00:26:21

Interviewer: Ja, je kan nog inderdaad dan de boarding...

00:26:27

P1: Ja, totdat ik in het vliegtuig stap. Ja, want na het eten ga ik altijd naar de wc, want ik houd niet zo van vliegtuig wc's. Dus dan vind ik het chiller om gewoon even... oh en dan vul ik altijd even m'n een flesje met drinken. Dat heb ik wel, ik heb meestal gewoon zo'n leeg flesje mee. En dan ja, kijk die winkeltjes zijn heel leuk, maar vijf euro voor een flesje water... Nee volgens mij valt wel mee. Maar ik heb altijd het idee dat in ieder geval wel best wel duur zijn, omdat het de enige optie is die je hebt daar. Je kan niet effe naar buiten en dan even naar een andere winkel gaan, namelijk. Dus voor water heb ik sowieso altijd wel van ja, dat kan ik uit de kraan halen, zeker in Nederland, dus waarom zou ik dan daarvoor betalen? En zeker omdat Schiphol ook heel vaak van die veel vul-plekken heeft. Zeg maar dus, dan denk ik ja, dan kan ik net zo goed gewoon een flesje meenemen. Dus dan ga ik naar de wc, vul ik mijn flesje. En dan ga ik ja, ga ik boarden. En dan stap ik het vliegtuig in.

00:27:39

Interviewer: Oké.

00:27:41

P1: Ik kan me even kijken of ik nog iets...

00:27:46

P1: Wat is dit?

00:27:49

Interviewer: Dan kun je bagage ergens op slaan. Dus ook bijvoorbeeld als je echt volgens mij de stad dus ingaat... Ze kunnen het ook voor een week op staan.

00:28:12

P1: Oké, dat is wel nice. Maar dat doe ik niet, want ik weet niet, ik houd mijn spullen graag bij me. Ja, nou ja, deze dingen (massage stoelen). Daar loop ik altijd langs. Maar dan denk ik ja, daar ga ik niet in.

00:28:26

Interviewer: Waarom niet?

00:28:28

P1: Ja, ik weet niet, ik ben sowieso niet echt iemand die heel erg van zegmaar graag naar een spa of naar massages dingen gaat of zo, en dan denk ik: ja, dat hoeft voor mij allemaal niet echt. Dan is er ook nog geld voor moet betalen. En dan denk ik: nee, daar heb ik geen zin in, dus ja, en ik weet niet. Ik heb ook geen vliegangst ofzo dat je denkt van nou, ik moet effe effe relaxen, nee. Ik heb wel zoiets van laat het vliegtuig maar snel opstijgen, want dan ben ik snel in een warm land. Snel in de zon liggen, dan ben ik helemaal gelukkig.

00:28:53

Interviewer: Ja.

00:29:00

P1: Nou ja die had ik dus wel graag een keer willen tegenkomen. Nemo en Rijksmuseum, showers ook nooit gezien. Er is serieus een hele spa? Oke... Meditatie centrum... Baby care lounge. Oké, dit lijkt me wel handig als je een kind hebt.

00:29:24

Interviewer: Ik ben geweest dus best wel strak, zeg maar het is gewoon echt een grote ruimte met allemaal bedjes en ook een bank eromheen. En zo.

00:29:35

P1: Dat (babycare lounge) is wel nice. Ook voor niet alleen zeg maar voor moeders met kinderen is, maar ik denk ook voor overige passagiers die niet de hele tijd omringd worden door babies...

00:29:41

Interviewer: Ja, ja, precies.

00:29:44

P1: Dus dat is ook wel... Is dit zeg maar die Airport bieb, dat je gewoon letterlijk daar kan zitten en een boek uit de kast kan pakken en kan lezen. En als je gaat boarden zet je hem weer terug en dan...?

00:00:03

Interviewer: Dat zit ook bij de Holland boulevard.

00:00:05

P1: Nice! Ja, ik denk dat ik dat stuk gewoon nog nooit ben geweest, in Schiphol.

00:00:09

Interviewer: Ikzelf was ook niet daarvan op de hoogte.

00:00:11

P1: Ja.

00:00:14

Interviewer: Ik heb nu nog een vraag over emoties tijdens de journey... Zijn er specifieke emoties die je had of, misschien stress of misschien juist blijdschap, ontspanning, zoiets?

00:00:28

P1: Uhm... hier lichtelijke stress bij de bagage drop off, of het zeker wel goed gaat. Ik check ook altijd, zeg maar je krijgt zo'n label eruit die dan zo om je koffer moet plakken. Ik check altijd welke bestemming daarop staat om zeker te weten of het goed gaat.

00:00:46

Interviewer: Ja. Ehm.

00:00:48

P1: Maar ja, ik weet niet verder... dat apparaat doet het echt best wel prima, want er staat gewoon precies op wat je moet doen en je krijgt ook gewoon een bevestiging daarna. Dus het ligt niet aan het apparaat. Het ligt gewoon mijn vertrouwen in mezelf en de mensheid.

00:01:01

Interviewer: Maar als je, als dat dus een persoon was, dan wel het wel minder stressvol voor jou?

00:01:06

P1: Ja, want ik weet niet: als je een normale check in hebt, dan heb je gewoon zoiets van oké, zij heeft het ook nog even gecheckt of zo weet je.

00:01:13

Interviewer: Ja, precies.

00:01:14

P1: Dus dan heb je van oké, het is nu gewoon dubbel gecheckt, en dat is fijn. En met zo'n apparaat dan denk je ja misschien stuurt hij het wel naar timboektoe, je weet het niet. Maar ja, nee, het is tot nu toe altijd nog goed gegaan. Laat ik het even afkloppen wel ja. Uhm, ja, de paspoortcontrole, maar dat is ja, ik weet niet, dat is niet echt stress, ofzo, maar dat is gewoon meer van wat nou, als er toch opeens ergens drugs zit, terwijl... nog nooit in mijn handen gehad, nog nooit gebruikt, nog nooit in aanraking geweest met... maar gewoon dat je toch heel even die stress hebt van oké, deze mensen het zijn als een soort van... tenminste sommigen zijn gewapend, sommigen zijn er heel boos uit. Laat alles alsjeblieft even goed zijn, terwijl het is ook gewoon goed. Maar ja, ik weet niet, je hebt toch altijd... ook bij de security check, dat je echt denkt van. Ik heb echt niks bij me toch, nee... ik heb echt niets bij me, oké, en dan sta je in dat apparaat en zo ik hoop dat ik echt niks bij me heb. En dan kom je daar uit en dan is het zo: Oke, loop maar door. En dan is het zo: top!

00:02:17

Interviewer: En dan ben je geslaagd voor de check?

00:02:21

P1: Ja, en dan kun je gewoon lekker chillen en even eten.

00:02:26

P1: En dan ga je naar de wc en dan hoop je van harte dat je niet nog een keer naar de wc moet want dan moet je in het vliegtuig.

00:02:31

P1: Dat had ik trouwens ook, toen ik zeg maar landde op Amerika, toen moest je gelijk door zo'n security check, zeg maar. Van de national services ofzo weet ik veel. Maar we moesten in een mega lange rij staan en daar was nergens

een wc van tevoren.

00:02:50

Interviewer: Oh ja.

00:02:51

P1: Maar ergens natuurlijk wel logisch, want stel je zou natuurlijk drugs mee smokkelen – dan kun je dat effe naar de wc. Dan kan je het eruit halen, en dan loop je gezellig door, maar ik zat echt van: Ah ik moet zo nodig naar de wc. Maar dat kan je eigenlijk ook niet laten merken, want als ik had gezegd van joh ik moet naar de wc. Waar is het? Dan denken ze ook van: wat moet je kwijt? Dus ja, ja.

00:03:07

Interviewer: Ja, want normaal, als jij een vliegtuig komt, dan is het eerste wat je natuurlijk gaat zoeken...

00:03:12

P1: Ja, want normaal dan kom je zeg maar bij die bij die baggage claim, zeg maar.

00:03:15

Interviewer: Je mag hem nog wel afmaken anders. Dat is misschien nog nuttig.

00:03:23

P1: Ja, maar dat is... volgens mij zit er niet echt iets tussen toch?

00:03:26

Interviewer: Want het is verder niet... Ik heb er nog een kaart of zo bij.

00:03:33

P1: Nee, want op zich en dit soort winkels kom je ook nooit echt tegen tussen het boarden en in het vliegtuig zitten, en dan dat je je baggage gaat ophalen, toch?

00:03:42

Interviewer: Nee, nee, je kan me aan het einde. Nou, als je baggage hebt, dan kun je natuurlijk... als je aankomt dan zijn er altijd wel iets van een restaurantjes of zo. Maar meestal ga je dan gewoon naar je hotel of weet ik veel wat.

00:03:56

P1: Ja.

00:03:57

Interviewer: Dus dan ga je ja, nou, ja, ik, ik heb wel eens gehad dat als je dan... dat we daar aankwamen, dat wij gewoon honger hadden en dat we nog weer wat eten ging halen.

00:04:04

P1: Ja, precies ja, nee, ik weet niet, ik zou dan eerder in het in het vliegtuig zeg

maar nog effetjes, iets eten of inderdaad gewoon als je bij een hotel bent en dan gewoon kijken wat daar de beurt zit.

00:04:14

P1: Ja, precies dus ja, dus, dit is eigenlijk wel een soort van het einde voor de interactie met een vliegveld, zeg maar.

00:04:21

Interviewer: Je pakt je spullen en je gaat...?

00:04:22

P1: Ja, je heel vaak heb je hier nog wel... dat er zeg maar je baggage komt en dan is het zo van oké: Baggage is nog niet eens op de band weet je wel... dus ik heb nog even rustig gaan doen. Dat je dan zeg maar toch nog even naar de wc gaat, kom je net het vliegtuig uit en dan kom je weer terug. En dan zie je opeens zo die band rollen. En dan is het: He! Dat is mijn koffer top.

00:04:41

Interviewer: Ja, precies. Oké.

00:04:44

P1: En dan ook altijd nog wel eventjes een soort van mini stress-momentje van oké, m'n koffer zal toch wel echt goed aangekomen zijn? En dan vooral zeg maar een soort van als de eerste en tweede lading van de koffers al geweest zijn. En je koffer zit er dan nog niet bij. En dan zit je echt zo heen te kijken van oké die mensen zaten ook bij mij in het vliegtuig, die hebben hun koffer ook nog niet. Het kan nog, het gaat nog goed. Verder heb ik niet te veel stress hoor, maar.

00:05:12

Interviewer: Ja, ik denk dat het niet echt nodig is om er nog dingen bij het schrijven, want je hebt al veel verteld.

00:05:47

Interviewer: Even kijken. Heb je nog wat verder te zeggen over deze journey?

00:05:55

P1: Ik merk wel echt dat ik een soort een ritueel heb op een vliegveld, want dit doe ik oprecht volgens mij echt elke keer.

00:06:01

Interviewer: Ja, ja, ik denk stiekem dat heel veel mensen wel een standaardpatroon hebben.

00:06:10

Interviewer: Maar als je natuurlijk een overstap hebt dan heb je dan gewoon veel tijd te vullen... Dus dat is dan wel weer natuurlijk anders.

00:06:18

P1: Ja klopt tijdens een overstappen... Ik weet niet, maar volgens mij ben ik toen ook gewoon ergens gaan zitten en eten. En dan wachten tot je weer eens

het vliegtuig in mag. Maar ik heb nog nooit echt super lang overstap gehad, gewoon meestal van max. anderhalf uur of zo.

00:06:35

Interviewer: Ja, en dat heb je natuurlijk nooit op Schiphol... en dus dat dus ook... iedereen die ik nu spreek, dat is gewoon vertrek of aankomstplek Schiphol zeg maar...

00:06:47

P1: Ja, of je zou... dan weet ik ook niet wat voor geef je plannen bent, maar dat bijvoorbeeld naar IJsland gaat of zo en dan vanaf IJsland weer naar eh... Hongarije ofzo ja, en dat je dat toevallig een overstap hebben op Amsterdam.

00:07:04

Interviewer: Ja, precies maar dat zijn niet mensen die ook in Nederland wonen, toch? Je bedoelt een Nederlander die naar IJsland gaat en dan naar...?

00:07:15

P1: Ja weet ik veel! Dan weet ik ook echt niet wat voor reis je aan het maken bent. Want meestal als je een soort van op doorreis zou zijn, dan ga je van IJsland naar Noorwegen of zo en dan van Noorwegen naar Duitsland. Dan doe je toch een beetje een rondje.

00:07:33

Interviewer: Even kijken: ik heb nog vragen: stel dat je binnenkort via een vliegveld zou gaan reizen. Zou leuk zijn als het ook weer kan. Zou je dan informatie willen hebben over de commerciële faciliteiten? Dus bijvoorbeeld over dit soort dingen op het vliegveld?

00:07:53

P1: Ja, ja, eigenlijk zou ik denk gewoon een soort van plattegrond of zo iets willen. Want ik heb ook zeg maar... als ik zeg maar eten of wat drinken haal, is het ook vaak bij dezelfde dingen, omdat ik gewoon niet weet waar andere dingen zitten. En ik denk zoiets van ja, ik heb niet echt de tijd om dat nu helemaal te gaan uitzoeken, dus ik heb honger en ik wil eten. Terwijl als er een soort van een kaart of iets of zo zou zijn... of weet ik veel in de app of zo? Ik heb het niet heel erg uitgebreid uitgezocht, maar ik weet niet of het erin zit, maar dat je in de app of zo een lijst hebt met alle voorzieningen en dat je dan in eentje aan kan klikken. En dan hij dan zegt waar dingen zitten of zo. Dat zou denk ik, wel nice zijn. Want dan kun je toch zeg maar even naar iets anders dan wij normaal heengaat. Maar dan kost je geen tijd om uit te zoeken waar het is. En dan kun je gewoon gelijk heen. En dan, want het is, zeg maar niet dat je... tenminste meestal dat je zes uur de tijd hebt om iets te gaan doen. Het is gewoon meestal een uurtje, dus dan wil je ook niet helemaal naar de andere kant van Schiphol. Als je gate weer aan de compleet andere kant zit.

00:08:59

Interviewer: Ja, precies ja.

00:09:02

P1: Dus ja, ik denk iets van een kaart ofzo...

00:09:04

Interviewer: En zou je dan wel specifiek, bijvoorbeeld een restaurant of zo... dat je in de categorie restaurant wil zien wat er nog meer is?

00:09:12

P1: Nee mag alles wel ja, want ik denk op zich, als je ja kijk... als je als je gewoon honger hebt, ga je op zoek naar een restaurant. Maar als je gegeten hebt – en je hebt zoiets van nou, ik heb nog een half uur. Dan is het op zich best wel nice om ook eens kijken van: oké, wat kan ik nu nog even een half uur doen? In plaats van zit te wachten op een stoel en elke seconde de klok vooruit zien gaan.

00:09:41

Interviewer: Ja, daarna zit je toch ook weer in vliegtuig...

00:09:45

P1: Ja, dan heb ik zoiets van: dan kan ik beter even een rondje lopen of even iets nog even iets doen, want daarna ga je ook weer zitten en dat is ook niet heel goed voor je.

00:09:55

Interviewer: En de informatie heb je op Schiphol ook niet gezien dus?

00:10:00

P1: Blijkbaar niet, ik weet niet of het er is, maar blijkbaar niet.

00:10:03

Interviewer: Het verschilt per locatie, maar het is denk ik niet goed vindbaar. Het is in ieder geval niet dat je er zomaar ertegenaan loopt en je denkt nou: dit is het overzicht en dit kunnen we gaan doen. Maar zou het jouw voorkeur hebben om het digitaal te hebben of een plattegrond die dan dus wel ergens op een centraal punt staat?

00:10:24

P1: Ligt eraan... als het... ik denk dat digitaal makkelijker is omdat je dan gewoon altijd bij je hebt, maar als het bijvoorbeeld een plattegrond is die op meerdere locaties staat, zodat je wel snel zeg maar bij een plattegrond ben, dan is dat ook wel nice. Maar ja, ik denk omdat het natuurlijk best wel groot is dat dat niet heel veel zin heeft om 80 van die plattegronden overal neer te gaan zetten. In elke gang.. Dus dan zou ik zeggen digitaal.

00:10:53

Interviewer: En dan eventueel in Schiphol app? Want die heb je al? Wanneer heb je die eigenlijk gedownload?

00:10:59

P1: Oh, ik zeg maar... download hem steeds echt een paar dagen voordat ik op vakantie ga en ik verwijder hem weer als ik weer thuis ben.

00:11:05

Interviewer: Grappig. En dat doe je alleen bij de Schiphol app en als je dan terugvliegt..?

00:11:14

P1: Dan volg ik gewoon borden

00:11:14

Interviewer: En als er nog ook een andere app is..?

00:11:16

P1: Eigenlijk niet. Ja, ik weet niet misschien ook wel: van Schiphol weet je dat er een app is... Want volgens mij de eerste keer dat ik hem downloadde was omdat er in mijn mail of bij m'n tickets ofzo stond van: houd je boardingtijd of houd je vertrektijd in de gaten, via de website of via onze app, of zo. Dat ik dacht: Oh nou, dat is wel makkelijk.

00:11:39

Interviewer: Dus dat stond in een mail.

00:11:40

P1: Volgens mij wel, maar ik durf het niet 100% zeker te zeggen. Maar ik wist, zeg maar wel dat de app bestond voordat ik de app had.

00:11:50

Interviewer: Oké, ehm dus je zou dan wel, als je vertrekt, vanaf Schiphol informatie willen hebben over wat daar allemaal aanwezig is..? En zou je ook stel, je hebt dan nog een overstap: Zou je ook informatie willen hebben over dat vliegveld?

00:12:11

P1: Met een overstap is denk wel nice ja. Want zeker... kijk Schiphol dat je ken je ondertussen wel een beetje... ook wel zijn het misschien steeds dezelfde dingen, maar daar kun je je wel redden zeg maar. Maar als je voor het eerst op een andere vliegveld komt – en je hebt geen idee wat je er allemaal kan doen – dan is het wel chill om te weten van oké, daar kan ik eten, daar kan ik naar de wc en daar is blijkbaar nog een leuke interactieve gang ofzo.

00:12:37

Interviewer: Ja, precies dus voor een onbekend vliegveld zou het misschien nog wel weer relevant zijn voor jou?

00:12:45

P1: Ja, ja, ja, maar ja, blijkbaar weet ik 80 procent van Schiphol ook nog niet, dus.

00:12:50

Interviewer: Nee, precies ja, ik denk dat het dan bijvoorbeeld voor

internationale mensen die op Schiphol komen, is natuurlijk nog weer een stapje groter of onbekender.

00:13:03

P1: En zou je ook zulke informatie willen hebben over je eindbestemming? Dus het vliegveld waar je aankomt?

00:13:08

P1: Nee, dat denk ik niet, want dan ga je toch altijd gewoon, je koffer pakken en naar buiten en je gaat naar je hotel of appartement waar je ook naartoe gaat.

00:13:18

Interviewer: Is het ook nog voor jou wel relevant voor met die overstap? Wat voor een tijd... hoelang de tijd is tot je de overstap hebt, zeg maar?

00:13:25

P1: Denk het wel, maar ik denk als je als je gewoon een overzicht van de dingen die je kan doen dat je dan zelf wel kan inschatten van oké: Dit red ik wel binnen deze tijd en dit red ik niet. Maar ja, je zou eventueel... stel het is dus echt een soort van activiteit ofzo. Of bijvoorbeeld, inderdaad met die, hoe heet dat, dat Rijksmuseum zeg maar die gang zou je misschien een erbij kunnen zetten of zo, wat bijvoorbeeld, wat Google ook heeft van: 'mensen besteden hier over het algemeen tien minuten' Of ik noem maar wat.

00:13:56

Interviewer: Dat is wel nuttig info ja. En welke informatie zou je dan precies willen ontvangen?

00:14:10

P1: Bedoel je zeg maar de extra informatie buiten het overzicht om?

00:14:14

Interviewer: Wat staat er op dat overzicht of wat kun je daar allemaal vinden?

00:14:19

P1: Qua overzicht zou ik denk gewoon letterlijk alle activiteiten die je kan doen, dus waar zeg maar zijn de restaurants, de winkels de... Hoe heet dat? Nou ja, de spa's, de airport park, baggage storage, gewoon letterlijk alles.

00:14:34

Interviewer: En hoe zie je dat dan voor je?

00:14:42

P1: Ja, ik heb een beetje soort van zo'n pretpark kaart weet je voor me. Dan heb je zeg maar een kaart en daar staan gewoon nummertjes of symbooltjes in en dan heb je zo een soort van legenda dan daarnaast. En dan kun je dus zeg maar zien: nummer acht is dat is dit. En nummer zes is dat.

00:14:59

Interviewer: Nummer en symbolen... Maar zo'n pretparkkaart, weet ik veel die

van de Efteling of überhaupt... die zijn ook nog best wel visueel van: Oh ja, die achtbaan die is daar of dit is een draaimolen..?

00:15:08

P1: Ja ja, dat hoeft niet per se nee. Want dan moet je ook elke winkel erin zetten, dat wordt wel een beetje heftig. Maar je zou wel gewoon bijvoorbeeld ja een gang ofzo en dan... je hebt ook wel, zeg maar van die plattegronden, zeg maar van shoppingmalls, dat je een soort van verdieping hebt. En dan zie je gewoon van de vorm van de winkel. En dan met het logo erin ofzo.

00:15:35

Interviewer: Ja, en misschien als er nog een soort thema, of zo bijvoorbeeld die Holland boulevard dat kan dan misschien nog.

00:15:44

Interviewer: En dan stel dat het is een app en je kan dan dus klikken op één van die locaties. Wat voor informatie zou je daar dan nog willen zien?

00:15:57

P1: Als het over restaurants gaat dan zou ik openingstijden erbij zetten. De meeste dingen zijn wel veel open, maar ik merk... bijvoorbeeld op new York toen dat opeens alles dicht ging. Dat was precies toen ik een overstap had... maar dat was ook midden in de nacht. Dus ja openingstijden dus is wel nice, want dan kun je toch even denken van oké, ik moet nu naar de wc, maar het gaat over vijf minuten dicht. Dus misschien handig als ik eerst eten haal en dan naar de wc ga. Wat zal ik er nog meer opzetten? Nou ja, misschien inderdaad van, hoelang mensen er gemiddeld besteden... en misschien ook maar ik weet niet hoe handig dat is, zeg maar dat je kan aangeven hoe lang het lopen is vanaf je huidige locatie of zo dan weet je ook gewoon van oké, ga ik dit redden of ga ik dit niet redden.

00:16:53

Interviewer: En dan ook hoe je moet lopen of?

00:16:57

P1: Het zou wel nice zijn als het een soort van Google maps is, zeg maar... Die in die Schiphol app zit zegmaar...

00:17:07

Interviewer: Ja. We hebben zelf ook ervaren dat dat duur is... Met HERE enzo...

00:17:11

P1: Ja, dat is wel waar, ja, ik weet niet, ik denk op zich met met met een kaartje of zo dan kom je er ook wel. En als ze een soort van een sectie of een zone aangeven van bevindt zich in dat gebied. Dan dan moet dat ook wel lukken, denk ik.

00:17:31

Interviewer: Of richting gates D ofzo?

00:17:33

P1: Ja, zoiets.

00:17:34

Interviewer: Even kijken... En zou het ook per reis kunnen verschillen welke informatie je zou willen ontvangen? Of dat je misschien samen met iemand bent of alleen?

00:17:57

P1: Ja en nee. Ik weet niet... ik denk dat ik zeg maar samen met iemand... ook nog gekkere dingen zou doen, dan wanneer ik alleen ben. Dus nee, ik denk niet dat het heel erg uitmaakt – tenminste voor mij niet, want je kan altijd zelf gewoon beslissen van oke gaan we dit doen of gaan we dit niet doen?

00:18:28

Interviewer: En even kijken: wanneer zou je die informatie willen ontvangen? Nu is het op het vliegveld...?

00:18:40

P1: Nou ja op zich als het in Schiphol app zit, dan kan je het natuurlijk ook gewoon bekijken wanneer je wilt. Dat zou een paar dagen van tevoren kunnen zijn. Maar ja, ik weet niet. Ik denk dat dat dat ik zo'n iemand ben die het of zeg maar pas op Schiphol zou checken. Zo van oké, ik heb nu een half uur, wat kan ik doen? Of dat ik bijvoorbeeld alvast in de auto naar Schiphol toe, dat je dan zou denken van oké, waar ga ik straks eten ofzo? Dat je alvast even iets uitzoekt.

00:19:09

Interviewer: Maar niet dat je vanuit huis al hele plannen gaat maken?

00:19:13

P1: Nee, maar dat doe ik überhaupt ook nooit met mijn vakantie zelf... dus dan zou het raar zijn als ik zeg maar Schiphol beter bestudeer dan mijn vakantie...

00:19:26

Interviewer: Ja, precies.

00:19:27

P1: Ik weet ik niet: Ik houd wel gewoon een beetje van spontane dingen, ofzo. Dat ik toevallig iets tegenkom en dat ik denk van oh, dat klinkt wel nice dan loop ik er even heen.

00:19:42

Interviewer: En stel je bent dus ook onderweg naar Schiphol, dat je eventueel al gaat kijken... Maar stel je hebt een transfer dus en een extra vlucht met een overstap op een ander vliegveld, zou je dan tijdens die vlucht al informatie willen hebben over dat vliegveld?

00:19:59

P1: Oh ja! Dat zou wel nice zijn, denk ik, ja, zeker als het vliegveld is wat je dus

nog niet goed kent.

00:20:03

Interviewer: Oke

00:20:07

P1: Want dan weet je ook zo van oké: Je gaat het vliegtuig uit, en dan: daar is de wc, top dan ga ik daar naar toe. En dan daar kan ik eten, want dat heb ik net uitgezocht. Dat scheelt wel tijd. Anders dan kom je daar, en dan zeg je van oké: waar ben ik? En dan moet je een soort van vijf minuten even alles op je in laten werken – en dat oke: daar staan bordjes met eten. Ik ga daar naartoe.

00:20:31

Interviewer: Misschien zou je in het vliegtuig al een hele digitale tour kunnen doen door het vliegveld waar je aankomt.

00:20:37

P1: Ja echt zo'n VR tour, dat je alvast de route hebt kunnen lopen en de mensen van oké: Let's go!

00:20:45

Interviewer: Ja dat is een goed plan.

00:20:48

P1: Ja dat is wel wat ik altijd doe als ik met de auto bijvoorbeeld ergens naar toe moet, wat ik nog niet goed ken. Dan doe ik eerst Google Maps op hoe het eruitziet dus ook zeg maar echt met street view en zo. Dat is vooral ook om te kijken of ik zeg maar een beetje chill kan parkeren daar. Maar dat is denk ik met de auto toch wel anders dan met een vliegveld.

00:21:07

Interviewer: Precies en het is dan denk ik voor de transfer ook weer van belang... Als jij maar een uurtje overstaptijd hebt, dan is wat minder belangrijk wat er op dat vliegveld is dan als jij acht uur moeten doorbrengen..?

00:21:20

P1: Of bijvoorbeeld ook met acht uur, dan is het ook wel fijn om te weten van: Mag ik naar buiten komt dan niet meer binnen?

00:21:29

Interviewer: Oké, ja, en hoe zou je die informatie willen ontvangen? Digitaal? Of fysiek?

00:21:38

P1: Ook wel gewoon via die app denk ik. Dat is wel ja, het is wel gewoon het makkelijkst, omdat je hebt je telefoon toch altijd bij je en dat is zeker als je alleen reist ongeveer je beste vriend, want ja, of je moet lekker heel sociaal gaan zijn en met andere mensen gaan kletsen. Maar dat doe ik meestal niet, dus dan heb je gewoon alles binnen handbereik.

00:22:00

Interviewer: En stel er zou voor een ander vliegveld, waar je dus in transfer hebt, ook zo'n app zijn, waar dus het aanbod in zichtbaar is, zou je die dan downloaden?

00:22:13

P1: Ja, dat denk ik wel, want dan ja zeker inderdaad met zo'n vliegveld wat je dus niet goed kent, dan kun je gewoon dingen veel makkelijker opzoeken.

00:22:23

Interviewer: En hoe zou je dan op de hoogte gebracht willen worden van het bestaan van die app?

00:22:28

P1: Misschien als je zeg maar je ticket boekt, en dan kun je natuurlijk zeg maar je overstap zien en je eindbestemming en zo. Dat je dan gewoon een soort van bij je bevestiging een soort van tip krijgt van: dit vliegveld heeft zijn eigen app. Download hem nu.

00:22:48

Interviewer: Ja. Oké. Nice

00:22:53

Interviewer: Dan heb ik nu een stukje waar je ook nog wat creatief mag knutselen.

00:22:58

P1: Yes, vind ik leuk.

00:23:01

Interviewer: Wil je deze nog erbij bijhouden?

00:23:06

Interviewer: Ik zal even vertellen wat we gaan doen. Stel je bent helemaal vrij om te kiezen: Hoe zou je dan idealiter je wachttijd op een vliegveld doorbrengen? Dus wat is jouw ideaalbeeld van wachttijden op het vliegveld?

00:23:23

P1: Haha, niet.

00:24:16

P1: Ook weer gewoon met deze kaarten, zeg maar?

00:24:20

Interviewer: Ja mag ook. Als je denkt: oh, nou, ik wil echt toch wel echt graag naar een spa? ;)

00:24:26

P1: Nou, dat denk ik niet heel vaak... Maar...

00:24:33

P1: Okay, this is going to be fun. Ik denk eigenlijk als we gewoon, zeg maar beginnen met hoe mijn route toen was. Dat ik dit hele stuk... hetzelfde wil houden dus van zeg maar van de check-in tot de paspoortcontrole security

check, dat dat gewoon hetzelfde blijft en dat gewoon zeg maar lekker snel achterelkaar, dat je er lekker snel doorheen bent. Dan hebben we namelijk dat allemaal gehad, dan hoef je nergens meer aan te denken en dan is het gewoon: You are free to go.

00:25:14

P1: Oké, dus ik denk... ja, ik denk dat dit gewoon... Voor dit stuk is 'on the go' en ik wil quick erbij. Dus dat geldt zeg maar voor dit hele eerste gedeelte. Ja, ik weet niet, ik heb gewoon honger, dus ik wil wel gewoon eten dan. Ja, oké, maar ik denk dat ik dan wel zeg maar wel gewoon even ergens een soort van chill wil eten, of zo. Dat je soort van van tevoren kan zien van oké: daar is Italiaans daar is, weet ik veel croissantjes, daar is dat. Daar is dat. En dat je dan op basis daarvan, oké, waar heb ik nu trek in? En zeg maar en dan kun je dat gewoon uitkiezen en dan kun je er heen. In plaats van dat je soort van ja zo'n winkel in loopt en dat je dan toch altijd weer een beetje met zo'n gare sandwich naar buiten komt, omdat dat op dat moment even de beste optie is.

00:26:59

Interviewer: Zou je dan ook, dus het echt een overzicht willen hebben van alles wat er is en daar dan zelf uit kiezen? Of zou je willen typen? Weet ik veel: Ik heb zin in Italiaans of ik heb zin in een croissantje? En dat hij het dan aangeeft?

00:27:12

P1: Oeh, ik denk beide. Want ja kijk af en toe, dan heb je gewoon zo een moment en dan heb je gewoon echt even trek in bijvoorbeeld een croissantje. En dan niks anders voldoet dan even op dat moment wat je wil, gewoon dat croissantje. En dan is het chill als je gewoon kan typen: Waar kan ik een croissantje halen. Terwijl op andere momenten, dan ben je echt een soort van heel open van: joh, ik heb geen idee waar ik trek in heb, maar ik heb gewoon honger. En dan is het chill als je gewoon een beetje kan exploreren en zien wat er mogelijk is. Dus dat vind ik wel... dat vind ik wel nice als dat er zou zijn.

00:28:26

P1: Oké, dus dan... Gaan we... Want dit (regular restaurants) vind ik gewoon chill, zeg maar dat je gewoon dat je van die verse dingetjes hebt en dat je dan daar gewoon lekker uit kan kiezen gewoon op dat moment.

00:28:46

Interviewer: Dat je gewoon op dat moment gaan kijken van: goh...?

00:28:51

P1: Zo van hé, wat hebben ze eigenlijk nog meer, want... maar soms, dan heb je ook van ik heb echt heel erg trek in een croissantje en dan kom je daar en dan hebben ze een normaal croissantje, chocolade croissantje, chocolade croissantje met jam. En is het van: Oeh... nice. Dan heb je toch nog een beetje

keuze. Dus dat vind ik wel nice aan deze. En ja, dat met die basic restaurants, dan denk ik van ja, het is wel heel lekker, maar vijf minuten later heb je er gewoon toch al weer spijt dat je daarvan heb gegeten, want het is gewoon niet goed voor je. Dus dit vind ik chiller. En even kijken, dan wil ik zeg maar gewoon een soort van die experience erbij, van dat je dus of zeg maar een overzicht hebt van oké, hier kan ik allemaal eten: Wat zie je er nice uit? Of dat je inderdaad kan zoeken op een croissantje en dat je een croissantje krijgt.

00:29:43

Interviewer: Ja, precies.

00:29:49

P1: En dan misschien ook wel een beetje een soort van dat unexpected ofzo.

P1: Omdat, als je dus zeg maar, niet per se op zoek bent naar iets. Maar dat je dan wel iets in dat overzicht tegenkomt en dan denkt van: Oeh, dat wil ik.

Interviewer: Dus ook een beetje verrast worden?

P1: Ja, zeker nu ik weet dat, naja weet, denk dat ik 80% van Schiphol niet ken, dan wil ik ontdekken wat er nog meer is.

Interviewer: Maar je had wel het gevoel dat je Schiphol wel meer kende dan wat je nu..?

P1: Nou ja kijk. Door die kaartjes, heb ik het gevoel dat ik Schiphol niet zo goed ken als dat ik dacht dat ik het deed. Maar ik kan me wel gewoon prima redden op Schiphol. Ik weet hoe ik naar een gate moet, ik weet waar ik eten kan halen. Maar 9/10 keer is dat gewoon steeds hetzelfde.

Interviewer: Dat is natuurlijk ook niet het belangrijkste van je reis. Dat is gewoon je vliegtuig halen.

P1: Ja, en je eindbestemming. Klopt inderdaad.

P1: En dan, ja als ik dan dus gegeten heb en er is nog wachttijd. Dan ga ik daar even van uit. Of naar een parkje, of naar Nemo, of naar het Rijksmuseum...Om zeg maar even iets compleet anders te doen, maar dat je wel zegmaar...Hoe heet dat. Dat je iets anders aan het doen bent maar dat je wel nog...Niet helemaal ergens anders bent. Want ja je moet wel gewoon je vliegtuig halen, dus niet dat je de tijd vergeet en je vliegtuig niet meer haalt.

Interviewer: En wat zijn dan dingen waarvan je zegt: Dat wil ik niet?

P1: Zeg maar dingen waarbij je een vaste tijd daar moet zijn. Dus bijvoorbeeld, kijk, met zo'n gang met dat Rijksmuseum, je kan er op elk moment weg, als dat nodig is. En bijvoorbeeld met dat park ook. Je kan er even zitten en even aan boompjes ruiken ofzo. Ik weet niet.. Ik zag hier iets met: Get some fresh air. Maar je kan daar gewoon weg op het moment dat je dus moet gaan boarden of naar je gate moet. En dat is denk ik wel fijn. En niet dat je inderdaad in zo'n spa stoel zit en dat je de helft van je kleren mist omdat

iemand je aan het masseren is en dat blijkt van kut: M'n vliegtuig gaat over 5 minuten. Dat is ook echt niet wat je wilt.

Interviewer: Zo ontspannen voel je je dan ook weer niet dat je je daaraan over wilt geven?

P1: Nee, nee. Ik vind het altijd wel fijn om te weten hoe laat het is. Ook zeg maar op random dagen. Uhm, dus eigenlijk moet je een soort van...Hoe ga ik het omschrijven...

P1: Hee experience staat er twee keer in. Ik hoop dat positief er ook ergens in staat, of iets wat daar op lijkt. Ik kan het er ook bij schrijven. Maar ik dacht: Het is nice om zeg maar een positive experience te hebben met een van die gekke dingetjes. Naja gekke dingetjes, het zijn gewoon normale dingen, maar het is niet wat verwacht op een vliegveld. Want je denk alleen maar aan vliegtuigen en aan je vlucht halen. En ja, dat je soort van wel even afgeleid bent van het wachten, maar niet te veel afgeleid bent, dat het mis gaat. Ik zie sommige mensen ook slapen op een vliegveld. Ik krijg er alleen al stress van als ik er naar kijk. Mij zou het dan gewoon overkomen dat ik blijf slapen en door mijn wekker en heen slaap en alsnog m'n vlucht mis, terwijl ik twee uur van tevoren aanwezig was.

Interviewer: Zou dat misschien minder zijn als je samen met iemand bent die niet gaat slapen?

P1: Ja, ik denk het wel. Maar dan zou ik me misschien ook weer lullig voelen van; He succes he, ik ga slapen wanneer maak je me weer wakker?

Interviewer: Dus je wilt wel een beetje uit die airport sfeer zegmaar? Naar een beetje een andere wereld, maar toch wel die connectie houden met...met je vlucht?

P1: Ja, het is zeg maar je hoeft niet per se uit de vliegtuigsferen. Maar meer uit de wachttijd.

Interviewer: Gewoon even het gevoel onderbreken van het wachten

P1: Ja

Interviewer: En het gevoel van: Ik ben m'n tijd aan het vullen met iets leuks.

P1: Ja. In plaats van het gevoel van dat je een oudere bent in een verzorgingstehuis, achter de geraniums. Van: Wanneer komen ze m'n eten nou brengen..?

P1: Dat je iets nieuws kan leren of iets nieuws kan ontdekken terwijl je aan het wachten bent. En dus ook wel dat het afleidt, dus dat het wel een beetje rustig is, want als je de hele tijd op een stoel aan het zitten bent en een beetje naar de tijd aan het kijken bent. Dus je moet wel een beetje van, ja. Er moet echt een balans zijn van: Je moet wel een beetje afgeleid zijn maar niet te veel dat je je vlucht mist.

Interviewer: En zou je ook liever deze dingen met iemand anders gaan

bezoeken?

P1: Ik zou het denk sowieso bezoeken, maar het is alleen meer, ik vind het nice als je zegeaar je ervaring met iemand kan delen op dat moment. Als je er zegmaar alleen heen gaat dan denk je van: Dit is leuk, maar...niemand weet dat ik dit op dit moment aan het doen ben en verder kan ik er niet heel veel mee. Terwijl als het met z'n tweeën doet, dan heb je echt een soort van ervaring ofzo

Interviewer: Stel je hebt de functie in de Schiphol app om die ervaring van: Kijk leuk, ik ben in het Rijksmuseum, dat je dat kan delen met vrienden of familie, zou je dat dan doen?

P1: Nee dat zou ik niet doen. Nee ik zou dan denk ik eerder...Of als er echt iets nice tussen hangt, dan zou ik er een foto van maken en delen op mijn story op Insta, om te laten zien: Kijk mensen, ik ben nu hier...Maar ik zou denk eerder gewoon mensen appen van: Kijk, ik ben nu aan het wachten maar ik zie nu dit. Dat zou ik dan eerder doen.

En dan misschien deze erbij, want op een bepaalde manier zoek je toch een connectie met anderen. Als je in je eentje bent dan is dat via in je telefoon. Of misschien zijn er hele sociale mensen die met andere reizigers gaan praten, en het over een schilderij hebben. Ik ben meestal niet zo'n persoon. Maar als je je daar gelukkig bij voelt, ga je gang. En als je er met z'n tweeën doorheen loopt is dat wel nice.

Interviewer: Maar je zoekt dan vooral verbinding met mensen die je al kent, die er dan wel of niet zijn?

P1: Ja. En daarna, ik denk dat het dan wel hetzelfde blijft. Want ik ga toch heel even naar de WC voordat ik ga boarden. En dan ga je boarden. En dan pak je je baggage en dan is het weer klaar.

Interviewer: Oke, en stel dit zou werkelijkheid worden: zou je dan ook eerder naar Schiphol gaan om dit te beleven?

P1: Oeh. Goede vraag. Nou kijk. Ik denk. Het ligt denk ook een beetje aan je vlucht. Als je een vlucht hebt om 6.00 's ochtends, dan ga ik niet eerder m'n bed uit komen voor dit. Maar stel je hebt een vlucht om 14.00 's middags, dat vind ik altijd een vervelende tijd. Want je hebt allang je koffer ingepakt, die staat allang klaar, maar je bent aan het wachten tot je vlucht gaat, of tot je naar Schiphol gaat. Dan heb je zoiets van: rij maar alvast, dan besteed ik daar nog even wat tijd.

Interviewer: Dan moet je dat natuurlijk wel al weten.

P1: Ja.

Interviewer: Zou je dan wel die informatie eerder willen hebben?

P1: Ja dan wel. Maar ik denk zeg maar dat een dag van tevoren, dat is wel ruim van tevoren. Want het is niet: Ik ga even naar Schiphol, puur voor even een

dagje lekker Schiphol, puur voor dit soort dingen. Dit is natuurlijk vaak nog na de incheckbalie, maar...Dat je misschien tips kan krijgen van: Dit ligt op je route van de security check naar je gate, dus probeer dit eens uit.

Interviewer: Ja. Uhm. Dan heb ik nog een paar laatste, losse vragen. Stel, je gaat shoppen op een vliegveld...Naja shoppen, ga jij shoppen op een vliegveld?

P1: Hmm. Ik ga meestal winkeltjes kijken. Ik shop meestal niet.

Interviewer: Je mag met ja/nee antwoorden. Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat omdat je gewoonweg iets nodig hebt.

P1: ja

Interviewer: Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om stress te verlichten

P1: Nee niet op stress te verlichten, eerder om wachttijd tegen te gaan, dat je gewoon even iets te doen hebt. Dat je even iets kan bekijken.

Interviewer: Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om tijd met anderen door te brengen.

P1: Nee, dan zou ik gewoon ergens gaan zitten en gaan kletsen.

Interviewer: Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om de omgeving te verkennen

P1: Nee, ik denk het niet.

Interviewer: Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om nieuwe trends en mode bij te houden

P1: Nee. Haha. Nee. Ik heb meestal ook het probleem dat m'n koffer op de heenweg al vol zit. en als je dan al gaat shoppen...En ik wil toch altijd wel een souvenir mee terug nemen, dan wordt het wel heel krapjes in je koffer. Dus, volgens mij koop ik op de heenweg sowieso niks, behalve eten. Terugweg koop ik wel af en toedingen. Een souveniertje, maar dan is het meestal omdat het tijdens de vakantie nog niet is gelukt om een souveniertje te kopen.

Interviewer: Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om een cadeau voor iemand anders te vinden?

P1: Op de terugweg. Want meestal kan ik dan wel een souveniertje voor iemand anders meenemen.

Interviewer: Maar dat is dan omdat het ergens anders niet is gelukt?

P1: Meestal doe ik het op de vakantie zelf, want dat voelt toch meer alsof je het echt van die plek hebt, dan dat je het van een vliegveld hebt. Maar dan af en toe ben je het toch een beetje vergeten of dan was ik nog niet echt iets leuks tegengekomen en dan keek ik altijd op het vliegveld even.

Interviewer: Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat omdat je op zoek bent naar unieke aanbiedingen

P1: Nee

Interviewer: Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om gebruik te maken van de belasting-vrije omgeving.

P1: Nou. Ja en nee. In het verleden heb ik nog wel dat je een fles drank komt en dat je dan bij je bestemming aankomt je dan gewoon iets goedkoper een fles drank heb mee kunnen nemen. Maar tegenwoordig, boeit dat me minder. En als ik het op bestemming nodig heb dan koop ik het op bestemming wel.

Interviewer: Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om je laatste buitenlandse valuta uit te geven

P1: nee. Nee. Want ik vind het juist wel leuk als je een aparte valuta hebt om dat mee te nemen. Ik heb ook nog steeds dollars liggen

Interviewer: Oké en dan als laatste: Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om souvenirs te kopen.

P1: Ja.

Interviewer: Heb je ook wel eens een impulsaankoop gedaan op het vliegveld?

P1: Uh...Volgens mij niet, niet dat ik me kan herinneren. Nee

Interviewer: Dan heb ik als allerlaatste nog deze: Die kan je zelf invullen. En je mag hardop denken.

P1: Nee, ik plan m'n reis niet veel vanuit huis. Ik kijk welke gate ik nodig heb en hoe laat m'n vlucht gaat, en dat is echt basically it. Dus, 1.

P1: Wanneer ik via een vliegveld reis maak ik me niet al te druk. Ja dat is wel oprecht zo. Want ja, als ik naar een vliegveld ga dan denk ik ja: Het enige wat ik moet doen is m'n koffer inleveren en m'n vliegtuig halen, er is niet heel veel wat er mis kan gaan in de tussentijd.

P1: Autonomoos en onafhankelijk...Hmm semi. Ik vind het wel fijn om zelf te bepalen van oké: Ik ga daar even eten of daar even zitten, dus dat. Maar je zit toch aan tijden vast en je moet toch door een hele security check waarbij je echt gewoon 1 van de massa bent zegeaard. Je volgt gewoon de persoon voor je. En hetzelfde als je het vliegtuig ingaat, je hebt je stoel al, dus ja. Dus ik ga voor 3. Je kan letterlijk volgens mij de massa volgen en dan kom je er.

P1: Hulp en begeleiding. Nee. Ik ben letterlijk iemand die drie rondjes over dezelfde plek loopt en denkt: Waarom kan ik dit nou nog steeds niet vinden. Maar ik zou nog steeds niemand vragen. We proberen het gewoon nog een keer.

P1: Ik vind reizen via een vliegveld een gedoe. Nee. Nee. Ik denk dat ik misschien het hele wachten, dat ik denk van: Dit kan efficiënter. Maar het is niet dat ik het een gedoe vind, want je houdt er toch rekening mee. Je hebt niet heel veel in te brengen zeg maar. Dus daar kan je inderdaad heel moeilijk over gaan doen, of je kan achter de massa aan gaan.

P1: Geniet van het reizen via een vliegveld...Ik wil gewoon nog steeds dat ik

in m'n vingers knip en dat ik op een strand in de zon lig, maar dat gebeurt gewoon nog niet..Het vliegveld is niet voor mij een uitje. Maar wel: Zodra je op het vliegveld bent, dan is je vakantie begonnen. Dat is wel, een ding. Want ja: Dan is er gewoon niks meer wat je kan veranderen. Je hebt je spullen ingepakt, die worden ergens door een Pool in een vliegtuig geladen. Dan is het echt begonnen. Dus misschien dan een 4. Want ja, het geeft wel een vakantiegevoel, maar het is niet dat ik echt uitkijk om weer op een vliegveld te zijn. Nee dat niet.

P2: Maar toen ik dit open maakte, en toen zat het Rijksmuseum bovenop en toen dacht ik: Wow zijn dit allemaal concepten die je hebt bedacht? En toen later ging erdoor en toen dacht ik: Ja, de meeste dingen ken ik wel... Dus misschien bestaat het al.

Interviewer: Ja het bestaat dus, ja. Maar dat is dus interessante...

Interviewer: Nou, in ieder geval super bedankt wel helpen met het onderzoek. Want je hebt al het card deck doorgenomen en hoe was dat?

P2: Nou ik, met name in het begin had ik zoiets van: zijn dit concepten? Want ik kende ze niet, dus Rijksmuseum en showers, dacht ik dat zal vast wel ergens zijn, maar geen idee, die expres Spa ook nog nooit gezien. Baby Care Lounge ook niet. Nemo ook niet. Library heb ik ook nog nooit gezien. Dus ik zat zo van nou, dat zijn concepten en toen waren we de rest van de kaartjes: Oh maar die ken ik wel... Ik zit even te kijken. Ja, dat heb ik allemaal gezien. Dat zijn gewoon al die verschillende winkels. Baggage store... is dat dat je op de parkeerplaats al je koffers kan weggeven? Of is dat iets anders?

Interviewer: Het is volgens mij dat je je koffer ergens kan laten opslaan...

P2: Daar hebben we nooit gebruik van gemaakt en ik heb het ook nooit bewust gezien.

P2: Hotels: buiten Schiphol?

Interviewer: Ze hebben er ook twee achter de douane.

P2: Nog nooit gezien, maar ik ben ook geen zakenreiziger. Dus ik heb het nooit nodig gehad.

P2: Die massage dingen heb ik wel eens gezien. Airport Park ja, daar loop je vaak doorheen volgens mij. Is dat die waar ook in de buurt die fietsen zijn? Met die telefoonoplader? Is dit dat stukje dat je? Dan ga je net de trap op en dan heb je zo'n groen stukje en als je dan doorloopt dan kom je, ik weet niet waar je komt, maar ik loop er altijd langs...

Interviewer: Je kan ook een stukje naar buiten. Maar, het is wel weer een verdiepend omhoog vanuit de lounge en het is ook voor vluchten binnen Europa, zeg maar, dat gebied.

P2: Oh, maar daarna zijn de gates dan misschien ja dan dan loop ik, dan ben ik waarschijnlijk meestal beneden aan het chillen of zo. En dan: Je moet naar de gate en dan loop ik door het park. Van oh: Hier is het park. En dan... anders kom ik daar zeg maar niet.

Interviewer: Maar je hebt niet daar gezeten of zo?

P2: Nee, één keer daar gewacht toen iemand naar de wc moest. Ja de pubs en bars waarvan eentje echt hele vieze koffie heeft. En die ziet er het leukst uit... Dat is die... Hee, ik heb meningen over Schiphol. Ik vind Schiphol trouwens fantastisch verder. Maar je hebt één van die, hoe heet zo'n ding waar je zie naar de douane? Die ruimte waar al dit zit: lounges. Eén van die lounges heb je dan zo rechts, Starbucks en links een ding waar je kan eten, dat er heel leuk uitziet. Mediteraans ofzo... Ja, die koepel erboven: het ziet er heel leuk uit. En elke keer ga ik daar zitten en elke keer krijg ik spijt, want ik koffie is echt ranzig en super duur, maar hij is echt vies. Maar toch gaat ik steeds daar weer zitten. Ja, want het ziet er gewoon leuker uit dan de Starbucks. Dus ik zit daar graag, maar die koffie is echt ranzig. Nu weet ik niet of de Starbucks wel goeie koffie heeft... Maar ik krijg altijd spijt van de koffie... Dat is al drie keer gebeurt.

Interviewer: Dus de volgende keer weer?

P2: Ik ben op een rent gegaan en ik ben helemaal van je vragen af gegaan. Oh nee, wacht, we gingen de kaartjes doorspreken. Ja, regular restaurants, basic restaurants... Ah dan ben ik weer bij het begin.

Interviewer: Dus wat je opviel was, vooral dan die kaarten die niet kende dat je dacht: zijn dit concepten?

P2: Ja, dat zijn eigenlijk al die die paarse.

Interviewer: Ja, ja precies en zou je het leuk vinden om die bijvoorbeeld wel een keer te gebruiken? of?

P2: Nou ja, ik ben nu wel nieuwsgierig waar het dan zit. Zeg maar het Rijksmuseum. Ik verveel me heel vaak op Schiphol en die winkels, ik ga toch niks kopen. Meestal vind ik ze veel te duur en ze hebben altijd hetzelfde voor m'n gevoel, echt al jaren. Dus ik denk dat ik wel leuk zou vinden om eventjes dat Rijksmuseum door te lopen, al zou ik er maar tien minuten zijn of zo. Spa

zou ik geen gebruik van maken, want dat duurt te lang ofzo, maar ik kan me voorstellen dat andere mensen dat wel zouden doen. Douches ook niet. Maar ja, ik ben niet een zeg... maar als je ook door vlucht bent of zo en dan even een paar uur opfrissen, snap ik wel dat dat is. Ja, baby care lounge heb ik niet nodig. Nemo lijkt me fantastisch. Ik vind Nemo sowieso fantastisch, ik ben er alleen één keer geweest als klein kind.

Interviewer: Ja, dat was altijd... Het is ook wel IO...

P2: Ja, ik zou graag ja, ik weet niet zo goed wat er dan mee zou doen... Ik zou d'r naar kijken, maar dat... Daar vermaak je je dan ook wel weer tien minuutjes mee, weet je wel. En de library klinkt prettig, want het klinkt alsof het er stil is. En ik ben best wel overprikkelt snel... en er is niet echt een plek waar je je terug kan trekken voor mijn gevoel op Schiphol. Dus dat klinkt wel prettig. En dat waren alle paarse.

Interviewer: En je kende ook wel faciliteiten, en dat waren er vooral de winkels?

P2: Ja, bij al die winkels zit ik wel van ja, dat heb ik wel een keer gezien, al zou ik heel veel van die kaartjes die los staan. Die zou ik zien als hetzelfde... Ik vind heel veel van de winkels op Schiphol om één of andere reden op elkaar lijken, alsof ze allemaal hetzelfde verkopen, terwijl dat is niet zo. Maar zo voelt het wel.

Interviewer: Ja, dat heb ik denk ik zelf ook.

P2: Electronics vind ik altijd leuk om naar te kijken, maar dan zit ik ook zo van: wie koopt er nou een iPad op Schiphol? Maar misschien als je op zakenreis bent en je laptop gaat kapot... Dat dat handig is ofzo...

Interviewer: Of een belastingvoordeel? Oke. Ja, ik zou je willen vragen om een reis die je onlangs van gemaakt via Schiphol, om die te beschrijven. Ik heb hier ook nog zwarte kaarten... voor meer de primaire functie van een vliegveld dus check in, paspoort controle. En eventueel kun je daar ook nog dingen bijschrijven.

P2: Dan moet ik even heel goed nadenken... En de laatste de reis die ik met Schiphol heb gemaakt, die was wel een beetje onconventioneel, want het was in corona tijd. Ik weet niet waarvoor jij moet ontwerpen?

Interviewer: Dat was... nee, het is niet per se in de context van corona, dus je mag ook een ander doen. Als je dat nog een beetje kan herinneren. Maar je weet wel...

P2: Ik haal ze allemaal een beetje door mekaar...

Interviewer: Je weet wel dat je in ieder geval qua koffie... vaak bij hetzelfde tentjes zat..?

P2: Ja klopt... Wat ik wel weet, wat effe losstaat hiervan... is dat ik altijd zo zit van ik heb geen idee in welke lounge ik terecht kom en ik volgde de bordjes maar, en dat gaat altijd goed. Maar ik heb altijd het gevoel dat ik verdwaald ben, maar dan volg je de bordjes..En dan kom je toch op de juiste plek terecht. Maar ik weet nooit waar ik terecht ga komen, zeg maar. Want er zijn verschillende lounges voor verschillende bestemmingen, toch?

Interviewer: Lounge één is voor binnen Europa en lounge twee en drie voor buiten Europa dus echt op intercontinentaal. En lounge vier is voor een budget vluchten.

P2: Ah oké, ik denk dat ik ze dan allemaal een keertje.... Ik weet dat ik één keer zo teleurgesteld was... dat ik...

Interviewer: Haha dat was waarschijnlijk lounge vier.

P2: Dat ik op zoek was – want ik was de keer daarvoor naar een specifieke winkel– geweest en die vond ik leuk. Dit was op de middelbare school hoor... en toen kwamen we in die lounge, en zat ik zo, maar: die winkel is er helemaal niet meer. Die is er helemaal niet en waar ben ik? En er is hier bijna niks! Toen was ik heel teleurgesteld, maar dat zou inderdaad zo een budget vlucht kunnen zijn geweest. Want ik heb ook wel flink wat budget vluchten gemaakt.

P2: En ik ben maar één keer naar... naar Thailand geweest en ik denk dat daar dan die winkel was. En verder ben ik eigenlijk volgens mij altijd bij die met een slechte koffie geweest.

Interviewer: Ja, dat is inderdaad lounge één, die gaan ze wel verbouwen binnenkort. Naja het zijn allemaal lange termijnplannen... maar die gaat wel vernieuwd worden. Ik ben benieuwd of je koffie dan blijft.

P2: Gewoon een nieuwe koffiemachine, dan is het ook al goed.

P2: De vorige keer was natuurlijk net iets anders, maar niet per se heel anders.

Interviewer: Ik denk dat vooral dit wel redelijk hetzelfde blijft, maar je kan wel voor dit uitleggen wat het verschil is...

P2: Ja, want ik weet niet, ik weet... De reis daarvoor, want ik ben, zeg maar vorig jaar met het vliegtuig heb ik gereist. Maar daarvoor heb ik twee jaar niet gereisd. Ja, dus, ik weet dat niet zo heel goed meer. Ik denk wel dat ik de beste die met corona kan bespreken. Vanaf thuis of vanaf Schiphol?

Interviewer: Nou, je mag vanaf tijdens ook doen als je denkt... als je daar wat over te vertellen hebt.

P2: Nou ja, we hadden een vlucht om zeven uur 's ochtends, dus we hadden een Uber genomen, want we wisten niet zo goed met OV en zo gedoe, met de koffers en die stond om drie uur 's nachts voor de deur. Het was een taxi, het was wel gewoon een taxi in, want Ubers kun je niet op die manier bestellen.

Interviewer: Oké.

P2: Als je wil dat ik schrijf dan eh... Maar ik denk dat ik vertellen makkelijker vindt

Interviewer: Dat is goed hoor

Interviewer: Die zette ons dus gewoon af bij de ingang. Dat was effe... meer zoeken dan normaal: bepaalde ingangen waren afgesloten, in verband met corona. En we moesten volgens mij bij een bepaalde, hoe heten die dingen... Bij de check in balies zijn, maar die konden we dan niet... Die ingang konden we niet in en dat was een beetje gedoe. Maar ja, dat is ja, dat is dan gewoon corona's schuld. Dat is niet per se... want ze hebben nooit die bordjes daar op die manier buiten hoeven zetten, denk ik. Nou, en toen het inchecken was gewoon heel standaard. We maakten ons zorgen, wel met met de corona test en zo: komt dat allemaal wel goed? Maar dat is gewoon je staat daar zo bij die balie en je koffer gaat weg. Nou, dat is prima, dan loop je door... We waren trouwens wel eerder dan normaal. Normaal wordt er volgens mij anderhalf

uur van tevoren geadviseerd. Volgens mij werd nu iets langer geadviseerd in verband met corona, dus we waren eerder. Dus we hadden ook meer tijd om te killen.

Interviewer: Ja, precies maar je had wel zo'n test dan vooraf gedaan, toch? Je hoefde niet daar nog weer een test?

P2: Ja, we hadden vooraf een test gedaan. Dat hoefden we niet daar te doen. En het was super rustig dus ja, we waren eigenlijk zo de douane door. Dus toen zaten we er van: Oh nu hebben nog twee of drie uur, zeg maar. Dus de vertraging die werd voorspeld, die was er niet echt, maar ja dat voor hun natuurlijk ook nieuw I guess. Ja misschien ook niet: het was eind augustus, dus.

Interviewer: Ja, precies. Als je wil kun je het in volgorde leggen.

P2: Dat was de taxi, check in. Wat krijg je dan? Dat was bij de check in toch? Maar dat was gewoon samen. Ik heb ook wel eens gehad dat ik met mijn ouders, dat is een andere keer... Dat ik met mijn ouders bij een parkeerplaats aankwam en dat je daar je koffer al kon inleveren. Dat was echt chill. Dat vond ik echt heel fijn.

Interviewer: Maar dat was naar Thailand? Dat zat dan misschien bij de parking ofzo inbegrepen?

P2: Ja waarschijnlijk wel ja. En dan zegt joh daarna moet je met dat shuttlebus naar Schiphol enzo. En als je dan nog met je koffer zit, is dat echt een beetje irritant. Dus dat vond ik wel echt heel fijn. Want het is toch een soort van stress, puntje komt je koffer goed... En is hij het juiste gewicht en zo. Terwijl je kan 'm thuis gewoon wegen. Maar ik vind het toch altijd een beetje het spannend. Als je daar bij de check-in balie staat.

Interviewer: Ja.

P2: Ik weet niet zo goed, je gaat altijd zo een beetje gewoon op de automatische piloot hier doorheen. En ik zit nu echt zo welke volgorde doe je dit eigenlijk? Dit is, zeg maar pas als je komt.. Toiletten...

P2: Hmm... Ik heb een grappige side story, mag dat? Ik had een een tijdje dat ik – ik weet niet meer welkom en maar dan kwam ik regelmatig op... dat ik

moest overstappen op Schiphol. En dan had ik echt 12 minuten of zo... met de trein. En volgens mij was dat in mijn eerste studenten jaar dat ik het vervelend vond om in m'n studentenhuus te poepen... en op Schiphol een wc die ik heel fijn vond. En dat ik tijdens m'n overstap ging poepen. Want die deuren zijn helemaal gesloten, dat vond ik echt fijn!

Interviewer: Helaas zijn die wc's nu ook dicht.

P2: Ja, dat zijn die bij de treinen, in die hoek.

Interviewer: Precies ja.

P2: Die vond ik heel prettig.

Interviewer: Ja, goed om te weten

Interviewer: Ik had het ook wel pas... toen ik om... toen moest ik om negen uur had ik met mensen afgesproken. En dan kwam de trein of zeg maar: om kwart voor negen aan of een twee over 9. Toen dacht ik ja: Welke trein ga ik nou nemen? Maar ja, toen dacht ik, neem we hadden van eerder, want anders staan ze op mij te wachten, maar toen was ik ook nog wel effe... Maar dan het kantoor ingelopen of om even naar de wc te gaan. Dat was opzich wel chill dat dat kon.

P2: Maar goed we waren bij... check in. Dan daarna krijg je... die... Ja, we hebben... we zijn volgens mij dit keer door zo'n paspoort scan gegaan of zo. Dat je zo 'bleeb' doet en dan kun je zo de poortjes door.

Interviewer: En de security check vind ik altijd heel overweldigend: er staan dan wel bordjes van wat je wel en niet in je tas mag hebben. Sommige moeten dan in een andere bak en met name als daar een rij staat en mensen staan te wachten.... Kijk nu was het vrij rustig, maar ik vind dat altijd heel stressvol. Dan zit ik altijd van: Het moet snel uit. Heb ik iets in mijn schoenen? Heb ik nog een ketting om ofzo? Zit er ergens iets nog in? Dus dat is altijd paniek paniek in m'n hoofd. En nu ging m'n een tas... Hij werd zo... Er was iets mis en dan wordt je tas zo in een een andere baan geleid. En dan sta je daar zo: fuck. Ik was, zeg maar hier wel al doorheen gegaan. Van: wat is er nou mis? Oh! M'n e-reader zat er nog in, dat mocht blijkbaar niet. Volgens mij was het mijn e-reader, want dat is een tablet, dat wist ik niet. Nee, ik had er helemaal niet aan m'n e-reader gedacht als tablet. Maar die man, die had een

beetje moeite met al mijn vakjes en toen wilde ik hem helpen en toen kreeg ik meteen: Nee niet doen! Voor je het weet dan... dan doe je daar iets mee..! En ik kreeg meteen sterren: Wat is er mis met mijn tas? Wat kan erin hebben gezeten?

Interviewer: Ja, precies.

P2: Maar ik heb dus wel een andere keer gehad dat ik daar aankwam en tegen die man zei: oh, ik heb een etui, daar zit nog een een schaar in, moet ik die weggooien? En dat volgens mij die zei van nou laat maar zitten. En dat ik er vervolgens achter kwam, nadat ik anders wel doorheen was gegaan, want ik zei het dus vooraf dus hij zach die schaar. Dus hij zei: nou, oké, ga maar door. En later zag ik in dat zelfde etui nog twee stanley messen en een nagelvijl en nog een schaar. En toen zat ik echt zo: oeps!

Interviewer: Dat niet zo goed hoe je dat nou precies het – ik had ook één keer dat ik of in Italië had ik ontsmettingsmiddel meegenomen omdat met de fiets was gevallen. Hadden we daar gekocht en toen het in m'n tas nog voor het ook in mijn handbagage, voor de terugweg, en dat was gewoon een halve liter, want het was gewoon niet kleiner. En dat is gewoon allemaal meegegaan.

P2: En ja, soms gaat het in één keer er allemaal door. En met dus dat zakje... heb ik altijd zakje met vloeistoffen met shampoos of zo... en ik stress hem ook altijd om mijn medicatie. En dan zit ik altijd van ja: dan zien ze zo een potje pillen of zo langskomen. Maar daar heb ik nog nooit problemen mee gehad. Maar ik heb altijd een uitgeprint ding van de apotheek mee voor de zekerheid. Eh. Ik heb één keer in Londen gehad dat m'n zakje met vloeistof, want toen had ik alleen handbagage, dus ik had ook alle shampoos en zo mee. Die werd eruit gehaald en toen gingen ze een testen. Dat vond ik wel leuk eigenlijk. Ze was heel aardig, ik vond het wel grappig. Wel een avontuur. Maar dat was bij aankomst. Ik dwaal, ik ga je allemaal verschillende reizen beschrijven.

Interviewer: Ja, dat is prima, verschillende ervaringen... En toen, want toen was je door de security. En dan kwam je zeg maar in de lounge?

P2: Dus die hebben gehad, ja en nu bij de lounge. We waren we d'r dus heel vroeg. Ja, en dan is de helft nog dicht.

Interviewer: Ja, ja.

P2: Ik weet niet precies hoe laat het open gaat, maar dan is heel veel nog dicht. Dus Michel en ik hadden zoiets van: Nou ja, we waren heel moe en we willen gewoon ergens even comfortabel zitten waar... We waren ook een beetje overweldigd van dat mondkapje gedoe, want dat waren we toen nog niet zo gewend. Dus toen zijn we daar bij de vieze koffie gaan zitten. Ergens achterin een hoekje waar niemand was. Daar was het wat stiller en wat rustiger, want die hal is altijd lawaaierig. En als je dan een beetje moe bent en eigenlijk gewoon wilt chillen. Dan is daar voor mijn gevoel niet echt een optie voor. Dus we waren zo ergens achterin om het hoekje gaan zitten en daar was het wat rustiger. Ja die vieze kopje koffie zitten slurpen...

P2: Wat hebben we toen gedaan? Volgens mij was ons plan.... Oh ja! Ik weet het weer. Ons plan was om op Schiphol te ontbijten voordat we het vliegtuig ingingen. Die vlucht duurde drie of vier uur, of zo. En we wilden wel wat gegeten hebben, maar ja, om drie uur 's nachts thuis heb je nog geen honger. En toen was heel veel dicht, of zag er niet lekker uit of zo. Of was heel duur voor een heel vies uitziend broodje, weet je wel. Dat je zit van: nou oké... Dus toen zijn we... nadat we dus al best wel langzaam die koffie hadden opgedronken. want we hadden alle tijd dus we deden alles extra langzaam. Toen zijn we rond gaan lopen op zoek naar iets en daar in die hal, is op een gegeven moment... is dat een burger king? Die boven zit? Zit daar iets van een La Place? Met een roltrap?

Interviewer: Ja, er zit ook een La Place

P2: En daarboven, iets met een rood. Een rode kleur, maar het enige wat daar zit is volgens mij was het een La Place. Het enige wat daar zit is die La Place. En die roltrap stond gewoon aan. En voor ons gingen ook mensen naar boven. Die gingen naar boven... en toen kwamen ze daarboven aan. En toen kwamen we er pas achter dat die gesloten was. En dan staat je daar ook zo van: Oh er is hier ook niks anders. Maar dat voelde een beetje knullig. Van: Ik had dat liever al beneden geweten... als ik mag zeuren op Schiphol.

Interviewer: Ja, precies. Maar toen waren nog wel de winkels en zo open?

P2: Ja ik denk het wel, want we hebben op een gegeven moment wel wat winkels doorgelopen. Dat je zo een beetje naar iPad zit te kijken van: ja, ik wil mezelf vermaken, ik ga toch niks kopen. Maar op deze manier vermaak ik me wel. Toen heeft Michel trouwens wel een overhemd gekocht bij Hugo Boss.

Dat ik dacht van oké, dat is een beetje geldverspilling. Maar Michel dacht: Er staan plantjes op en jij houdt van plantjes... Oke... hij staat wel leuk. Eh. Dus ja, hij heeft zowaar wat gepast en gekocht.

Interviewer: Ja, dat zeker wel iets.

P2: Zou ik niet doen als we minder tijd hadden. Maar nu zaten we zo van. Ja, we vervelen ons dus we gingen elke winkel in en we gaan alles langzaam bekijken. Gewoon een beetje je ogen vermaken... ze hadden daar ook gewoon een grote tv kunnen neerzetten waarschijnlijk.

Interviewer: Dus als je dan zo'n kaart...? Hebben jullie uiteindelijk toen nog wat gevonden om te eten?

P2: Ja, uiteindelijk... volgens mij richting de gate dat er een Starbucks net openging en daar hebben we volgens mij een tosti gehaald. Dat was er zo eentje in zo'n gang, aan het begin van zo'n gang. Daar hebben we dan nog even gezeten en een tosti gegeten, en volgens mij gingen we daarna gewoon naar de gate.

Interviewer: Ja, en de faciliteiten die je hebt gebruikt, dus die winkels niet echt gebruikt, maar wel binnengeweeest en het cafeetje/barretje en de Starbucks... Hoe had je die gevonden?

P2: Rondlopen, dwalen. Dat vind ik ja... ik vind dat ook wel een soort van een leuk of zo. Je kan het vast vinden met bordjes, maar ik vind het altijd wel lekker om gewoon een beetje daar rond te dwalen en dan op een gegeven moment... dan stopt het en dan ga ik weer terug.

Interviewer: Precies.

P2: We zochten volgens mij gewoon iets lichts om te eten en alles was heel zwaar, die broodjes zalm enzo. En inderdaad McDonalds. Dat je dan eigenlijk denkt van: Ja, ik wil gewoon yoghurt met muesli of zo.

Interviewer: Oké.

Interviewer: En als je dan nog die kaartjes... voor de zekerheid wil neerleggen, dan maak je ook even een foto. Dus dan had je nog...?

P2: Ja, de toiletten heb ik gebruikt. Die paarse heb ik sowieso niet gebruikt...

Sieradenwinkel, ben ik niet in geweest. Cosmetic shop: Mac, die is daar niet. Volgens mij is die alleen maar die grote...

Interviewer: Ja.

P2: Regular fashion shops, geen idee, misschien in geweest. Burberry sowieso niet in geweest, denk ik. Daar kijk ik naar en dan denk ik: Ja dat kan ik toch niet betalen en dat vind ik ook niet leuk om naar te kijken, want dan wordt je volgens mij gewoon weggekeken door de mensen die daar werken, want het is dan zo'n, winkel waar niemand is. Daar durf ik ook gewoon niet naar binnen.

Interviewer: Nee.

P2: Rijksmuseumshop niet gezien. Toy store niet gezien Ja, dit voelt voor mij als een souvenirwinkel van Nederlandse shit, dus daar ga ik ook niet in. Durgstore zie ik alleen maar voor de douane toch?

Interviewer: Ja, dat kan wel kloppen.

P2: Hier ga ik altijd wel in. Al weet ik niet of je open was in dit geval? Ik denk niet dat ik er dit jaar ben geweest, maar normaalgesproken ga ik er altijd in (books). Electronicshop voor mijn gevoel altijd open. Delicacie shop, ja om vijf uur 's ochtends, ga ik geen chocola kopen. Wel eens naar de koffie geweest. Luxe restaurants? Volgens mij heb ik die wel gezien ja, die was dicht, denk ik. En ik zat zo van: dat ziet er luxe uit. Wat doet dat hier? Regular restaurants was ook dicht. Op een gegeven moment zijn we dus koffie gaan drinken. Liquor and tobacco shops nu niet heen geweest. Maar ik heb wel eens dat ik dan een goedkope flessen drank kocht voor mijn huis... voor mijn studentenhuus of zo. En ik mis die winkel met parfum en make up....

Interviewer: Gewoon standaard Schiphol?

P2: Ja, die die die winkel die je alleen op Schiphol hebt, en dan is het gewoon heel veel parfum een beetje make up en het allemaal een beetje... Die make-up selectie is heel erg verouderd ofzo. Want ik vind het heel erg leuk om bijvoorbeeld bij een douglas of bij etos gewoon een beetje naar make-upjes te kijken. Maar ik vind het in deze winkel altijd heel erg beperkt – misschien ligt dat aan mij –er is wel heel altijd heel veel parfum, maar dat boeit me dan weer geen snars. Dus ja, maar daar ben ik wel naar binnengelopen, maar dan

zonder Michel denk ik, want hij vindt het daar helemaal niks.

Interviewer: Even kijken, want anders dan kun je wel die Mac neerleggen, want die is een beetje cosmetics.

Interviewer: Even kijken... Dus jullie zijn toen eerst koffie gaan drinken en toen rond gaan kijken en toen uiteindelijk.

P2: Een tosti gehaald bij de koffiewinkel, maar ja, dat is valt dan misschien een restaurants.

Interviewer: Ik leg dan denk ik voor de foto nog daar die restaurant neer.

P2: En ik weet niet of die Hugo boswinkel regular is of niet. Het voelde als een regular winkel, maar het waren wel allemaal merken. Volgens mij.

Interviewer: Wil je misschien een foto ervan maken? Dan heb ik die in ieder geval.

P2: Moet ik hieronder schrijven taxi? Verder heb ik niet zoveel op te schrijven erbij...

Interviewer: Ja, hij is helemaal goed, oké. Dan heb nog wat vragen. Stel dat je binnenkort via een vliegveld kan reizen... zou wel leuk zijn als het weer kan. Zou je dan ook informatie willen hebben van over de commerciële faciliteiten op dat vliegveld?

P2: Uhm... Nu bij Schiphol heb ik niet het gevoel dat ik het nodig heb, maar dat is puur omdat ik heel vaak op Schiphol ben geweest.

P2: Maar ik weet wel dat ik het jaren geleden wel eens heb opgezocht. Toen kwam ik op een website met per vertrek... of per lounge wat er was. En dat ik toen ook zo zat: maar ik weet helemaal niet in welke lounge ik kom. Volgens mij wilde ik dan weten over of de Mac store er was. Destijds was ik wel gewoon de make up. Ik droeg het niet, maar ik verzamelde dat wel. Ik weet wel dat het vooral de eerste paar keer dat ik heb gevlogen... De eerste keer dat ik vloog, was ik zeg maar drie jaar of zo... dus dat weet ik niet meer, maar daarna pas op mijn zestiende weer. En dan... ik vond dat toen wel heel overweldigend: het is zo groot en wow er zijn winkel wat te fack? Gewoon een hele aparte wereld voor mij.

Interviewer: Nee.

P2: En ik heb wel dat als ik op een de luchthaven aankom die ik niet ken. Dat ik dan wel misschien informatie daarover zou willen. Ik weet niet of ik het echt... Ja het is fijn als het er is. Ik weet niet zo goed of ik het zou gebruiken of opzoeken, maar ik denk dat dat wel kalmeert ofzo dat als je weet van: Oh, daar kan ik vinden wat ik nodig heb.

Interviewer: Ja, precies. Dus voor Schiphol niet per se, maar wel bijvoorbeeld, stel je hebt een overstap op een andere vliegveld..?

P2: Overstap met name zou chill zijn: kijk, ik heb niet echt ervaring met overstaps. Heb ik een keer overgestapt? Één keer je volgens mij, en toen gingen we zo, waar was dat nou? Ik weet niet meer waar dat was. Maar toen werden we zo volgens mij in één keer met zo'n route waren we bij de nieuwe gate.

Interviewer: Want toen had je maar heel kort de tijd?

P2: Oja, ik heb wel een keer een overstap gehad van zes uur ofzo op Bangkok. En dat vond ik wel... kijk mijn ouders waren toe mee, dus zij zorgden ervoor. Maar als ik dat zelf zou hebben, zou ik echt zoiets hebben van: Waar de fuck moet je heen en kom je wel op tijd aan? Want je kent het hier niet. Ik weet dat op Schiphol wel... de bordjes werken wel, dat komt wel goed. Maar in een ander land is dat best wel spannend. En als je daar dan vast komt te zitten: Wat doe je dan? En ik weet nog bij dit specifieke vliegveld, dat volgens mij alle waren alle lounges aan elkaar verbonden. Want het was, zeg maar: je had zo'n, een soort van winkelstraat in zo'n gebouw, zeg maar. Met winkels en na 100 meter of zo herhaalde de winkels zich weer opnieuw en na 100 meter weer echt iets van vier keer ofzo. Het voelde echt als we een nachtmerrie gang. En juist daardoor had ik op een gegeven moment heb ik zoiets van. Hoe weet je waar je bent?

Interviewer: Ja, precies.

P2: En dat is misschien wel chill om te weten. Ik weet niet in hoeverre ze dat kunnen doen voor elk vliegveld...

Interviewer: Oké dus voor transfer of voor een overstap vliegveld wel.

P2: Ja, waar je lange tijd moet besteden, dat zou wel kalmeren denk ik. Want het is toch... ik denk dat heel veel mensen het toch stiekem een beetje stressvol vinden. Het is leuk, maar ook van komt het allemaal wel goed... Dure tickets weet je wel, als er iets misgaat is het kut.

Interviewer: En welke informatie zou je dan willen hebben voor bijvoorbeeld zo'n overstap?

P2: Misschien zou ja... misschien gewoon een plattegrond van je komt hier aan met jou... vliegtuig, dan moet je waarschijnlijk deze gangen door. Daar zijn de winkels en uiteindelijk moet je weer daar zijn... gewoon dat je weet van: oh zo ver moeten ik lopen. En zoveel tijd heb ik hier voor. Dit kan ik ongeveer verwachten. Ik denk dat dat wel chill zou zijn.

Interviewer: Ja, en dat je ook weten hoeveel tijd je eventueel nog kan besteden, met vermaak?

P2: Ja precies want als het zeg maar... stel, het is een half uur lopen. Je hebt een overstap van een uur... Dan zou ik waarschijnlijk meteen doorlopen.

Interviewer: Ja, ja precies oké.

P2: Op Schiphol staan wel bordjes van: vanaf hier is nog tien minuten lopen naar de gate. Dat is chill.

Interviewer: Dat geeft wel rust?

P2: Ja, en dan hoeft je niet zinloos lang bij de gate te zitten wachten weet je wel.

Interviewer: Oké en informatie over het aankomst vliegveld?

P2: Uhm... Ja daar maak ik me meestal niet zo'n zorgen om. Ja, dat... Ik volg meestal gewoon de menigte en dan kom je op een gegeven moment bij de juiste bagage dingetjes aan. En dan wacht je daar en dan is er vaak al vrij snel de uitgang. Daar heb ik eigenlijk nooit echt problemen mee gehad.

Interviewer: Nee, precies.

P2: Je volgt gewoon de menigte.

Interviewer: En daar ben je ook niet zeg maar nog op zoek naar iets van een winkel?

P2: Nee, ik weet wel dat... nee, ja, ik ga daar niet meer winkelen of wat dan ook. Meestal, meestal als je een vlucht hebt, dan staat daar, zo'n bus voor je hotel of zo, of een taxi of een huurauto... En dat is dan wel gefixt. Het zou misschien wel van tevoren te zien waar dat is, maar meestal is het wel prima te vinden met de bordjes. Michel en ik hadden dit jaar dus dat we aankwamen op Madeira en toen keken we... Dan kom je in zo'n hal en we hadden een auto gehuurd van tevoren. Dan kom je in zo'n hal met alle namen van de autoverhuurbedrijven, maar die van ons stond er niet tussen en dan gingen naar buiten, en we konden hem niet, vinden. En dat was allemaal heel verwarrend. Maar ja, dat was niet de schuld van Schiphol of dat vliegveld, dat was... Jawel, want zij stonden dus ergens te wachten op ons met een bordje, maar dat wisten we niet dat ze dat gingen doen. Dus wij waren we op zoek naar dat bedrijf met die auto. Maar blijkbaar stond er dus echt al een half uur iemand met zo'n bordje te wachten. Met Michel z'n naam verkeerd geschreven, dat hielp ook niet. Maar heb nog nooit gehad dat ik met zo'n bordje ben opgewacht, dus ik zie die niet eens. Weet je wel, ik kijk er niet eens naar.

Interviewer: Ja, we hebben gehad, ja.

P2: Nou ja, we zaten gewoon helemaal naar de verkeerde dingen te zoeken.

Interviewer: Dat was gewoon verkeerde communicatie vanaf het bedrijf...

P2: Ja. Dat is niet de verantwoordelijkheid van Schiphol.

Interviewer: Nee, precies oké, even kijken, want... deze paarse kaarten die ik kende je niet, zou je het wel een leuk vinden om daar dus... als je nog een keer via Schiphol gaat, wel informatie over te krijgen?

P2: Nou ja eigenlijk wel, want ik wist dus van deze dingen allemaal niet... waar zijn die zijn die in de lounge?

Interviewer: De hotels die zitten vooral bij de intercontinentale dus bij lounge 2. Airport park lounge 1. Rijksmuseum die zit bij de Holland boulevard dus dat

is tussen lounge twee en drie. Ook ben je dat gedeelte voor niet schengen, maar je kan ook volgens mij als je zou willen, kun je van het een schengen gedeelte naar het niet schengen om dan dus daar tijd te spenderen.

P2: Ja, misschien ze er mee moeten adverteren ofzo, in de hal. Want kijk, ik denk dat de meeste mensen gewoon een beetje in de lounge blijven. En als iets leuk buiten de lounge is, ja, dan weet ik dat niet. En ik denk dat als ze mij... een lijst zouden sturen met alles, naja dan scroll je erdoor en dan: daar heb ik geen zin in, weet je wel... Ja, misschien dat als ze er in de lounge mee adverteren of zo. Je hebt misschien met een scherm ofzo... Met iets randoms van: Nu in de Rijksmuseum huppeldepup. Hier kun je erheen en dat je dan zou weten dat het er is ofzo.

Interviewer: En als dat aanbod ook persoonlijk ofzo voor jou was samengesteld? Zou je het dan wel eventueel..?

P2: Dan misschien wel als je van tevoren je interesses... kijk, want het verandert vast ook wel eens. Ja, ik weet nu wat er een soort van altijd al zit. Ik zou misschien wel leuk vinden, denk ik als... Van: Dit vindt je misschien leuk...

Interviewer: En zou je dat dan liever voor Schiphol willen, of liever op een... voor een overstap vliegveld? Als je... als je gaat overstappen?

P2: Ik zie van allebei wel de voordelen van Schiphol meer dat ik erachter komt van: Oh wist niet bestond en ik denk dat het met een overstap het voordeel heeft dat als je niet zoveel tijd hebt daar, dat je dan niet zo hoeft te zoeken naar dingen waar je geïnteresseert in bent.

P2: Al is dat dwalen ook wel leuk om jezelf te vermaken. Soms natuurlijk. Maar ja, dat kan... ik kan me ook wel voorstellen dat mensen daar een beetje rust uit halen van: oh, daar is een bibliotheek of een stukje iets... en dan kan ik al deze meuk overslaan. Want dat vind ik leuker.

Interviewer: Ja, precies oké, even kijken... en wanneer zou je dan eventueel die informatie willen ontvangen? Want je zei eventueel in de lounge of misschien...?

P2: Nou ja, als het persoonlijk is. Ja, poeh. Ik weet ook niet, hoe je het dan ontvangt: in de mail of zo?

Interviewer: Ja, dat is ook m'n volgende vraag...

P2: Ik zou geen app downloaden. M'n telefoon zitten al vol. Ik download alleen apps die ik dagelijks gebruik. En voor Schiphol, dat ze dan één keer per jaar of zo: daar ga ik geen app voor downloaden. Voor de zakelijke reiziger is dat misschien wat handiger.

P2: Dus ik zie ook voor me dat ik dat in de mail zou krijgen. Maar dat komt dan ook in mailtjes die je dan niet leest weet je wel... Want dat komt dan over als een advertentie mail... Dus ik zit even te denken, hoe zou het dan wel chill zijn? Als het gewoon is... van mensen laten weten van de dingen die je kan doen die niet zijn in de lounge... Dan kun je borden ophangen of reclameschermen of iets. Maar als het echt persoonlijk is... ik ben niet zo van de folders. Want dat is een beetje papierverspilling. Een app zou ideaal, maar die zou ik dan weer niet downloaden... Uhm...

Interviewer: Nee, de website van Schiphol ofzo? Of van het vliegveld?

P2: Ja, maar dan zou ik moeten weten dat dat daar is. Ja misschien wel, ik zou misschien een mail openen als in de titel heel erg is van: activiteiten afgestemd op jou weet je wel. Maar meestal van die mails, met... die duidelijke advertenties zijn en dan open je ze en zitten vol met flashy plaatjes. En dan denk je ja: sure.

Interviewer: Ja, precies speciaal voor jou en als het in de lounge is dan met bordjes of advertentie of?

P2: Ja, naja, wat misschien ook nog wel zou kunnen, als er sowieso wel een scherm staat. Want ik heb... Ik ben heb eens dat ik in winkelcentra ben geweest... met dan zo een scherm met een plattegrond... en dat je dan de lijst met winkels ziet en op dingen kan klikken en zo. Dat is niet helemaal corona proof natuurlijk nu, maar... Zou misschien wel lachen zijn als je daar je voorkeuren kan invullen en dat het dan oplicht van: Oh dit vindt je misschien leuk. En dat is dan ook gewoon iets om te doen. Ja, dat hele touch doen, dat is zelf natuurlijk ook al... want ik vermaak met me de meest domme dingen op Schiphol. Ik verveel me altijd kapot... Ik ga extreem langzaam naar telefoons kijken waar ik helemaal niet in geïnteresseerd ben.

Interviewer: Vermaken met kleine dingen, ja. En hoe zou je die informatie willen ontvangen?

P2: Ja dat is een beetje gecompliceerd...

Interviewer: Vooraf wel dus digitaal?

P2: Ja, hooguit een week van tevoren... Want als het langer is dan dat, dan ben je het alweer vergeten. Dus op de dag zelf of zo.

Interviewer: En als het in de lounge is dan meer met een fysiek... iets inderdaad.

P2: Ja, want ik weet niet hoe het anders persoonlijk wordt...

Interviewer: Ja, ik zit zelf ook nog te denken. Je kan ook wel iets dat je er dat er iets van een sticker, of iets heel veel soort van QR code, dat je die kan scannen en of dat je telefoon en dan de website krijgt. Dat je daar dan kan aangeven.

P2: Oh dat zou ook kunnen, ja. Dat je incentive hebt, als een bord heel duidelijk is van dat komt eruit. Want je gaat geen random QR code scannen. Het moet wel duidelijk zijn van: Hier heb ik wat aan.

Interviewer: Het moet inderdaad wel iets fysieks hebben om natuurlijk te lokken naar het digitale.

P2: 'Kom achter de leukste plekjes op Schiphol!' Dan zou ik wel denken van: oh, oké, cool, lachen! Ook omdat het iets is wat ik dan niet kennen, en dan denk: Jee! Iets wat ik nog niet ken, zodat ik me niet verveel. Ik zie graag nieuwe dingen.

Interviewer: Oké, toppie, dan heb ik als... opdracht nog dat je je idealen wachttijd mag vormgeven. Stel je bent gewoon vrij om te kiezen. Hoe zou jij dan je wachttijd doorbrengen en je mag kaartjes gebruiken of je mag tekenen of knippen plakken lijmen. Of het te vertellen – dus wat zou jij het liefste doen?

P2: Uhm... Hangt ook een beetje af van hoe lang het is.

Interviewer: Maar wat is het verschil tussen als je daar lang of kort ben?

P2: Nah, ik heb wel eens gehad dat ik... dat we er zo laat waren... Zeg maar

als je daar anderhalf uur van tevoren bent, zoals dan wordt geadviseerd voor corona. Dan ben je een half uurtje bezig met überhaupt in die lounge komen. En dan ben je daar misschien een halfuurtje en dan mag je wel weer naar de gate zegmaar. En dan is eigenlijk, dan ga ik niet rondstruinen of zo dan is het meestal het enige wat ik doe gewoon ergens een kopje koffie drinken een beetje comfortabel zitten, maar dat vind ik wel vrij gebrekkig. En nou ja, misschien voor de leuk een winkeltje in ofzo, maar dat dat.... heb ik er altijd een vrij haastig gevoel, dus dat doe ik dan niet te lang. Dan ga ik meteen door en dat vind ik dan eigenlijk ook wel prima, gewoon, want ja, dan heb je niet te veel tijd. Maar bijvoorbeeld met zo'n, verdere vlucht of zoals nu met corona, dat wanneer je er twee uur zoet bent of zo.

P2: Ja, wat wil ik dan doen? Ik start in ieder geval altijd ergens met een kopje koffie. Start: m'n kop koffie. Oh, jeezus, wat een triest kopje koffie.

Interviewer: Hij is zeer design-ig... om effe bij te komen van de security?

P2: Ja I guess... Ja misschien wel, ik vind dat gewoon dat is best wel overweldigend allemaal. Dan kom je daar aan en dan je wil ook soort van je plekje claimen in die ruimte.

Interviewer: Ook al ga je daarna nog steeds heel lang zitten? Is het toch chill om even..?

P2: Ja, in eerste instantie even, want je hebt met je koffers gesjouwd vaak en je komt misschien ook met het OV. Dan wil je gewoon even... je bent, je bent de douane door... dat is allemaal gelukt. En dan wil je gewoon even zitten en een stukje... met een kopje koffie.

Interviewer: Ja.

P2: Alleen daar heb ik dus meestal wel mee dat ik of geen plek kan vinden waar je een lekker kan zitten. Of dat het heel lawaaiig is of heel druk of zo, en ik zou een plekje willen waar je wat beter eventjes op adem kan komen of zo.

P2: En heel vaak heb je nog je handbagage en zo. Wanneer met mijn ouders gingen was er eigenlijk altijd iemand die dan daar bleef zitten met koffers en dan ging de rest rondlopen. Ik vind het heel moeilijk om mee te tekenen met mijn eigen verhaal.

Interviewer: Ja, dat is niet erg.

P2: Want ja, dan kun je een beetje rondlopen zonder je handbagage mee te rollen. Maar als ik dus alleen met Michel op vakantie ga, dan is het ook saai om helemaal in je eentje rondgelopen, meestal rollen we dan met onze koffers maar een beetje erdoor. Dus dan zou ik het wel chill vinden als ik een koffer even ergens even kan dumpen. Maar ja, dat is dan maar echt voor een uurtje of zo.

Interviewer: Ja, precies.

Interviewer: Maar zou je daar dan ook voor willen betalen?

P2: Kijk als het een paar euro is, misschien wel ja. Maar echt echt gewoon een paar... misschien dat je per uur betaalt, of per half uur of zo.... Je hebt ook wel eens op, treinstations van die kluisjes. Daar heb ik wel eens een koffer in gedaan. Dat was dan ook gewoon niet zo duur. Dat is dan gewoon waard om er even niet mee te sjouwen, maar dat moet dan wel lekker centraal zijn, zodat je niet weer helemaal terug moet om je koffer te pakken. En dan weer verder. Dus ja, als ik met Michel op vakantie gaan, laten we daar even van uit gaan, dan zou ik een koffer dump wel fijn vinden.

Interviewer: Ik denk dat als je het aan Michel zou vragen dat hij zou zeggen: een sportschool, iets waar je je kan bewegen ofzo... Met name als je ergens heel lang... als je een transfer hebt op Schiphol. Ik zou het wel lekker vinden om even te sporten, maar goed, daar heb ik geen ervaring mee.

Interviewer: We hadden het over mijn ideale wachttijd... waar ik naar op zoek ben is gewoon een beetje vermaak, ja, niet per se in de vorm van de winkel, want ik ga toch niks kopen. Ik vind dat geldverspilling en ik zie daar zelden iets waarvan ik denk ik: nah! Dat wil ik hebben. Behalve een nekkussen of zo. Als je dat nog nodig voor in vliegtuig, dat heb ik wel eens gehad dat je dan een nekkussen koopt. Maar ja, ik, ik ga meestal dus die winkeltjes rondstruinen gewoon een beetje staren naar shit, om mijn hoofd te vermaken. Dus daarom zat ik bij dat van het Rijksmuseum van ja, dat zou dan leuker vinden. Of een speeltuin of nemo...

Interviewer: Dus meer echt een activiteit?

P2: Ja, iets wat mijn aandacht trekt, waar je gewoon... waar op eens de tijd wat sneller gaat, en dat heb ik niet in een winkel, maar dat hebben heel veel mensen wel in de winkel. Ik niet.

Interviewer: En als de tijd dan sneller gaat, ben je ook wel eens bang van oh, dan... Dat je dan je vlucht mist?

P2: Ja, ja daar ben ik wel panisch over. Ik kijk ook heel vaak naar die borden met de gates van: Oh staat die er al? Ik loop daar dan volgens mij elke tien minuten heen.

Interviewer: Ja.

P2: Ja dat zou ik wel chill vinden als ik dat bord live op m'n telefoon kan zien of zo. Dat ik het even kan checken, want ik vind... Het is niet verder die borden staan overal, maar het is toch wel een soort van dat panisch heen en weer lopen wordt daarmee beperkt.

Interviewer: Ja, dus als je dan iets gaat doen wat ook meer... de tijdverdrijf dat je dan makkelijk ook wel kan zien van oh, het is niet in één keer te laat.

P2: Ja, dat je niet je activiteit uit hoeft om even, dat bord te checken om te kijken of nog goed gaat allemaal.

Interviewer: Dus dan zou je dus wat koffie drinken. Zou je, als je bijvoorbeeld naar het Rijksmuseum zou kunnen, dat dan daarna doen? Of zou je ook nog wel bijvoorbeeld bij winkels gaan kijken?

P2: Hangt ervan af hoe lang ik me vermaak, maar waarschijnlijk zal ik er maar tien minuutjes rondlopen of zo, en dan zou ik alsnog een winkel ingaan. Mmm ja, ik zou het beschrijven als soort van op ontdekkingsreis gaan, want ik vind dat het gewoon leuk. Dan ga ik op avontuur en dan wil ik dingen zien. En dan meestal ben ik teleurgesteld omdat ik al die winkels al heb gezien. Weet je wel. Dus dat trekt me dus aan zo'n Rijksmuseum, omdat dat dat misschien ook af en toe veranderd of niet altijd hetzelfde eruit ziet. Ja, dat weet ik niet. Een een vliegveld is heel leuk als je er voor het eerst bent vind ik. Ik had het ook met ibiza. De eerste keer dat ik er was was het: Wow! Er is een bar met muziek en wow! De winkels ken ik niet. Ik vermaak me hier. En de tweede keer dat ik er was was dat: Ja, dat was het hetzelfde vorig jaar... Dus ja, je hebt dus die koffie en daarna ga ik eigenlijk altijd op ontdekkingsreis. Zo voelt het.

Interviewer: Maar bij Schiphol heb je dus minder het gevoel van die ontdekkingsreis. Omdat je steeds hetzelfde tegenkomt?

P2: Ja.

Interviewer: En dat zou je wel leuk vinden als dat dan meer kan?

P2: Ja, als er iets is, wat altijd anders is. Dat zou ik wel leuk vinden. Want ik vind dus dat gevoel... Wel, heel erg leuk. Je komt in een hal waar je bijna nooit komt. Weet je wel. En dan is het zo van: oh?! Wat is hier? En wat is er nu dit keer? Met name de eerste paar keer dat ik dus elke keer in een andere hal terecht kwam, een andere lounge. Maar ja, nu ik dus al een paar keer bij dezelfde lounge ben geweest, is dat zo van ja...

P2: Dat kan ik al, dat is dezelfde meuk als vorig jaar.

Interviewer: Haha ja.

P2: Uhm...Terwijl ik dat hele ontdekken wel leuk vind.

Interviewer: En stel, dat is dus mogelijk om op Schiphol te gaan doen, zou je dan ook eerder naar Schiphol komen om te ontdekken?

P2: Uhm...Nee. Nee ja. Ik ga naar Schiphol voor de reis, en ik vind de reis al lang genoeg. Ik zou niet eerder naar Schiphol komen puur omdat er een activiteit is. Ik denk ook niet dat dat heel handig is, als er allemaal mensen te vroeg op Schiphol zijn...

Interviewer: Dan wordt het nog voller...Ja dus de tijd die je er hebt die wil je leuk doorbrengen maar verder hoeft het ook weer niet langer te duren.

P2: Ja dus het hoeft ook weer niet echt fantastisch bijzondere, gave dingen te zijn. Maar gewoon even iets wat je aandacht vasthoudt en een beetje vermakelijk is.

Interviewer: Oke toppie. Dan heb ik nog een paar losse vraagjes. Stel je gaat shoppen op een vliegveld..Je kan met ja of nee antwoorden: Dan doe je dat omdat je gewoonweg wat nodig hebt?

P2: Voor de douane heb je al winkels met korting toch? Is dat een ding?

Interviewer: Uhm dat is in ieder geval niet dat je al korting hebt van geen belasting, maar ze zullen vast leuke aanbiedingen hebben om mensen te trekken...maar...

P2: Het wisselt. Meestal ga ik gewoon de winkels in puur om me te vermaken, niet om iets te kopen. Uhm..Maar het is wel eens voorgekomen dat ik dus m'n huisgenoten had beloofd een fles drank mee te nemen, of dat ik nog een nekkussen nodig had ofzo..Uhm..En ik heb wel een keer gehad dat toen ik dus 16 was, en ik specifieke make-up zocht en die niet in Nederlandse winkels beschikbaar was, maar toevallig in een winkel op een vliegveld wel, dat ik daar dan ook specifiek naar zocht. Dan had ik al opgezocht: Kan ik dat ergens kopen? Niet in Nederland, maar ik ga nu naar een ander land: Is dat daar? Ja! Wow, cool! Dus dat, maar dat probleem heb ik tegenwoordig niet meer omdat alles op internet te krijgen is, dus...

Interviewer: Ja inderdaad

P2: Meestal heb ik niks nodig, maar soms een uitzondering wel

Interviewer: Shoppen om stress te verlichten?

P2: Nee. Puur vermaak

Interviewer: Om tijd met anderen door te brengen?

P2: Nee, al is het wel gezelliger om met iemand te zijn, want alleen is het echt saai. Met iemand heb je nog iemand naast je die andere dingen aanwijst dan dat ik had gezien en dan is het van: Ja dat is iets. Leuk. In m'n eentje vind ik het echt heel saai.

Interviewer: Om de omgeving te verkennen?

P2: Ja

Interviewer: Om trends en nieuwe mode bij te houden.

P2: Nee! Ik heb het idee dat Schiphol altijd hetzelfde verkoopt.

Interviewer: Dus je vindt Schiphol daar niet de geschikte plek voor?

P2: Nee zeker niet!

Interviewer: Een cadeau voor iemand anders te vinden?

P2: Is wel eens voorgekomen.

Interviewer: En dat had je van tevoren dan al besloten?

P2: In dat geval van de drank wel, dat is dus echt vaak goedkoper op vliegvelden. Volgens mij heb ik ook wel een keertje gehad dat ik een souvenir voor iemand had beloofd en dat ik het helemaal was vergeten en dat ik dacht op het vliegveld van: Ik haal nog wel iets. Maar ik ga er dan meestal van tevoren wel heen met het idee van: Oja, hiernaar ga ik opzoek.

Interviewer: Ja precies. Omdat je op zoek bent naar nieuwe aanbiedingen?

P2: Daar zoek ik wel eens naar, want ik weet dat ze er zouden moeten zijn, maar ik vind ze eigenlijk zeer zelden.

Interviewer: Oke, zoeken ja, vinden bijna nooit...

P2: Ik heb dus wel een keer hele goedkope 43 gekocht. En dat ik een keer een make-up pakketje zag en dat ik dacht: van ja dat is inderdaad een goede aanbieding. Maar dat was dan zo'n groot pakket, dat was alsnog €50..Dan denk je, ja dat is wel €100 korting, maar dat is nog steeds een beetje duur nog steeds..Zeg maar als geheel.

Interviewer: Om gebruik te maken van belastingvrije-omgeving?

P2: Als tiener dacht ik: Ja cool, goedkope make-up, maar nee. Maar tegenwoordig echt niet meer. Ik heb ook het gevoel dat alles op Schiphol duurder is.

Interviewer: Om je laatste buitenlandse valuta uit te geven.

P2: Heb ik volgens mij wel eens gedaan. Dat was m'n plan..Ik ben een keer naar England geweest en Thailand..Uhm..Volgens mij heb ik het gewoon in

zo'n goede doelen bak gegoooid.

Interviewer: Oja, ook op het vliegveld?

P2: Ja, in beide gevallen. Ik weet Thailand niet zo goed meer. Maar volgens mij had ik vanuit Londen...In Londen waren we maar heel kort op het vliegveld en hadden we niet eens tijd om naar winkels te gaan en waren er geen winkels. En ik dacht: Ik gooi dit gewoon in die bak..Maar anders had ik waarschijnlijk wel rond winkeltjes gestruind, kijken of ik iets kon vinden voor die paar euro die je dan nog over hebt, of dollar, wat het ook is.

Interviewer: En dan iets te eten of drinken?

P2: Ja, want vaak heb je alleen maar van dat rest-geld over weet je wel.

Interviewer: Ja. Shoppen om souvenirs te kopen?

P2: Ja, nee. In principe niet. Het is volgens mij 1 keer voorgekomen, maar over het algemeen niet. Het voelt ook niet als een echt souvenir, het voelt als troep. Maar waarschijnlijk is het gewoon hetzelfde souveniertje als dat je in de stadjes waar je dan bent op vakantie. In sommige gevallen, niet altijd natuurlijk..Maar het voelt niet als een echt souveniertje als je het op het vliegveld hebt gekocht.

Interviewer: Heb je wel eens een impulsaankoop gedaan op het vliegveld?

P2: Ik denk het niet. Ik zit even te denken. Ik weet sowieso niet zo goed wat ik heb gekocht op vliegvelden..Nee..Ik weet niet hoe de drank-traditie is gestart. Het kan dat de eerste fles drank die ik heb gekocht..Die was voor Kasper, m'n huisgenoot. Het kan dat ik die voor hem heb meegenomen en hij nam vervolgens weer als hij ging vliegen een fles voor mij mee en ik voor hem. Ik weet niet zo goed of dat is gestart met een impulsaankoop, van wow: Die is goedkoop, of dat ik hem nog iets was verschuldigd ofzo..Dus dat weet ik niet meer. Maar verder, nee, ik koop eigenlijk nooit iets op Schiphol.

Interviewer: Ja precies. En andere vliegvelden?

P2: Nog minder.

Interviewer: Oke. Als allerlaatste heb ik deze vragen die je mag invullen. Je kan de schaal invullen. Je mag hardop nadenken.

P2: Wanneer ik via een vliegveld reis..plan ik mijn reis zoveel mogelijk vooraf uit huis. Uhm..Doe ik dat? Hm..In het buitenland terug naar Nederland: Ja. Op Schiphol: Niet echt, omdat ik daar vaker ben geweest en ik weet gewoon: Er staat op m'n kaartje, weet ik het wat, waar ik heen moet. En de bordjes zijn heel duidelijk, daar heb ik eigenlijk nooit moeite mee gehad. Ik lees het mailtje door van tevoren en ik check wel nog eens wat is nou m'n aankomsthal enzo, waar moet ik heen? Dus tot daar bereid ik het dan zegmaar voor. Uhm..En dan laat ik me gewoon leiden door Schiphol. Dus ja..Wat is dat voor getal? Ja een beetje..3

P2: Wanneer ik via een vliegveld reis..Maak ik me niet al te druk ik zie wel wat er gaat komen. Uhm..Nou ik ben niet zo'n grote stresskip als m'n moeder en ik laat dus wel, ik ga het niet helemaal van tevoren uitplannen want ik weet het komt wel goed op Schiphol. Dat komt omdat ik wel vaker op Schiphol ben geweest en ik vertrouw Schiphol. Uhm..Maar ik ben wel een beetje een stresskip. Ik zou een 4 zeggen. Maar mijn moeder is echt helemaal van; Veel te lang van tevoren aankomen en alles dubbel checken..en..ja.

P2: Wanneer ik via een vliegveld reis..Wil ik autonoom en onafhankelijk zijn... Onafhankelijk van wat? Dat ik niet aan iemand hoeft te vragen ofzo?

Interviewer: Ja.

P2: Ik vind het vervelend als ik iets moet vragen, als ik de weg moet vragen ofzo. Dus wat dat betreft ben ik het eens. Ik wil wel gewoon m'n eigen ding kunnen doen, maar dat ben ik met het leven gewoon in general wel. Ja. Ik wil gewoon m'n eigen boontjes kunnen doppen.

P2: wanneer ik via een vliegveld reis..Zoek ik hulp en begeleiding als dit nodig is. Uhm..Uiteindelijk wel. Maar ik probeer het te vermijden.

Interviewer: Dus als je geen andere opties ziet?

P2: Als ik er echt niet uitkom..Dan denk ik nog na van, moet het nou echt? Wil Michel het niet doen? Weet je wel...

Interviewer: Ja precies

P2: Maar ja, als ik alleen zou zijn dan vraag ik natuurlijk wel gewoon..Dan

vraag ik wel om hulp. Maar ik vermijd het liever. Maar dat is misschien ook gewoon een beetje de sociale autist in mij die sociaal contact vermijdt, altijd. Dus ja, als het nodig is: eens.

P2: Ik vind reizen via een vliegveld een gedoe..Hm...Vergeleken met iets van een trein ofzo: Ja. Want je hebt dat hele proces vooraf. Maar als je naar een ander land gaat met de trein heb je ook dat hele proces vooraf, of niet?

Interviewer: Ja.

P2: Uhm...Ja ik vind het wel een beetje een gedoe. Maar ik vind het niet per se erg. Dus ja: Wel een gedoe, maar niet..Ik vind het geen probleem dat het een gedoe is. Maar het is.. Je doet het niet zo vaak en je moet dus best wel veel checks door, en veel verschillende plekken en met je koffer...Dat is gedoe zegmaar. Dus reizen in general vind ik al een beetje een gedoe. En ga je dat vliegtuig in, en sommige mensen vliegen misschien heel vaak, maar ik niet: Ik vlieg misschien 1 keer per jaar. En dan vind ik dat toch ook altijd wel een beetje spannend ofzo. Ook wel leuk: stijgen, dalen. Gedoe met de stoeltjes... Dus de hele vliegervaring: Het duurt zo lang voor je dan eindelijk op je locatie bent. Terwijl in totaal is het korter dan als je met de auto of de trein gaat. Maar het is heel veel indrukken, heel veel prikkels in 1 keer. En ja, dat is een gedoe. Maar het is het wel waard. Maar daarom zou ik het heel fijn vinden als er een stil plekje zou zijn ofzo op het vliegveld.

P2: Ik geniet van het reizen via een vliegveld: Uhm...Soms wel soms niet.

Interviewer: Waar ligt dat aan?

P2: Ik denk dat dit vooral mijn eigen stemming is. Als ik al een beetje moe ben ofzo. Dan wordt dat allemaal heel snel allemaal een beetje te veel. Uhm.. Maarja soms ben je gewoon heel happy de peppy: Yes, ik ga op vakantie, oeh leuk! En ah: Ik ga dit ontdekken, dat ontdekken. En ah: Hier een winkel en..Maar..Als ik het zou kunnen overslaan zou ik het overslaan. Het is geen activiteit op zich. Het is wel leuk om mensen te kijken op Schiphol. Er komen heel veel diverse mensen die je anders niet zou zien. Dus dat is wel leuk en daar geniet ik dan ook wel van, maar toch..Als je de hele ervaring van het vliegen zou kunnen weglaten, dan zou ik dat doen. Het is alleen geen optie.

P2: Ik weet dat ik een keer met de trein ging naar Londen. En dat ik dat eigenlijk prettiger vond dan vliegen naar Londen. Want je zit wat langer in de trein, maar je komt meteen aan op het station en je bent meteen op locatie

en dat..Is veel minder gedoe, minder stapjes. Het was gewoon..Ik ging in Rotterdam zitten en volgens mij was er nog een overstap, daar moest je douane door en dan ging je weer zitten in de trein..En toen kwam ik aan, toen was ik gewoon op de locatie waar ik moest zijn, en dat was heel lekker eigenlijk. En ja dat heb je gewoon niet met vliegen, want je bent gewoon niet op je eindlocatie. Dus het is extra stapjes, veel dingen die mis kunnen gaan en dat zorgt voor extra stress en overprikkeldheid. Dus ja genieten..Ik zeg een 3.

Interviewer: Oke! Dat waren mijn vragen: Ik was nog wel benieuwd, want je zei: Ik vind Schiphol fantastisch. Ik was nog wel benieuwd waarom precies?

P2: Nou. Als je kijkt: Schiphol is echt fucking groot. Maar ik raak er nooit echt verdwaald. En de bordjes zijn duidelijk en ik kan het allemaal vinden. Ik weet dat ze best wel veel innoveren. Dan..Ja dat vind ik dan gewoon tof. En ik heb ook wel eens vliegvelden gehad waar de boel half uit elkaar valt en..dat je met de bordjes niks kan vinden en dat het met de bordjes allemaal chaotisch is. En dat dat dan een heel klein vliegveld is, terwijl Schiphol is echt heel groot. Maar ik kan het allemaal vinden. Dan denk je van: Dan hebben ze iets goed voor mekaar. Ik weet niet wat, maar...Wat dat betreft vind ik Schiphol vergeleken met andere vliegvelden wel heel goed. Maar ja, misschien is dat ook omdat ik Nederlands ben en sowieso de omgeving makkelijker begrijp. Dus dat weet ik niet..Ik vind het gewoon heel knap hoe ze dat zo goed duidelijk hebben gemaakt in zo'n groot systeem. En daar heb ik wel bewondering voor, ook als IO'er weet je wel.

Interviewer: Ja, dat is zeker interessant om te zien want er gebeurt heel veel.

Interviewer: Ken je toevallig ook deze bordjes (blauwe bordjes?) Heb je die wel eens gezien?

P2: Weet ik niet. Niet bewust in ieder geval. Maar als ik dit zo zie, dan denk ik van: Ja ik herken het soort van wel..Al heb ik het idee dat..Nee niet opgevallen. Terwijl het wel een opvallend ding is eigenlijk. Het ziet er wel leuk uit, van die bordjes net als in de stad. Met deze kant op is de kerk: Dat vind ik wel schattig. Ik heb het gevoel dat ik hem wel eens heb gezien in een deel voor de douane. Kan dat?

Interviewer: Ja, bij Plaza heb je ze ook staan. Dit is bijvoorbeeld lounge 1:

P2: Nee dat valt niet op. Er gebeurt zoveel. Je kijkt eigenlijk alleen naar de gele

borden. Die zijn ook veel groter. Nee ik zou dat niet zien.

Interviewer: Op veel plekken zijn ze dus ook al weggehaald.

P2: Het is ook: Ze moeten competeten met die grote gele borden. Nou, ze zouden al even groot moeten zijn om überhaupt op te vallen. Maar ze zijn veel minder belangrijk dan de grote gele borden, dus dat wil je helemaal niet.

Interviewer: Ja, dat is het probleem inderdaad...

P2: Als je het echt in de lounge plaatst, moet het echt heel erg opvallen op de een of andere manier..En dan..ja..Misschien moet het dan weer een kunstig object zijn op zichzelf, dat het niet weer eruit ziet als een bord..Maar meer als een ervaring.

Interviewer: Ja, dat is wel interessant

P2: Ja, want dat valt op. Daar zou ik naar kijken. En dan weet je, van: Dat is niet iets wat me naar de gate leidt, maar wel iets waar je naar kijkt en nieuwsgierig naar bent. En er zijn zoveel bordjes op Schiphol..Dus een bordje, ja.. Dat doet niks. Nog een bordje, dat zal niet...

P2: Waar staat eigenlijk de informatie waar staat hoe lang je nog moet lopen naar de gate? Ik bedenk me dat ik dat altijd heel fijn vind, maar ik heb geen idee waar het staat.

Interviewer: ja dat staat dus ook wel op de borden, maar niet altijd. Er staat wel eens, bijvoorbeeld gate E en dan staat er zo'n grijze blob en dan staat er zo'n mannetje en dan: 10 minuten lopen ofzo.

Interviewer: Oke top. Thanks voor al je input en ervaringen

P2: lekker veel anekdotes verteld.

Interviewer

Um, so you looked at those cards that I gave you? How was this for you?

P3

I really, it was really like first of all I thought it was done really well. And I think I messaged you saying that it's like the material itself was really good. So I went through everything. What exactly. Like what do you mean how did I like would it be what stood out to me or...

Interviewer

Yeah.

P3

Um, well yeah I when I was going through everything, just like these are all the different parts or like... I guess provisions at like Schiphol or at an airport. But there are a lot of things which I feel like... I like that it's there, but there were other things which I just wouldn't, I haven't used that. I don't really always see the need to using it to use it for myself. Like I, I mean, I've never felt like I wanted to go to a massage parlor at an airport, but that's like also just me or maybe if I spent many hours at the airport... But even at that time, I would rather just have food and maybe like, chill at a lounge or something. Yeah.

P3

One thing which I've loved, which I had and actually haven't seen, and maybe it's because I didn't... Haven't gone to if it's already there, I haven't gone to Schiphol as much, but I really like the...well the NEMO Science Museum.

P3

But even there was another. So basically like the experiences... I like potential free experiences you know. Oh yeah. I would like it if it was a free experience... But... I like that aspect that, that, like I would rather I would probably end up doing that even if I have to pay for it then let's say go to a spa that's like personally for me, like the Rijksmuseum. I'm just trying to see...

P3

The museum, like, I think the museum shops and well... What is it called... Like the shops, though, about souvenirs and all of that, I think that's really important that it's there because you also have a lot of people that just last minute they want to grab some goodies before they go home...

Interviewer

Did you buy a souvenir at Schiphol?

P3

So I didn't because I haven't left the Netherlands, like I didn't go back home from the Netherlands. But there may be at the last minute if there is something, usually I would buy it somewhere else because I think it might be more expensive at the airport. But like for me, I would see. Yeah, that's just generally my perception that things are more expensive there. But I would see like maybe last minute I'll probably go and buy stroopwafels or things like that, like the little tiny things. And maybe if I suddenly remember something that I will, I will still go to a souvenir shop. Also, I did come here with my family and my parents and I did go to some of the shops at Schiphol already. One was Albert Heijn.

P3

There was... I, I ended up going to because I feel like Schiphol specifically is kind of not just an airport, it's kind of a center of I mean it's almost like a little mini mall.

P3

And there were just like a lot of things happening there. And when I first moved here, it was just very easy, like renting a car and we rented a car. So it was just really easy to kind of come back. So we were staying at an Airbnb and just popping back quickly and doing all the basic shopping and things which we needed at Schiphol airport, because anyway, we had to come here to get the car and we were going to someone's house and we heard like... They invited us there, a Dutch family who we had talked to a long time ago.

P3

But, we wanted to get something for them to go there. But then we also heard flowers here is like... It's a really it's a it's kind of a Dutch ritual to carry flowers, I feel. And so it was really nice. Like we went to a shop and make the the shopkeepers were able to tell us, like, what type of flowers would be nice, what type of like, you know, what they would appreciate.

Interviewer

And it was Dutch family that you were going to?

P3

It was like a Dutch family, a Dutch professor's house. So it was. Yeah. So it was really good for me... Also I think I ran... So just maybe it's comparison to the airports which I've been to in India, where it's also like a shopping center, but it's inside when you're more in the waiting. So you can't access it without having a ticket and going through security and everything.

P3

So I like the fact that it was just kind of publicly accessible to the public. And, well, we had just gotten off a big flight and I think there was some basic things we kind of needed. Again, we were going going straight to someone's house and then we ran to HEMA. And I was just so happy, though, that that was there. And I just like grabbed a bunch of different things.

Interviewer

It was the first time also that you were in the Netherlands?

P3

Yeah, my first time in the Netherlands. Yeah.

P3

And yeah, it it wasn't a drastic... Like there's no cultural... Culture difference when you go, because I feel like airports are very similar in around the world. So I guess it was an easy kind of transition in a way of into... The Dutch culture, I suppose. But I mean, I don't think it would have been a big jump anyway, but I'm just like it wasn't like you stepped out and you were like, oh, OK. I don't understand things. I don't I don't know how things would work. Maybe it's because everything's in English, but, I don't know, that's just kind of like... it wasn't difficult to navigate around. But what I did... I think we were a little confused about is that is trying to go to I don't know if it's the train or something to do with, like trying to figure out how to get OV chipcard. And we kind of just like ran around trying to figure that. But yeah, that's not...

Interviewer

Yeah, it's interesting... Um, were there also are some facilities that you already kind of recognized?

P3

From what I recognized specifically at Schiphol? Or just as an aspect of as an aspect...?

P3

OK, well, definitely. So these are all this is completely new. And I loved this. Like, I love that this...I don't...didn't see it there.

But I think I like I was immediately drawn to this, and it's exciting to see these cards.

P3

Well, the liquor store and souvenir shops, things like that: these are very like I would say, is kind of what an airport has, normally. Electronics shop is not doesn't really stand out as that.

Maybe a bookstore. Yes. Drugstore, yes.

P3

Flowers: this was a nice surprise, like toy store, I wouldn't normally think is part of an airport, but it was I mean, it's there and it's brilliant.

P3

Rijksmuseum also, I think if it's comparable to a souvenir shop, then yes, if I see it as sort of a souvenir shop. But I think that also is linked to kind of the experience.

P3

Luxury fashion shops or something. I just wouldn't go to as I feel like I can't afford it, maybe from afar. But then I also feel like I am an outsider. If I step in and kind of look at... Like maybe to browse. Regular fashion shops to browse, I, I wouldn't personally shop at these shops. Like, I don't think if I ever bought anything it would be from like a flower store, souvenir store, maybe books or something. But, unless it's like an emergency and I really need clothes that I really need to change something or like a jacket because I'm going to a warm place, then I would go to a fashion shop. But I feel like things are very expensive generally at airports. I would never go to a jewelry shop. Cosmetics shop never needed to...pubs, cafe bars. I didn't go to cafes, there. Pubs again, are slightly expensive but it depends on who I am with. If I'm with a group of friends and I would love to go to pubs but I generally just stay away from what I think would be overly expensive and I don't necessarily need.

P3

Regular restaurants, food wise, or something I would go for sure. Always like if I'm hungry so cafes and regular restaurants or basic restaurants like both of them yeah.

P3

Airport Park. This was really nice. Like, this was something which I find like pleasantly surprising and would definitely like that. Also, again, it is a free experience.

P3

Massage O Matic I've seen in a lot of airports. I would never use it myself.

Interviewer

Why not?

Because I don't I I, again it would probably be more expensive and I haven't ever like found the need..also at a hotel, like I know it's important that it's there, but I..It's never happened that I needed to like stay..or I actually did stay at a hotel once an airport hotel I think but then that was because...and that was in America and that was because the flight got like canceled or delayed or something. So it's not something I..if I wanted to stay in a thing that I would go and try to like stay in the city somewhere and experience something else, but I know how important it is there.

But the massage place I actually don't know anyone who's gone there. But I understand relaxing and also if you have a lot of time. But I just felt like if I have a lot of time I would rather eat or like chill and like using my internet or use my computer or things like that. Baggage storage I think is really important. Have I used it at an airport? I've used it at a train station but I I see the importance of that.

Airport library that's a surprise. I've never seen that before and I loved that. Baby care lounge important. Obviously never use that. Spa again, I'm linking up with the massage thing..that I don't see the need for me to do it but then I know that other people may see the need. Showers I've never used but then it is important. Meditation Center and the..I think yeah, I think that was a meditation important. I've never used it but important for people. Yeah. Yeah, I think that's all of the cards.

Interviewer

Nice. Okay, great. Um, let me see. Yeah.

I would like to ask you to choose a journey. Maybe you've made to or from Schiphol, but it can also be another one. Because you only arrived at Schiphol

right?

P3

Yes I only arrived at Schiphol. I left from Eindhoven, if the airport in Eindhoven if that..I was I flew to Prague. From Eindhoven but um, but yeah, I can explain my arrival at let's say in Schiphol and departure from departure from Eindhoven, I don't know if that's helpful, or like layovers wherever waiting at other places.

Interviewer

Yeah. So you went Prague for holidays?

P3

Yes, for holidays. With like one friend.

Interviewer

I have this one, but you can just use also these cards, if you want to. If you want to have like markers or things..Also fine to just explain.

P3

Right, okay. So..Arrival first

The passport control..baggage claim...Uhm...

P3

So I came first, we went to the past passport control. Do you want to like, do you want to know my steps? Or do you want to know experiences on every... or

Interviewer:

You can just explain what you remember from each step so it can also be experience.

P3

Okay, so yeah, so we came, went straight to the passport check the password control. It was a simple system. But like, obviously, we had to, we stood in line, we had to like deal with all our papers. I felt like luckily, like my family, and my parents love organizing things. So then we knew exactly what papers and we had different folders. So that was easy. But I did see a lot of people struggling with getting their papers out in line. But once we reach the counter, super simple system just asked me a few questions. Looked at some paperwork

and like, let me through, which is something surprising, because I've had a lot of longer. I mean, India was always easier for me to go back, like deal with passport control. But America was always like a long conversation, it is very intimidating. It wasn't intimidating at all. They were also super nice. So it was it... That was like the first contact with people here. Like when I first came. Then, um, well, I mean, we went to toilets around I don't know whether it was like after baggage controller, whatever... no experience specific there... Baggage claim was crowded, which is weird now thinking about it. It was like super crowded. And yeah, I think we had to wait for a long time for our... I think there were multiple airplanes at the same belt, which is normal. But I I just remember, like waiting for a long time. And there was just a huge crowd. So we really had to like dig through to get it. But yeah, then at that point, I don't think we did anything. Anything else at the airport. We just went out... to the I think there... there are a bunch of taxis just outside there and standing in line. So I think actually, before doing that we went to like service desks to kind of like figure out what the system is because I feel like every Airport has a different... We didn't know whether we could use Uber or something. But then they guided us... But I think it was the night and not many services... So I think that was a little confusing a bit.

Interviewer

What time was it? It really like?

P3

Okay, it wasn't that late evening, it was evening night, it was after dark. And this is in the summer. So that would be like around 10, maybe slightly later. But not everything... Nothing was like for some reason. I feel like we didn't really... I can't remember if things were open but I remember trying to find the service desks. And we ended up going to like the tourist booth which we weren't supposed to go to the tourist booth for this. And then we were just like, Okay, and then they showed us away. But we ended up going out. We had a lot of suitcases out. So we had to get a bigger car. And then they took us straight to our Airbnb, which was in Zaandam. So yeah, so then yeah. And yeah, so that was that experience. But I think the next day we ended up coming back to Schiphol to get our car. Yeah, we rented a car, so we didn't rent it at that time. I think I don't... So do you want to know that experience when we came back? Yeah. Cuz that's not about flying. It's just the experience of the airport.

Interviewer

Is that when you also got to the Albert Heijn?

P3

Yeah, I did all of that. Yeah. So actually, we went back, like multiple times, to Schiphol and so I think the next day... we went to Schiphol just we went to... like a taxis service center. Ah it was a car rental not taxi.

Interviewer

Did you decide it on purpose? To rent a car?

P3

Yeah, we thought that it would be easier. Also, I don't think my mom's super comfortable riding a bike. But I mean, she's very comfortable riding a bike within the place, but then we didn't want to go we wanted to explore a lot more of the Netherlands and we felt like going by public transport, train system and everything and buses, maybe we wouldn't be able to see like the smaller kind of like, let's say villages or... And then we kind of wanted to explore a lot more and we thought cars will be good. And my dad's super comfortable with driving.

P3

So, yeah, so we decided this. I think there was a huge problem with the car rental place. And we booked like something online. And there was some issue in the car wasn't... like we went to I think it's good that there are so many different car rental services at the airport. Because I think we went to one we booked it online, we went to one car rental service, I think we ended up losing money because something happened. And it was, I feel like it was from their side it was or maybe not directly, I don't know exactly what happened. But then we couldn't get the car. So then we ended up just going across the, to another service who had a brilliant like, I can't remember which companies but had brilliant like service at that time. So then they gave us a car. And then we were going to drive straight from there to the north of Netherlands somewhere to that person's house. So at that time, we were kind of it was good to see that there were a lot of shops around, we ended up going to the flower shop.

We did go to Albert Heijn. And we did go to Hema. And I think we went to Hema to get a gift bag because we did bring some stuff from India, but we didn't like wrap it. So yeah. So we went to Hema, we got the flowers we bought something from like Albert Hein, which was good. It was really easy that everything was there. And we didn't need to like go out. Also, we didn't

know anything about Amsterdam other than like, going to Zaandam, um, and coming back. Like we didn't see anything of Amsterdam. So it was just nice to just know that everything's at one spot.

Interviewer

And was it planned that you first took a taxi to the Airbnb? And only then got a car?

P3

Yeah, yeah. Um, so I don't think it was possible for us to...I don't remember when we booked we booked the cab, or at least the car online and the one which didn't work out. And I think it was earlier. Yeah. And it wasn't possible for us to pick it up at that time.

Interviewer

Because it was too late..?

P3

I think it was too late. Yeah. So then we ended up just, it was just easier to and we were super tired. Because, like, we had a layover in...I think Dubai somewhere. And it was just like a really long flight. So all we wanted to do was just. Oh, and I think we were also delayed a bit. So all we wanted to do was just go and sleep. Yeah. And then we figured it out. And yeah, we drove around after that. And it was just really nice that everything was there. Yeah. That was that experience. We didn't. Oh, I think we did go to a cafe. We had a coffee over there. So yeah. That was during...waiting for the car rental because we just had to wait for a long time. So we kept going to a cafe and then we have like super coffees. So but no restaurants but just chilling at a cafe.

Interviewer

Yeah. And you mentioned the Hema and Albert Heijn. Did you plan on beforehand that you would visit those or did you already know them..?

P3

We didn't know that any of this was there at the airport. So but I think as soon as you get out of the baggage claim center, then you kind of see the flower shop, if I remember correctly, you see a flower shop. And then you see like,

Hema on Albert Heijn, and all of that. And yeah, so that was a good kind of surprise. Also, it's not like we bought anything when we were there. But when we went back home, we remembered that all of this was there. So it was just like a one stop.

Interviewer

So on day one you saw: all is there, and on day two you went back?

P3

Yeah, exactly. We went there. Earlier, we weren't planning on buying flowers we had brought, we wanted to bring some gifts for them. But we brought it from India. But then we didn't wrap anything. So it was just nice. We just thought that it would be nice to just pick something up from here. Because when you were there, so that was good.

Interviewer

Good. Yeah. And you also mentioned that your parents organized a lot of paperwork. Was it especially on the paperwork? Or also? On, the car rental?

P3

So my dad organized...he was the one dealing with the car rental. Actually, the paperwork I think I was...I dealt with all the paperwork.

But yeah, there was food...we didn't really need like usually we always keep like some snacks and stuff. But we didn't particularly need anything...at that time. We just...it was we didn't stay much that the when we arrived, we just kind of like, stood at the baggage claim and then we left. But what another thing we organized was from back in India was that we had access to like we paid the international data thing for our phone. So we were even though...You do have Wi Fi, I guess there. But I've been to airports where it's always kind of something difficult to like, you know, sign up to the Wi Fi. So it was good that we were able to like contact people with our phone. So that was already...

P3

So cosmetics yes...Electronic shop no. Regular fashion: Would HEMA..?

Interviewer

Maybe books & news is more for HEMA, and I will just remember that it's...are maybe write it down.

P3
didn't go to a souvenir shop. No.
Well, soup thing was sort of a cafe. But sort of..I think it was a cafe, which had soup, so...
Or like a local cafe was not like Starbucks or something.

Interviewer
So you immediately had a good experience with Hema and Albert Heijn, so you knew how to find find them now..?

P3
I..we actually had never heard of Hema before. Like, I think, just generally, I hadn't heard about it. But then it was, I think, considered a departmental store. And that was just it just seemed like it had everything which would be perfect. Rather than as maybe going to a souvenir shop could have been more expensive to buy a gift wrapping papers. Yeah. Yeah.

Interviewer
Yeah, I'm thinking because, you also had transfer at Dubai. And how many hours was that?

P3
I don't remember...

Interviewer
Was it long? Or short?

P3
It's usually so...usually my transition. I usually I it at Qatar, but this time, the first time I think it was usually like, about four hours. Yeah, let's say but at that time...I so I've never used even for that I've...we have access to the airport lounge. So we basically just goes over straight to the lounge, and then it's just always cleaner bathrooms, and there's free food over there. And there's Wi Fi

Interviewer
And why do you have this?

P3
So my dad...I don't know. I think why it's something which my dad like he has

good credit on his bank. Yeah. So then after, like, so many years, and they've provided this that like, I guess almost every airport around the world we can access these like the 'normal' lounge

Interviewer
Ah did he fly a lot?

P3
Yeah, no, but I think it's so maybe it's an a thing, but it's not related to one specific airline. But I think it's something to do with the bank he's been using an India for I mean, yeah. So that was..so that's good. Like, we always just go and it's all comfortable seating and we just kind of like sit there. We don't really do other things. Sometimes. Sometimes, we if it's like the short, like very quick thing, then we wouldn't go there. But if it's like even half an hour...or like no, so maybe like about 45 minutes, wait on words, then we would just go and sit there and just grab something to drink there. Yeah. So it's nice yeah.

Interviewer
So you sit there there, drink something you got don't go to any shops to see at the airport?

P3
Yeah, I don't think like my parents. I think that my habit of not going to airports shops is because of my parents like they tend not to. But if it's like duty free and maybe some like chocolates and things like that, but potentially my parents don't drink so there's no alcohol.

Interviewer
Yeah...

P3
I've never bought anything to my memory. I've never bought..it's only consumables at that time to eat. Yeah.

Interviewer
And if you go to this these lounges, do you plan in advance where it is? Or do you just see when you arrive?

P3
So if it's an airport that we've been there ready, then we know exactly. Or like

my, so my dad travels a lot. So he kind of knows, especially like, these airports, I Qatar and then this is..that's where you will have to wait the longest to take a flight. So he kind of knows we go there. But it is kind of confusing. I think in Dubai specifically is such a big airport and it was my first time there and they have many lounges so there's only like one type of lounge..we're like..so we have a card a lounge card...so there is only one type which is allows for our card to kind of go there and I think that's like the basic lounge or something. Oh, yeah, but I've never bought anything at shops but I..we...Correction: we do visit shops, just to kind of browse and kill time sometimes. Yeah. So that some like we like doing like I and yeah, my dad doesn't really do but like I do with my sister a lot or like friends or sometimes my mom. Yeah. But if it's like my dad, usually we just kind of like chill at the lounge and play games or something. Oh, yeah. He always carried cards. And we always say play games and stuff.

Interviewer

And if your father's there, do you still go to shops? And he stays at the lounge?

P3

Yeah, yeah. Yeah. Unless like we are all kind of walking together. Yeah. And then we go to a shop on the way then he'll wait there. But it actually hasn't happened that often. Because usually the lounge is kind of away from the shops. So I don't really remember if we, unless there's something I really want to see, like I have done times where they're like usually the shops at airports or shops, which are available everywhere else, but little more expensive. And so then if I just want to check out something, I would go and maybe check it out. Like if I have to try something on I'll try it out. And then I will know that it's available and then go to a shop outside.

I keep remembering things as because there's also been so long since we've had I've traveled in there like at an airport, but I think also I would potentially buy..or I used to buy like at least one book or magazine or something. But I don't do that really anymore because..I have a Kindle. But like sometimes I'll just like browse books and see what book is interesting, then I'll make a note of it and then buy like the Kindle version of it. Yeah. It's more browsing. That's what I do with shops. Yeah, there...

Interviewer

Okay. Great. Um

Interviewer

Let's say you're going to travel soon via an airport, would be nice, would you like to receive information about commercial facilities at the airport?

P3

Receive it..? From like the airlines? or when you are booking? Hmm.. it'll be nice to know what's available there because sometimes especially like if we're trying to, let's say...find the lounge and then you don't really have too much time...Then it takes time to really..and if it's a huge airport, it takes time to really like go around. It would be nice to have access to seeing what is there at the airport but I don't want it to...like I wouldn't want a lot of like messages and things coming my side..like it should be an option maybe of like okay if you want to see all the things which are available then they click on this and I'll show you a map or something. But like I don't want to get multiple random emails nor do I want like if I get my tickets..or they can important messages from the air airport, then I don't I don't want it to be all like so much information like if you see an email, you don't want it to be super long. You want to be able to find the important things. And then yeah, but that being said, it should still stand out that that's there because sometimes I don't read the fine lines later..Like if the information is there, and then there's always this random text afterwards, which is not related to let's say my ticket. Yeah, then sometimes I don't read it. So if there's like some visually something stands out, then I will be like, Oh, yeah, I can. I can go and check that out.

Interviewer

And would you like to have information about the airport..you're leaving from?

P3

Like the one which I will potentially be wait..?

Yeah, yeah. I would want to know more information about that, because I'd spend less time at airports when I arrive. Yeah, it's just by chance at Schiphol, I came back, which was a good thing, because that's something I saw, but I don't think. Actually, it'll be nice to know what's there in both, but the chances of me really waiting at the airport unless necessary is less than me..then at the airport I'm, I'm departing from.

Interviewer

Yeah, yes.

And what information would you like to have from the airport you're departing

from?

P3

Um, okay. So if I remember, I leaving from Eindhoven.

We weren't, it was an easy process. But also, we weren't sure whether we can enter the security, like the security zone, because we had arrived there very early. So we kind of waited at the little like public...kind of waiting zone. Which, which is like the shops...and like some shops and restaurants. It was I think Eindhoven is a lot smaller...So it was not like...it was just like a little few chairs, here and there. So we were just waiting there for a bit. And then we kind of guessed that we could go in so then we went. The security line was super easy for us to go through, went through all of that. And then we just like bought some coffee waited there. That was nice. But I think we were a little...so all of that was like comfortable and nice. And I was with a friend of mine. So we were just talking, there. If there were things to see, I would have loved, I would have actually really like loved these experiences like the Rijksmuseum or Airport Park and things like that thing, we would have absolutely loved that. Rather than just sitting. Yeah, it depends, obviously on who I'm with...traveling, traveling with, but with my friends, especially. Even my parents, actually they would like that.

And but I think we were really stressed about whether...because we only had a carry on suitcase. And we didn't know whether it fit and we didn't know whether...and I think it's a different system here. Things put...whether it will fit and put it up or what you're allowed, which in India...it's like anything we're completely used to...But we...the entire time until we reached the until they announced which gate we were leaving from...until we reached there. We weren't sure. And then there they had that little triangle kind of like put it in. And then we realized was bigger. So then we ended up taking...it was winter. So we ended up taking like all our winter coats out and wearing it

Interviewer

And it was possible to make smaller?

P3

Yeah, it was possible to make it smaller. And they didn't say anything, but they did say something, which we didn't expect is...that you can carry a purse. Like they said it's only one bag and I had like a little just a little tiny satchel type of thing. So we had to put that in and then I had to carry like my wallet and everything in my pockets. Which that's a little uncomfortable. Like I mean, I that's not anything to do with the airport. That's the airlines. But yeah, I don't

want my wallet in my loose like...anyway, girls clothes barely have good pockets. And then like my jacket, that's kind of loose pockets. So it's kind of scary. But yeah, that was good. But then I wish we kind of knew because we waited there for at least an hour. And I wish we kind of knew at that entire time that we...there's something that's maybe...Yeah, we arranged...because we did stand in line to board...And that might have been our like...it might have been there already. But we didn't really it was our first time going to the airport and we didn't really like realize...so if that information was clearer then that would have been good.

Interviewer

Yeah. Okay. Um, you also said it would depend on who you're traveling with. If you would love to go to the experiences would you also go if you're alone?

P3

Yeah, I will go alone. It depends on what the experiences are. So if, like...if it's, Actually most things I would go...if it's like...It depends on what the experiences are. So if, like, if it's actually most things I would go if it's like so okay, I'm thinking about that like, Okay, if I if they're like pieces of art and stuff, yes, I will go through for sure alone. But like, I think I kind of like the aspect of like having different types of unique, like seating and like that that's fun and...If they're different experiences like that, then it's higher chance that I would go and like, oh, try and different seats when I'm with my friend rather than me doing alone, because I just feel awkward doing things like that alone. Yeah, but just like roaming around and, like seeing things and reading things. I think I would be fine with.

Interviewer

Yeah. Okay. And would you like to have information about the airport, if you're going to have a transfer, about that airport?

P3

Um, yeah, for sure. If I have to spend many hours there, then for sure.

Interviewer

Yeah. Yeah. And for the airport, you're arriving at?

P3

A little less. So let's say the airport I'm waiting at...the airport, I'm doing a transition at, like, both of them are the most important for me to get

information from. The airport I am arriving...not as important, but it could be useful, but just not in my face. Like, let me...just have that option somewhere. And then I can like, check it out if I want.

Interviewer
Yeah. Okay.

P3
Actually when I'm arriving, it might not be necessary for me to know from before when it just make it clear when you arrive, like to have good signs and like things like that. So I can figure it out there is just don't necessarily need to know.

Interviewer
And when would you like to receive the information? So for the airport you're departing from?

P3
Maybe it could like...when you're booking the tickets that say...and you are planning that thing that it could be available for us to see at that time. But and maybe, if it's like many months before, it might be nice to have a reminder closer to the time. But yeah.

Interviewer
Okay. And also something like information at the airport? Would that be something you would like to have? Or would it just be in advance, for example, on your phone?

P3
like, let's say, I'm going like, I feel like the contact now, I mean, not with Corona, but I contact and release a lot less and you end up like, you can print your boarding pass earlier, so you're not really necessarily going to a baggage thing. So I feel like it's if you did, and they just tell you that: Yeah, you know, there's a center for a lot of shops inside. I don't want them to tell me what shops there are, but just be like, yeah, there's a center for shops on that side. And then there's these experiences...if their experiences I really want to know those experiences shops, not so much like there are shops everywhere. So the experiences are like super important. Yeah,

Interviewer

Yeah. Okay. And if there was not a person there to tell you, but maybe something like a system?

P3
If it's if it's made clear, because I feel like...okay, talking like experiences or something I would not want to miss and if that is made clear, very clear at every time step would you take? I don't really care much about the shops, but then I would feel bad if I left that airport, and then there was something really cool. I should have seen. Yeah, then I wouldn't be like fuck I like missed that.

Interviewer
Yeah. Okay. Um, and if you're going to have a transfer, when would you like to have the information about the airport that you're waiting for your next flight?

P3
Probably, again, similar to the first one...when like when you're booking the flights and then you know that that transfer thing is there that'll be nice to know that time and potentially a kind reminder, that kinda right but just like a reminder later close to the dates, especially if it's like many times, like the months before...

Interviewer
And would also not be nice to have information in...during a flight about transfer. When you're on the flight?

P3
Yes, that would be very nice. Also, I do think that sometimes that does happen. But that's like, like, but that's very specific, like, okay: Qatar airlines are like almost the only airlines which go to Qatar, or like that one airport, I mean, there are a few others. So they, they're really linked so they will give you information for it. So in that case, so it's very easy for them. I think they automatically do it, but I'm not sure about other airlines. And that would be nice. Yeah, I think that would actually be really nice to know. Yeah. At that time.

Interviewer
That's interesting.

P3
Yeah. I didn't think of that. I think that would be like...you most of the time, you'll have a system like a video system or like something in front of you. So

that would be nice. Yeah.

Interviewer

Okay. Would you like to have this information digital or physical?

P3

Or what do you mean by physical? Like having pamphlets and stuff? Yeah. Ah digital. Yeah, yeah.

Interviewer

Yeah, it can also be physical, like, at the airport that there's something...can be map or...

P3

Oh, a map would be useful. But that's not I don't want a map from...maybe at the in the air plane, if we're going...getting into the transition phase, especially...layover, layover. Yeah. So the layover, then they can give you just like a map, maybe in a pamphlet, but not when you're waiting. Like I wouldn't necessarily, and that's only because it's such a big airport. And there's just so much to see. And like a lot of these airplanes. So that would be nice. Yeah.

Interviewer

Would you prefer to have a map that you can take with you? Or a map? Physical? That's somewhere just standing.

P3

Take with me in that case, yeah.

Interviewer

Because you're gonna have a look at it everywhere?

P3

Yeah, I can, like carry it around and see. It's almost like an amusement park maps type of thing. You just carry it around, know which experiences are there. And every...

Interviewer

Yeah, interesting. Yeah. Someone else was already also talking about amusement park. So Oh, yeah. There's comparison. Yeah,

P3

Yeah. It's an it's an experience. I feel like I feel like the airport waiting at the airport can be made interesting. Yeah, I think that would be nicer. I would rather...and I really, I keep saying experiences, but I would much rather have like, the cultural experiences or just other like art and installations. I love installations. Interactive installations are really cool, rather than the shops, even though the shops are there, but I only browse the shops, mostly just because of boredom. You know, just because I There's something I want to do when I want to walk around.

Interviewer

Yeah. Okay, great.

Interviewer

Okay, then I have...if you were free to choose, how would you spend your waiting time? So in the ideal situation?

P3

Ideal situation, if I'm alone, or doesn't?

Interviewer

You can also you can explain both.

P3

Well, actually, with like, let's say, with people, I think both senses I would, like ideal would be experiences for sure. If it's a new culture, or a new country, especially like, I mean, maybe especially during the layover thing, because it's usually in that case, you don't you're not actually getting out and exploring, like you're not leaving the airport. So that'll be nice to experience something from there. There'll be nice to have like, I love interactive installations. I love like, being able to have art but then not just art...like art which stands out not just art, which is just kind of to decorate the room because sometimes you turn a blind eye...like it's nice that it's there. I would rather that that be there than not but then you turn a blind eye to that sometimes it's there. So maybe literally like take you through and a free experience. Yeah. That's like the ideal interactive. Yeah. Interactive, even. I mean, I would be okay with like, even going and going through a gallery or something. That's fine. But just Yeah, something which I can do.

Interviewer

Yeah. Yeah. Nice. I have also these words, okay. If you want you cut some out. If you have like, shapes or paper. You can also use the cards and markers.

P3

Like what I would want when I'm waiting?

For sure this. I really think that WOW factor will make an airport stand out and make you remember it.

Okay, wow, for sure as...Yeah. Play: it'll be nice if it's playful. So that's another attribute but it's not a necessity. Experience for sure. Experience. Curiosity

P3

I'll kind of explain what...Yeah, why I'm categorizing it. So basically, the ideal situation, scenario for me would be I think a lot of the words are important, but are...this is something which I would love like, I love I want to definitely the wow factor. I want to be like, curious...and curious in the sense that like, let's say there's, if I get information about that experience, then a little bit before that, I want to be curious at that time, like, Oh, I want to...what is that...I want to like see that. Discover again, it's not the thing...Imagine if that experience is like, brings imagination. and creativity, I love that adventure of interactions, something which I can do, I absolutely love. Other characteristics, which could be a bit, it's not like I think this is kind of necessary, but which could be brought is like it could be a playful thing. It could be joyful, but I don't think it's necessary. It's more related to, it's more related to the topic, like, let's say if it's culture, and there is, could be some dark moments...I don't think there's a necessity of it being all happy and cheerful. I love music. So if music is involved in that, I'd actually think that that would be cool. Like, what if it's a little bit of a live music or something like that, that would be really cool. Other aspects, I think, on the go and quick, are things which are characteristics, which it's like, some of the experience, not the big experience, but something should have this option, because a lot of times you are, you don't really come that, like you don't really have a big waiting time, but then you still want to experience something. So I think that's, yeah, nice. So that's what I like.

Interviewer

Yeah. And then if you're doing this, would you still be thinking about your flight? Or would you like to step out of that for a moment?

P3

No I think I would want to keep otherwise I get distracted really easily. And if it's complete different distraction that I'm like, in a different world, like, whatever I need, I will miss my flight. So I need the reminder that I'm still at an airport or I still like...somewhere tell me that. Okay. These are the airlines and this is boarding. This is not...

Interviewer

Yeah. Okay. And if this would exist, would you also still go first to have a coffee and sit?

P3

I would definitely have a coffee or...I don't think this will take...Oh, sometimes out of boredom. I might have coffee by usually if I need coffee, I will still get coffee. Will I sit? not necessarily if I get to if this tires me out, then yes, I will sit but I don't think...I don't see the need for me to necessarily sit down. Unless like I'm very tired or whatever. Because Anyway, I'm going to be sitting on that flight. So I don't really I will prefer not to sit.

Interviewer

Yeah. Okay. So you're also maybe get a coffee and take it with you.

P3

Yeah, but it's potentially like if I'm...if I don't, there'll be nice if I will carry with me, but it's not a necessity. Like I want to not go to this if I can't carry a coffee.

Interviewer

Okay, great. Um, and if this idea would become true would you go earlier to the airport to experience it?

P3

If I heard about it before? Yes, I would. I mean, if I have the option like if I have enough time to be able to like go earlier...If I don't want to work and stuff then yeah, for sure. I think I would. And I think it will happen mostly what if I'm doing it with a friend like I will go earlier to experience it with a friend potentially a little more early than...otherwise...I would like to spend some times waiting and sitting but alone but I don't think I would specifically leave like an hour earlier than I would normally would leave but usually I I personally for me I always leave early so I always I always wait at the airport I've never needed to like quickly go past and stuff. If it's a unique experience then yes,

yeah.

Interviewer

Then I have some questions. Okay, for shopping at the airport if you do it when you go shopping at the airport you can answer with yes or no is that kind of statements when you go shopping at the airport I do this because I need something?

P3

Like, so, when I go shopping this I mean when I purchase like literally buy something

Interviewer

you can also explain both.

P3

So if it's buy something then yes, it's a necessity. Yeah. But if but me going and just browsing is just fun. And it could be both necessity and fun like necessity in the sense that I want to see something like what the purpose. I want to check out something to buy it outside. Yeah.

Interviewer

Yeah. And when you go shopping at the airport you do this to relieve stress?

P3

No, not necessarily. It's to kill boredom, or a necessity.

Interviewer

Okay. When you show up at the airport you do this to spend time with others?

P3

Sometimes yes

Interviewer

But not with your father?

P3

Well not from my father yeah because he doesn't really like..he is practical like he wants it to go and browse but so it's not me spending like he will do it if I want to do it but then it's not me spending time with him while like let's

say my sister and my mom if we want to like check out things and it will be like a discussion be like: hey look at this whatever whatever I could so I will purposely spend time with them doing this, while my dad like he will still be involved but it's not like he particularly..like if I want to spend time with him I would do other things. Yeah. Okay.

Interviewer

When you go shopping or just visit shops..you do it is to explore the area?

P3

Yes. Like the space, yes.

Interviewer

When you go shopping at the opportunity is to keep up with trends and new fashion.

P3

No.

Interviewer

Okay, when you go shopping at the airport you do this to find a gift for someone else?

P3

has happened..not as often but..it's happened like that could be a necessity.

Interviewer

When you go shopping at the airport, you do this to look for unique offers?

P3

Usually I feel like there are no offers in the airport I've never experienced offers maybe unique offers elsewhere and I just want to check it then. Yes, but not for me to buy it..like I it's that's just never happened. If I have heard that it's happening then I might do it. And then I might actually buy if there is like a crazy offer at the airport. But I've just never experienced that. So

Interviewer

When you go shopping at the airport we do it is to take advantage of the tax free environment?

P3

Maybe chocolate...I've never done it. It's like my parents doing it. But...

Interviewer

and when you go shopping at the airport to spend your last foreign currency?

P3

No, I don't think that's No.

Interviewer

And you'd go shopping at the airport to buy souvenirs?

P3

Avoid souvenir shops generally but like little trinkets and gifts. Yeah, but I have souvenirs specifically. No.

Interviewer

Yeah. Okay. And have you ever made an impulse purchase at the airport?

P3

no

Interviewer

Okay. Okay. Then finally I have this one you can fill it in if you want to. It's a scale, but if you think it's better to answer with yes or no, it's also possible. You can also think out loud if you want.

P3

I plan my trip to the airport in advance is that I try to plan my experience in the airport. Is that like what I will do at the airport?

Interviewer

Yeah, that's it...

P3

not really except when I have to go to a lounge then I know it's a lounge and then sometimes I will like look out so then...But I'm going to put four for that...and it will be like lounge specifically, I've never planned to go to a shop and then going there. And I've never had those experiences as such.

P3

Uh also, I think at the Dubai airport, I didn't know from before. But now if I go back, I do know it. Because I saw it. There's a lot of like art and sculptures and stuff around so I would walk around and I would take our time like even if I go to a lounge it would be like I spent this time without them walk around. I know that now but I didn't know that when I went there. And so now I know that. So I still put in a four, so that it's leaning towards agree but it's not...

Interviewer

And just in general for your trip. Do you plan it before? Like, where you need to go for your departure hall or like the baggage you indeed you can take or I'm arriving?

P3

Uh no I haven't planned it because I just like...I don't really seek out seeing it..Like finding information about it. But if I was provided like okay if it's a big airport and I feel like I will get lost, and they prove they show me that it's a big airport and I might get lost, then it will be nice to like, plan that. But then I now usually I don't plan on that. Okay, this is my depart. This is where I will be waiting. Whatever. Yeah,

Interviewer

Yeah. So you just believe it will all be fine.

P3

I'm hoping I do think that wayfinding is like should be very good at airports and a lot of money is going into that. So then if the signs are not clear enough, that's a problem for the airport.

Yeah, I do I well, that being said, Yeah, I will not worry too much. I'll see what's coming. Because I assume that I'm doing four for that again, because I'm assuming that's it, leaning to agree because I'm assuming that Yes, it will..I am not going to plan too far because the signage should be good enough.

I travel by an airport and want to be autonomous and independent.

I prefer that. But sometimes, but I still want the options. Like I want that support, I would get stressed if I if I felt like it was too autonomous. I want to be able to do things independently. But I need that support that there is help somewhere close by if I need it. So it's all completely autonomous. I'm not like

some Yeah.

Interviewer
Yeah.

P3

And I seek guidance and ask for help if necessary. Yeah, I mean, I fully agree with that. Because if only if necessary.

I find traveling around airport, a hassle. Uh. No.

I don't because I think it's important, but also like, I know it's unnecessary. But then doing all of the passport checks and all of the 100 million things when you're traveling internationally is not the smoothest thing, but I know it's necessary. So I'm not doing a full disagree. But yeah...

I enjoy traveling to an airport. Yeah. Yeah. I mean, I don't not like it's still fine. Like I..there's nothing which probably stands out with Yeah. Okay,

Interviewer
great. Thanks. Ah, make a picture again of the thing.

Thanks. Yeah, there was all the questions I had or see one picture now. Did you see anything like this at Schiphol, or did you use it?

P3

Like I think I did see things like this. I generally, I don't know if I saw this specific thing. But like, I think in the center of the hall where the train goes down, and then there's shops I think that's there. And I, I do use the signs. Sometimes it's a little confusing. But it needs to be supported with this (map) And also I love Yeah, I love actually that the map is there. I did use a map, which was there. And I did go..and kind of that helped clarify it. So yeah, so this is good.

Interviewer
Okay. Nice. Yeah, there. These are, the Wayfinding for the commercial functions. But there are not so many signs like that anymore in the in the lounges. There's all sorts of overload of the, the yellow boards for to the gate. So it's really to see if they still, will be there in the airport, or if they will need to be replaced by something else. Yeah. Yeah. Okay. Thanks very much for your experiences. And if that was helpful, yeah, yeah, it's very interesting also to see

that people who arrive at Schiphol then..first see something and then they can come back

P3

I don't..I think specifically Schiphol is easy for me to do that. I wouldn't come back if at other airport..but it was just like a good center. Not hard to access. Well in India, the airports are really outside the city and it's just you will..I wouldn't go back there Yeah. For this this was easy to access and also I had to go there like there's so many facilities so because a cab was there was so necessary to go back. Not cab, car service. Yeah

Interviewer: Leuk dat je wilt meedoen aan mijn onderzoek. Ik denk dat het waardevollen inzichten gaat opleveren. Ik heb specifiek jou gevraagd, omdat je ook met kinderen op reis bent geweest. Je hebt nu al die card deck ontvangen. Waren er dingen die je opvielen toen je het doornam?

P4: Dat er echt veel dingen waarvan ik dacht: "Is dat er?" Die grote dingen zoals de hotels en zo dat dat weet, iedereen denk ik wel. En ik ben ook wel bekend met Schiphol, maar expres spa... nee dat had ik allemaal echt nog nooit gezien."

Interviewer: En weet je ook dat de hotels – die zitten ook echt achter de security. Wist je dat?

P4: Ik weet dat er daar ook hotels zitten. We hebben wel eens gekeken naar een hotel. Goedkoop vliegen kiest altijd van die niet gunstige tijden uit.

Interviewer: Ja, precies maar het hotel is dan wel weer aardig duur?

P4: Ja, dus dat hebben we ook niet gedaan

Interviewer: Nee, dat was dan uiteindelijk het ticket misschien niet helemaal waard?

P4: Nee zeker niet.

Interviewer: Nee, oké, En waren er ook faciliteiten die je wel echt herkende?

P4: Ja, ik heb het vooral met hem (zoontje) toen die jong was best wel veel gewoon tripjes naar Schiphol gedaan: Dat is natuurlijk gewoon heel leuk. Een trein stukje en dan kun je daar vliegtuig kijken. Ja, het restaurant met het speel-gedeelte... dus ik ben best wel... Wij zijn best wel bekend op Schiphol en ik heb ook voor m'n werk wel veel over Schiphol moeten reizen, niet nu maar dan voorheen.

Interviewer: Ook, en dan vliegen vanaf Schiphol?

P4: Nee, maar gewoon doorreis, met de trein. Dus er waren zeker wel dingen die ik herkende, maar de douches ook: Geen idee.

P4: Maar ik ben wel bekend dat met heel veel winkels en weetje, de cafeetjes

en restaurantjes. Ik weet dat er een modezaak zit, drogisterij dat is ook allemaal makkelijk te vinden, de HEMA, Starbucks.

Interviewer: Ja, precies de winkels en restaurants, die zijn wel bekend?

P4: Ja de bloemen shop en de fast food ketens zitten daar natuurlijk, en ja dus dat is wel bekend. Het is natuurlijk niet allemaal de meest prominente locaties... Rijksmuseum wist ik ook niet. Het is vooral die andere diensten... Kijk zoals dit, dit kent iedereen op de hoek en drogisterij zit ook in dezelfde hoek en de boekjes zijn natuurlijk ook heel makkelijk te vinden. Maar het was vooral die, zoals dit meditatiecentrum, de massage dingen en dat ik dacht: Nee geen idee dat dat er zat.

Interviewer: Die paarse kaarten?

P4: Ja precies

Interviewer: En die massages stoelen, die je ook niet wel eens gezien?

P4: Het is echt sowieso, voor het panorama deck: daar moet je ook altijd wel even... je moet wel een beetje je weg weten, om dingen te vinden.

Interviewer: Ja, klopt dat is, dat is ook een beetje een probleem.

P4: Terwijl ze hebben ook die indoor playground, naast het restaurant daar zitten, zeg maar. Dat weten ook heel veel mensen niet...

Interviewer: Er dan wel achter de security?

P4: Nee, die als je dus bij het panorama gaat kijken... daar zit ook een restaurant. En daar dus ook een soort mini-zoo achtig. Echt heel klein. Nee, dat weten ook echt heel veel mensen niet, maar dat, dat combineren we altijd: hartstikke leuk, maar heel veel mensen weten ze dat niet.

Interviewer: Dus, jij hebt wel specifiek gekeken van: oh ja, waar zitten de de dingen voor de kinderen?

P4: Ja, dat ontdek je dan inderdaad wel, dus dat is, dan maak je een beetje een uitje van. Dus dan.

Interviewer: En dan had je dat dan... dat je het echt op locatie ging zoeken van: oh kan ik iets vinden of wist je het...?

P4: Ik ben het toevallig tegengekomen, omdat ik wel bekend ben met het panorama dak. En dat komt weer uit m'n eigen jeugd... Toen zat er nog niet zo'n restaurantje met speelgedeelte... Wel restaurantjes natuurlijk. En dat ik nu zag: Oh er zit zo'n speelplek!

Interviewer: En is dat restaurant ook specifiek voor kinderen?

P4: Ze hebben wel dingen als pannenkoekjes heel erg kind-gericht.

Interviewer: Even kijken ja, ik zou heel graag willen vragen of je een reis via Schiphol wilt kiezen die ooit heeft gemaakt... dat je ook ging vliegen. En hoe je dan stap voor stap zeg maar door het proces ging. Dus je kan dan ook eventueel de kaarten gebruiken en ik heb ook de zwarte kaarten voor meer de standaard dingen als paspoortcontrole, security, check-in.

P4: Ik denk dat de laatste trip het makkelijkste is, dat was naar Rome. Ik denk, dat we het meest gebruiken zijn dit soort dingen. Maar meestal als wij weten dat gaan vliegen...gaan we niet echt vooraf nog zitten shoppen daar. Dan gaan we meestal gewoon, maar ja, soms bij de drogist nog even iets, dat gebeurt nog wel. Hotels hebben we overwogen, maar die zijn zo prijzig dat we dat dan niet doen. De toiletten is meestal een stop als we binnenkomen en ook voordat het vliegtuig in gaan. Wij zijn... wij kiezen er heel vaak, dus voor om dan alleen maar met handbagage te reizen.

Interviewer: Ja, dat is wel fijn ja.

P4: Als we naar Amerika vliegen, nemen wel bagage mee, dus dan is het inderdaad vaak zo dat het begint met de kiss and ride. Omdat we meestal dan afgezet worden.

Interviewer: Niet te parkeren?

P4: Nee, niet parkeren... en als het lukt gaan we eigenlijk altijd met de trein, maar de laatste keer gingen wel echt.... Als je dan 's ochtends vroeg vliegt, dan werkt dat niet...

Interviewer: Fijn als iemand je dan even brengt...

P4: Ja want dan moet je of je met de trein, dan moet je twee uur daar zitten wachten en dat... is dan ook niet zo aangenaam.

Interviewer: Nee, en er kan natuurlijk nog iets mis gaan...

P4: Ja dat is overdag wat minder inderdaad, maar nou. De vorige keer was... dus dat is ook niet... Dit soort winkels zijn dan niet open als het zo heel vroeg is. Er staat me iets van bij dat de koffietentjes en fastfoodketens wel echt veel open zijn.

P4: We hadden het vervolgens ja, ik moet er ook de laatste keer. We hebben nu ook veel meer dat je dus via die apparaten, dan dat moet doen?

Interviewer: Ja, met self-service? Was dat dan voor je bagage of voor check in?

P4: Ja voor check in. Voor je paspoort scannen. Dus je we hoeven dan niet aan zo'n balie.

Interviewer: En hoe was dat voor je? Vond je dat fijner of minder fijn dan met een persoon?

P4: Ik vind het op zich heel handig. Ze doen het toevallig nu in het ziekenhuis ook. Op zich heel handig. Alleen heel vaak werkt het net niet helemaal goed. Dan moet je alsnog iemand erbij halen. Dat vind ik het enige wat jammer is.

Interviewer: Je hebt er wel vertrouwen in dat het verder... als het werkt dat dat wel goed werkt?

P4: Ja, dus die bagage dat is dan denk ik... ja eerst de check in. En dan ga je natuurlijk vervolgens volgens mij eerst naar de paspoortcontrole. Maar dan heb je natuurlijk veel tijd. Dan gaan we vaak wel even wat eten, ofwel even een winkeltje in. Volgens mij waren die... zijn die 's nachts, de vorige keer waren die winkeltjes dicht.

Interviewer: Oh ja, even wat eten of drinken?

P4: Ja. Vorige keer waren ze volgens mij dicht toch? Toen we naar Rome gingen? Omdat we toen wel heel vroeg waren.

Interviewer: Maar anders zouden jullie wel winkeltjes gaan bezoeken?

P4: Ja. Om een beetje tijd door te komen. Het scheelt natuurlijk dat we dichtbij zitten. En ik ben dus ook niet iemand die heel vroeg van tevoren gaat. Omdat ik het gewoon irritant vind om heel erg lang gewoon een beetje de tijd uit te zitten. Dus vorige keer waren we ook niet heel vroeg van tevoren. En dan gaan we uiteindelijk meestal gewoon bij de gate zitten. Want als je daar dus komt voordat iedereen komt, dan kun je nog zitten, En voor hem (zoontje), hadden we dan gewoon z'n nintendo mee.

Interviewer: Ga je dan korter dan de geadviseerde tijd, zeg maar naar Schiphol?

P4: Ze zeggen volgens mij twee uur. Meestal doen wij wel wat korter, ja. Zeker als we ... niet als we naar Amerika gaan, maar wel als we binnen Europa reizen.

Interviewer: En dan even wat eten of drinken, en dan in principe naar de gate?

P4: Ja, en dan gaan... dan wachten we daar eigenlijk gewoon tot we mogen boarden.

Interviewer: Ik heb familie in Amerika wonen. Dus hij gaat ook regelmatig naar met mijn zus naar Chicago. Mijn oom is piloot dus we vliegen veel... Dan krijgen we korting. Dan vliegen we stand-by.

Interviewer: Is dat van KLM?

P4: Delta ja. Dat doen we eigenlijk wel geregeld.

Interviewer: Ja, een vriendin van mij, die werkt wel bij KLM en die had ook met dat stand-by en dat ze dan ja die werkt ook zelf in Parijs, en dat ze dan af en toe naar Nederland kwam...

P4: Ja want hun vliegen principe gewoon... Mogen sowieso onbeperkt vliegen. Mijn oom doet dat niet zo vaak, maar z'n kinderen hebben dat ook niet zo vaak gedaan. Ik had het veel gebruikt, denk ik. Als die gelegenheid er was.

Interviewer: Ja. Maar nu, wanneer Rome?

P4: Dat was nog februari, 2 jaar geleden.

Interviewer: Ik ben ook in die periode naar Rome geweest...

P4: Jij bent volgens mij iets later inderdaad geweest. Wij waren al vrij vroeg.

Interviewer: Even kijken en zijn jullie toen ook nog specifiek naar een kinderspeeltuin geweest met een speeltuintje?

P4: Nee. Hij is heel makkelijk met reizen. Wij reizen met hem ook al sinds hij heel jong is. Als ik hem mijn scherpje geef... Dan weet hij gewoon, ik moet me een paar uur... We zijn lang onderweg, daar stelt hij zich dan ook gewoon op in. Hij is heel makkelijk om te nemen met Skay. Dan zijn er wel op een gegeven moment problemen... Die kan dat niet zo goed.

Interviewer: Maar was die dan ook mee toen naar Rome? En dan had je dus gebruikgemaakt van sommige koffie barretjes en sommige restaurants. En hoe had je die faciliteiten gevonden?

P4: Nou, dat is eigenlijk zo makkelijk, daar, die kom je gewoon tegen.

Interviewer: Ja, dus je liep er gewoon tegenaan?

P4: Ja en ik moet natuurlijk wel zeggen dat we inmiddels wel vrij goed bekend zijn met Schiphol. Dus ik weet ook wel, dus ik weet waar de Mac enzo zit, want dan moet je natuurlijk naar boven en zo maar ja. Dat zoeken we dan wel altijd even op.

Interviewer: Dus het is niet dat je van tevoren hee nog ging plannen, maar het is gewoon ja...

P4: Nee, ik ben... Michael, zou het wel meer plannen, maar inmiddels zijn we denk ik zo lang samen, die is mijn manier van reizen gewend. Ik heb ook altijd heel veel gereisd met mijn ouders. Dus ik ik, ik ben heel makkelijk: Je gaat erheen en je ziet het wel, en op de meest vliegveld is het allemaal zo goed aangegeven dat ik eigenlijk nooit van tevoren onderwijs research doe. Het enige wat ik altijd heel erg research is, hoe vervolgens... hoe de bereikbaarheid is vanaf een vliegveld naar bijvoorbeeld een centrum ofzo.

Interviewer: Voor het aankomst-vliegveld?

P4: Ja dat zoek ik wel altijd heel erg van tevoren vooruit.

Interviewer: En dan eventueel een taxi klaar laten staan?

P4: Ja over het algemeen reizen wij gewoon met openbaar vervoer ook in het buitenland.

Interviewer: Oke. En weet je nog of je bepaalde emoties had tijdens dit proces? Dat je misschien stress ervaarde?

P4: Ik ben altijd vrij relaxed. Maar Michael is altijd wel een beetje gestresst... Die wordt altijd een beetje zenuwachtig van eh...Die is natuurlijk ook best wel op zo'n tijdsslot... en die is ook altijd wel van op tijd ergens gaan zitten... Ik zou ook veel langer rondlopen. Als ik in mn eentje ook reis, dan wacht ik gewoon tot een half uurtje van tevoren. En dan weet ik nou, dan moet je daar gaan zitten en begint het boarden. En ja, dan ga ik daarheen. Maar hij vindt het fijn om er al iets eerder te zitten.

Interviewer: En waar heeft hij dan de meeste stress? Ook van de security of meer gewoon van het op tijd zijn?

P4: Ik denk eigenlijk het hele proces, ja. Of het dan allemaal goed gaat... of je niet ergens problemen hebt met de bagage, of dat er nog onverwachte iets uit je koffer moet. Weet je, dat soort dingen. Of die wel op tijd is?

Interviewer: Dus als die in het vliegtuig zelf zit, dan is die gerustgesteld?.

P4: Ja dan begint zijn vakantie, ja.

Interviewer: Maar dat is wel grappig, want sommige mensen zeggen inderdaad als op Schiphol aankomen: Dan begint de vakantie, maar voor hem is dat dan..

P4: Voor hem is dat pas in het vliegveld. Precies. Nee bij mij begint dat hier als ik de deur uitstap met m'n koffertje al hoor.

Interviewer: Ja precies. Even kijken en stel je zou binnenkort via een vliegveld gaan reizen, leuk als het weer kan.

P4: Zeker

Interviewer: Zou je dan eventueel ook informatie willen hebben over de commerciële faciliteiten op dat vliegveld?

P4: Ja, ik vind dat wel altijd wel leuk om te weten wat er is. Ik denk het wel van invloed is op wat je doet... als je niet weet, namelijk net als nu, die die dingen waarvan ik dan niet op de hoogte bent. Die doe je dan ook niet. Zeker met... omdat je natuurlijk ook soms overlays hebt... ja, dan struinen wij nu altijd die winkels en zo af, maar ik denk dat ik het best wel relaxed zou vinden als je weet: Oh je kan ergens je nagels laten doen, dat je dat dan gaat doen.

Interviewer: Ja, precies dus voor een als je overstap hebt, dan is het sowieso wel handig?En bijvoorbeeld voor op Schiphol dus echt waar vanaf je vertrekt, zou je voor dat vliegveld ook informatie willen?

P4: Ja, ik zou dat niet zo snel doen eigenlijk. Omdat dat proces... hiervan eigenlijk al wel de tijd in beslag neemt, die aangeraden wordt.

Interviewer: Ja, omdat je het zelf ook gewoon om wat korter plant, dat die tijd het al vult.

P4: Maar ze hebben best wel wat tijd nodig, zeker in drukke periodes. Kan dit wel echt heel lang duren, en security? Ja, dus als we ook binnenkomen en er staat dan echt zo'n gigantische rij, dan denkt Michael ook wel altijd gelijk: Uhhh! Ja, maar daar moet je wel rekening mee houden. Dat kost vaak... meer tijd dan...

Interviewer: Ja, precies.

Interviewer: En voor het aankomst vliegveld zou je daar informatie willen hebben over de faciliteiten?

P4: Ja, nee. Daar loop je eigenlijk... dat kan vaak ook niet. Want je loopt eigenlijk altijd gewoon gelijk die uitgang in. En niet zozeer... je mag ook niet meer dan dat vliegveld zegmaar er op.

Interviewer: En dan heb je meestal ook alweer een bestemming waar je heen gaat? En wat voor informatie zou je dan dus willen ontvangen, bijvoorbeeld

voor een transfer vliegveld?

P4: Zeker als je met kinderen bent zou ik het heel makkelijk vinden om te weten: waar zitten een beetje de speel dingen? Nu struinen we er meestal gewoon doorheen en dan kom je dat wel tegen...

Interviewer: Maar je gaf aan inderdaad met kinderen, dan vind je het handig om te weten van waar zijn bepaalde speel-locaties? En als je alleen ben dan zou je denken, dan ben je daar niet naar op zoek...?

P4: Nee, nee, dan ben ik toch wel van: Ik lees wel even wat of...

Interviewer: Ja, precies en is het ook nog afhankelijk van hoeveel wachttijd je dus hebt op het vliegveld zelf?

P4: Ja.

Interviewer: Oké, en wanneer zou je dan bijvoorbeeld die informatie willen ontvangen? Wil je die al thuis of?

P4: Ja, ik zou dat wel doen, dat je dat thuis ontvangt.

Interviewer: En dan een paar dagen van tevoren of?

P4: Ja.

Interviewer: En hoe zou je die informatie willen ontvangen?

P4: Ja, ik vind via een mailtje wel makkelijk.

Interviewer: Via een mailtje... en dan.. Wat staat daar dan in?

P4: Ja, of dat je gewoon een mail krijgt en dat je op de link van... 'kijk wat er mogelijk is' Dat vind ik ook prima

Interviewer: Ja, en als je een overstap zou hebben, zou je het dan ook op die manier willen ontvangen? Of misschien bijvoorbeeld in het vliegtuig dat je dan in de eerste vlucht zit en dat je dan op de één of andere manier al een aanbod krijgt van het vliegveld?

P4: Ja, als het dan weer allemaal pamfletjes worden dat hoeft het voor mij niet. Dus ik vind opzich digitaal het makkelijkst.

Interviewer: Ja, precies oké en ik zou graag willen vragen. Oja, nog even een foto van maken foto maken.

Interviewer: Dank je wel, stel je bent er helemaal vrij om te kiezen hoe je wachttijd zou doorbrengen. Hoe zou dat er dan voor jou uit zien? Je kan het eventueel nog die kaartjes gebruiken of ik heb ook nog gekleurd papier...

P4: Ja, nee, voor mij zou ik denk ik... Ik vind dat het meest relaxed als je gewoon een ommetje... een rondje kan lopen en dan een beetje krijgt van goh: een beetje window shoppen en dat soort dingen. En ik vind het ook wel heel fijn als er een plekje is waar je gewoon even kan zitten. Dat is er meestal niet heel veel. Dus dat is ook wel vaak de reden waarom we of zorgen dat we wel vroeg bij de gate of zo zijn, zodat je daar een je op je gemak nog wat ik lezen, of ik vind het ook altijd wel gezellig te kletsen met andere reizigers. Dat gaat op zo'n plek ook altijd heel makkelijk.

Interviewer: Ja. En bijvoorbeeld die faciliteiten die niet kende als je nu wel zou weten dat die er zijn, zou je die dan gebruiken?

P4: Ja, dat zou ik dan wel echt alleen als ik een overstap heb gebruiken.

Interviewer: Ja, precies dus niet de eerste vlucht.

P4: Ja, nee.

Interviewer: Ja, precies oké, en dan als je dus als dat ideaalbeeld werkelijkheid zou worden, zou je dan eerder naar Schiphol komen om dat te doen?

P4: Nee, want uit dat Schiphol blijft hetzelfde..

Interviewer: Dus zoals het in principe nu is vind je het ook wel prima voor Schiphol, ja en voor de transfer, dan heb je meer tijd, dus dan vind je het leuk om daar meer tijdsvulling te hebben?

P4: Ja.

Interviewer: Oké, even kijken, dan heb ik wat vragen. Je kan antwoorden met

ja, nee, het is een soort stellingen. Als je gaat shoppen op het vliegveld, dan doe je dat gewoonweg omdat je wat je nodig hebt.

P4: Nee, tenzij daar eten of ofzo bij hoort... Ik heb meestal niet heel erg op het vliegveld. Of bedoel je dan na de gate of ervoor bijvoorbeeld?

Interviewer: Kan allebei.

P4: Ja, want soms gebeurt het dat... meestal ben ik wel vrij goed voorbereid en heb ik gewoon alles mee (qua eten)... Maar ik vind het wel handig dat het kan, voor als je nog iets vergeten bent, dus... als het moet

Interviewer: Oké, en als je gaat shoppen op het vliegveld, dan doe je dat om stress te verlichten?

P4: Nee dat niet.

Interviewer: Er is ook geen stress te verlichten, misschien?

P4: Nee

Interviewer: Oké. En als je gaat shoppen op het vliegveld, dan doe je dat om tijd met anderen door te brengen.

P4: Nee ook niet.

Interviewer: Want ik vind het wel gezellig om dan met andere passagiers te kletsen, maar dan ga je niet...

P4: Daar ga ik niet mee shoppen, nee

Interviewer: En ook niet met de kinderen, of zo?

P4: Ik heb niet echt hele... Mijn kinderen zijn niet heel erg fan van shoppen nee.

Interviewer: En wanneer je gaat shoppen op het vliegveld, dan doe je dat de omgeving te verkennen?

P4: Ja.

Interviewer: Een beetje rondkijken?

P4: Ja, het is ook een beetje tijdsverdrijf.

Interviewer: Wanneer gaat soepel op het vliegveld, dan doe je dat trends en nieuwe mode bij te houden?

P4: Nee

Interviewer: Heb je wel het gevoel dat dat mogelijk is op een vliegveld?

P4: Ja, dat wel, ik ben er alleen zelf niet zo gevoelig voor.

Interviewer: Wanneer gaat shoppen op het vliegveld doe je dat om een cadeau voor iemand anders te vinden.

P4: Nee, eigenlijk ook niet.

Interviewer: Als je gaat shoppen op het vliegveld, doe je dat omdat je op zoek naar unieke aanbiedingen.

P4: Ja dat wel.

Interviewer: En dan aanbieding in de vorm van de taxfree of...?

P4: Ja, of gewoon een goeie aanbieding. Er zijn natuurlijk best wel vaak deals. En sowieso natuurlijk de tax free ja, soms kan je dan een bepaald... Is er net iets in de promo, weet ik het wat...

Interviewer: En wat is dan een voorbeeld van wat je zou kopen?

P4: Ja dan gaat het wel snel om drogisterij dingen. Dus parfum of make up. Maar Michael heeft ook wel geregeld iets van kleding gescoord, hoor.

Interviewer: En dat zijn dan bijvoorbeeld een Hugo boss ofzo?

P4: Of ja meestal inderdaad een bepaalde merken. En die waren dan met een mooi prijsje, dus dan is het leuk om mee te nemen

Interviewer: En de volgende vraag: wanneer ik ga shoppen op het vliegveld, doe ik dat om gebruik te maken van de belastingvrij omgeving.

P4: Ja.

Interviewer: En wanneer ga je op het vliegveld, dan doe je dat om mijn laatste buitenlandse valuta uit te geven.

P4: Dat geef ik dan meestal aan het eten uit.

Interviewer: Ja, precies meestal zijn er natuurlijk ook weer wat kleinere.

P4: Ja dat zijn hele kleine dingen. Dat ik ook tegen de kinderen zeg van: Maak maar op.

Interviewer: Als laatste als ik ga shoppen op het vliegveld, dan doe je dat om souvenirs te kopen.

P4: Nee, nee, want die cadeautjes souvenirs die koop ik dan echt het liefst echt op de bestemming.

P4: Echt waar je, dan bent, om daar iets uit te zoeken. Dat vind ik wat leuker dan... het vliegveld.

Interviewer: En stel je hebt geen tijd gehad om een souvenir te kopen.

P4: Dan scoor je dat nog wel even op het vliegveld, ja. Dus dan zou cadeau wel kunnen.

Interviewer: Ja dus zeg maar net als als je iets nodig hebt, alleen als het moet – en dat is echt.

P4: En ik ben zelf niet heel erg van souvenirs, maar ik zou bijvoorbeeld... ik ben wel heel erg voor als we dan weggaan, dan neem je iets voor die meid mee... weet je wel. Als dat dan nog niet is gelukt, dan scoor je dat dus wel nog daar.

Interviewer: Oké, en heb je ook wel eens een impulsaankoop gedaan op het vliegveld?

P4: Nee, nee.

Interviewer: En bijvoorbeeld je kleding, het was niet per se dan een impulsaankoop, dat was...?

P4: Nee, dat... Michael koopt voornamelijk dan de kleding. Nee, dat is toevallig omdat, hij denkt: 'Oh wat een gave jas!' en nu nog voor een leuke deal, dus daar wordt hij heel gelukkig van.

Interviewer: Maar jij zelf valt daar niet voor?

P4: Nee.

Interviewer: En hij was en uiteindelijk ook wel blij met wat die heeft gekocht?

P4: Ja

Interviewer: Dan heb ik nog voor dat laatste, die kun je in principe zelf invullen. Ik heb nu gebruikgemaakt van een schaal, maar als je liever met bijvoorbeeld ja of nee antwoord, dan kan dat ook.

P4: Bedoel je dan... wat je op het vliegveld doet vooraf plannen, zeg maar?

Interviewer: Ja dus hoe je op het vliegveld inderdaad... uiteindelijk wat je op het vliegveld doet voordat je naar de voordat je in het vliegtuig zit?

P4: Ja, nee dat plan ik eigenlijk niet. Dus dat is oneens.

P4: Wat bedoel je hiermee autonoom afhankelijk zijn?

Interviewer: Dat is eigenlijk in combinatie met de volgende vraag: het is of je begeleiding wilt, of dat je het juist allemaal zelf eigenlijk wilt uitzoeken.

P4: Zo inderdaad ja, dat is eigenlijk een beetje allebei, want ik heb wel zoiets van... Ik vind het wel, maar als ik het niet vindt, vind ik het ook echt niet erg om iemand te vragen.

Interviewer: Ja, precies.

P4: Dus dat kan gewoon allebei toch ja.

Interviewer: Dus je kijkt naar de omgeving en de bordjes en...

P4: Ja, ja, en anders... Er is altijd zoveel personeel die heel duidelijk herkenbaar is: de kleding,

P4: Het enigste wat ik misschien... reizen via een vliegveld een gedoe... moet ik misschien een twee geven: Ik vind het wel veel tijd kosten... en vooral, vooral op korte stukjes.

Interviewer: Voor als het vluchtje zelf maar 1 of 2 uur is?

P4: Ja, dat vind ik echt jammer... als je bijvoorbeeld naar Engeland of naar... En dat je dan altijd denkt: jeetje. Moet je dan zo ver van tevoren... Dat heeft meer met dat dit (security) natuurlijk dat al die reizigers hier doorheen moeten. Als ik dan naar naar Amerika dan, vind ik dat dan minder erg want dan stel ik me er ook meer op in. Maar met binnen Europese vluchten vind ik zeg maar altijd wel jammer.

Interviewer: Hoewel dan natuurlijk, de tijd dat je vooraf aanwezig moet zijn, is wel korter. Maar nog steeds in verhouding...

Interviewer: Maar je vindt het verder in principe reizen via een vliegveld..?

P4: Ja, ik vlieg heel graag.

Interviewer: Ja, en vind je het ook fijner dan reizen met alleen of met de auto.

P4: Zeker weten fijner dan met de auto. Ik vind de auto echt geen bewegingsvrijheid en de ja, de trein vind ik binnen Nederland prima en de thalys bijvoorbeeld ook. Maar ik weet niet of het nou echt urenlang in de trein naar Spanje of zo...

Interviewer: Nee ik heb daar ook naar gekeken: naar Spanje of Portugal. Dat duurt gewoon echt meer dan 24 uur.

P4: Nee, dat is dan niet zo interessant inderdaad.

Interviewer: En zeker als je dan goedkope vluchtjes hebt.

P4: Treinreizen is best wel duur, inmiddels ook.

Interviewer: Dat klopt ja dus juist eigenlijk de verkeerde kant op gegaan.

P4: Ja, nee, zeker, mijn ouders gingen wel veel met de trein op reis, maar dat was toen goedkoper.

Interviewer: Oké, ja, dat waren we al mijn vragen. Dus super bedankt voor je input.

P4: Ja, natuurlijk.

Interviewer: Het carddeck had je al ontvangen, hoe was het voor je om dat door te nemen?

P5: Een groot vraagteken, in de zin van... wat, verwacht je? Wat wil je doen? Ik heb het doorgelopen en wist eigenlijk niet wat exact de bedoeling zou zijn, en daar heb ik het bij gelaten.

Interviewer: En waren er ook dingen bij die je misschien herkende en welke?

P5: Wil je zo volledig weten?

Interviewer: Ja, dus goed.

P5: Herkende in de zin van: gebruik van gemaakt? Of gewoon weten dat het de was.

Interviewer: Doe maar weten wat er was, want ik ben wel benieuwd naar welke je hebt gebruikt.

P5: Oké, nou moet... Het bandje loopt mee. Ik herkende: baggage storage, juwerly shops, cosmetic shops, regular fashion shops, luxury fashion, het Rijksmuseum (shop), de toy stores, de flower shops, de drug store, news & books, pubs and bars, electronic shops, delicacies, moet ik zeggen, souvenirshops, liquor and tabaco, hotels: in het enkelvoud, ik wist niet dat er meer dan één zou zijn, of is.

Interviewer: En welke hotel weet je dat er is?

P5: Ik dacht dat het de mercure was.

Interviewer: Ja ja, er is ook een yotel hotel maar...

P5: En mercure dat is de enige die ik kende. Massage o-matic kende ik. Airport Park, geholpen, kende ik die, eerste reactie was: ken hem niet. Maar toen ik het liet inzinken dacht ik: ja, ik heb het uit een ooghoek gezien, ik weet dat dat het er is. Basic restaurants, ja, regular restaurants, nee, luxe restaurants ook niet. Koffiebars ja, Rijksmuseum, oh net had ik rijksmuseum shop he, geloof ik. Rijksmuseum zelf ook. Showers wist ik. Expres spa, was mij niet bekend. Meditation centrum wel, baby lounge niet. Nemo niet. Library niet.

Interviewer: Nou, dat is heel veel, wel... in vergelijking met met andere mensen die ik heb gesproken.

P5: Ik kan alleen maar eerlijk zijn, dus.

Interviewer: Ja, leuk, oké, even kijken en die dingen die je niet kende, dus spa, de baby care lounge, Nemo, waren dat ook verrassende dingen voor jou, dat je dacht: Oh!

P5: Ja, de restaurants, dacht ik bij mezelf, kan ik begrijpen, hè dat je in de prijsklasse dus basic, regular, luxe hebt. Dus dat was verrassend in de zin van ik wist het niet, maar als ik erover nadenk, denk ik: dat begrijp ik. De verrassing als groter bij een baby care en NEMO en library.

Interviewer: En de faciliteiten die allemaal noemde je ook wel veel van gebruikt, of?

P5: Nee, want ik ben... een vrij slechte gebruiker geweest. Ik gebruikte denk ik... wil je dat ik ze doorloop?

P5: Ik zal opnoemen wat ik heb gebruikt: ik heb de cosmetic shop gebruikt. Ik heb één keer de Rijksmuseum shop gebruikt.

Interviewer: Voor een cadeautje voor iemand anders?

P5: Ja. Ik heb één keer de drugs store gebruikt. Ik wat regelmatig de news & books gebruikt. Idem de electronics shops vaker gebruikt. Delicacies... nee, souvenirs nee... liquor and tabaco, jazeke. Basic restaurants zeker, koffiebar zeker, het Rijksmuseum zelf zeker.

Interviewer: En ook het Rijksmuseum op Schiphol?

P5: Ja, die op Schiphol ja.

Interviewer: Oké, leuk, ik zou graag willen vragen om misschien een afgelopen reis die je hebt gemaakt, om die te beschrijven hoe die er dan normaliter uitziet. Dus wat doe je, welke faciliteiten gebruik je? Ik heb ook eventueel nog, als je wil, zwarte kaarten voor de standaarddingen van de check in en paspoort controle.

P5: Dus je wilt dat ik het beschrijf? Vanaf dat binnenkomen of vanaf dat ik...?

Interviewer: Ja, kiss and ride heb ik als eerste staan...

P5: De laatste reis, dus je vraagt één specifieke reis?

Interviewer: Ja, het mag ook, ja, dat hoeft niet perse de laatste, maar nog wat het meest gangbare.

P5: Ja, meest gangbare was dat ik mijn auto parkeerde. Zakelijk was het vaak op de valet parking. Laten we het bij zakelijke houden, zijn de meeste reizen geweest. Dan check uiteraard. Dan blijf ik meestal niet verder hangen en dan ging ik direct door naar de paspoortcontrole even goed nadenken, afhankelijk van of ik Europees of moet ik zeggen Schengen of buiten Schengen vloog. Was het dan meteen de security check of bij de gate de security check, dan ging ik meestal de winkels in. In die zin de boekwinkel, bookstore die was altijd wel, stond op mijn lijstje. De Liquor en Taboco eigenlijk alleen als ik iets specifiek moest hebben. Dus gebeurde, maar wat minder, vaak. Vaker wel inderdaad op cosmetics. Dus ik denk als zeg: bookstore en cosmetics was datgene wat ik meestal gebruikte. En dan ging ik... Ik zit even te kijken... Ik moet natuurlijk zeggen dat de check in doe ik meestal thuis... deed ik meestal thuis, dus het was zeker... Check-in bedoel ik eigenlijk baggage drop-off. Paspoort & security zo zou ik het schrijven. En dan... uhm.. Had ik meestal niet meer zoveel tijd, want ik ging vrij strak richting Schiphol, dus dan was het voor alle zekerheid dat daar nog even een toiletbezoek... meestal in de lounge. Ik had toegang tot de KLM lounge. Die heb ik nog steeds, dus daar ging dan... Dus als ik de winkels had gedaan, ging meestal naar de lounge toe. Dan pakte ik daar nog een frisdrankje... misschien een snack... ging naar het toilet, waste mijn handen en dan naar de gate niet te vroeg, vooral niet te vroeg naar de gate. Eigenlijk, als ze al bezig waren met boarden.

Interviewer: En hoe krijg je dan de informatie over of er geboord werd?

P5: Van het scherm in de lounge in de KLM lounge.

Interviewer: En dan had je ook toevallig dat Schiphol app. Of kijk je gewoon alleen op de borden?

P5: Ik heb niet de Schiphol app daarvoor gebruikt nee.

Interviewer: Nee, en waarvoor wel?

P5: Ik denk ik dat... ik heb hem eigenlijk zelden gebruikt en ik denk als ik hem gebruikt heb dat het voor de vertrektijden was.

Interviewer: En voor je eigen tegelijkertijd.

P5: Voor mn eigen vertrektijd, ja.

Interviewer: En dat je dat dan thuis bijvoorbeeld wel?

P5: Dat ik thuis wist van is, is ie op tijd? Wat ik ook wel eens deed. Als ik het kon herleiden... maar dat viel buiten de app: kijken met welk toestel, letterlijk, welk toestel, ik, zou vliegen. Dus niet welk type toestel, maar welk toestel en dan kijken wat de voorgaande vlucht was. Want dat kun je ook op internet vinden. Dan kijken of die op tijd vertrokken was, vanuit de veronderstelling dat als die op tijd vertrokken is, dan zal mijn vlucht, naja niet met zekerheid maar wel met waarschijnlijkheid ook wel op tijd gaan.

Interviewer: Ja precies, en was het dan ook wel eens voorgekomen dat je wel echt... dat je vluchten vertraging had en dat je dus nog lang moest wachten op Schiphol, dat dat niet zo goed aansloot?

P5: Nee, het is, het is in... er is zijn, denk ik, bij zakelijke reizen een paar uitzonderingen geweest. Maar meestal is het wel op de verwachte, ik zeg niet geplande, maar verwachte vertrektijd.

Interviewer: Dus dat was wel redelijk fijne ervaring, dat... het goed aansloot?

P5: Ja, ik kan er niet over klagen.

Interviewer: En hoe vaak ging je ongeveer op zakelijk vlucht?

P5: Ja, dat varieerde... ik heb jaren gehad dat ik vanuit, vanuit Schiphol denk ik, dat ik een keer tussen de zes en de tien keer per jaar ging. En ik denk toen de kinderen, maar dan heb je nu niet over... Toen kwam ik wel vaker op Schiphol, maar vanuit de VS denk ik dat in één keer per maand vloog, maar dat was de periode dat wij in de US woonden.

Interviewer: En waren dat ook vaak directe vluchten, of met een overstap?

P5: Het waren meestal directe vluchten voor mij.

Interviewer: En dat was dan omdat het bestemmingen waren waar veel direct op gevlogen werd of omdat het dan qua zakelijk gewoon fijner was, om een duurde ticket, wat wel direct aansloot?

P5: Het waren niet bestemmingen waarop uitsluitend inderdaad op werd gevlogen. Ik heb veel op New York gevlogen. Daar kun je ook via Iceland Air enzo. En er zullen ongetwijfeld ook andere zijn. Maar dan is het inderdaad het betrekkelijke voordeel van de directe vlucht.

Interviewer: Ja, precies. Even kijken en je reisde dan ook meestal in je eentje als je ging vliegen?

P5: Meestal in mn eentje, ja.

Interviewer: En als je met iemand anders reist, was het dan... wat je ging doen op tijdens de wachttijd was het dan anders?

P5: Nee, het was gewoon grosso modo hetzelfde. Misschien dat dat een collega die mee ging. Net een andere winkel bezocht of zo, maar ik heb geen herinneringen dat het, dat het wezenlijk afweek. Ik heb geen herinnering dat we in de luxury fashion store hebben gestaan: Het beeld was hetzelfde.

Interviewer: Ja, precies oké. En je zei ook als je Rijksmuseum wel bent geweest, wanneer ben je daar dan heen geweest? Was dat als er extra tijd over was?

P5: Ja, dat was als ik, als ik tijd over had en langskwam. Ik. Ik herinner me dat het Rijksmuseum en de shop eigenlijk op enig moment tussen de reguliere incheckbalies van de KLM zat. In terminal één of twee is dat geweest, terwijl mijn intercontinentale vluchten eigenlijk vanaf de F en de G pier vertrokken... En dan weet niet of er nu nog zit... Dan zit ie, het Rijksmuseum net een etage hoger en de shop beneden, dus daar kwamen we langs en tijd over, nieuwsgierigheid... en de lounge was ook niet alles: Laten we maar even naar boven gaan.

Interviewer: Dus toen zat die rijksmuseumshop op een andere verdiepen in de

museum zelf?

P5: Mijn herinnering is dat toen het museum inderdaad op de eerste etage zat en de winkel beneden, dus je ging door de winkel met een trap omhoog door. Het was een soort open boetiek en een trap op, en daar had je het dan.

Interviewer: Ja, het is nu aan de Holland boulevard, zeg maar tussen lounge twee en drie in. Ik wist niet dat het eerst nog een andere locatie had.

P5: En wat ik ook had... op een gegeven moment dat de KLM lounge zat eigenlijk op de... ook op de eerste etage eh, waar die denk ik nog steeds zit. En dan kwam je inderdaad, als ik al bij de vertrekhal twee naar boven ging, daar langs de restaurantjes liep, dan liep ik zo naar de lounge toe en dan kwam je ook langs langs het Rijksmuseum.

Interviewer: Oh ja precies.

P5: Dus het was. Het was meer intuïtief, impulsief van laten we binnenlopen dan gericht binnenlopen.

Interviewer: Ja, precies impulsief en ook toeval eigenlijk dat je d'r langskwam, dat je het herkennen.

P5: Ja, als je het zo formuleert nee, ik zou het Rijksmuseum denk je overal wel herkennen. Dat ik dus dus, maar ik was er niet als als je goed interpreteer, was je d'r naar op zoek: nee, ik was er niet naar op zoek.

Interviewer: Nee, en die andere faciliteiten die je wel gebruikt, hoe vond je die?

P5: Ja, hoe vond ik ze nou, dan gaan we weer even mijn geheugen opfrissen... Mijn algemene beeld is dat ik... Ik moet even een nuance aanbregen. Maar ik was over de shops meestal wel te spreken, tevreden ehm, Ik werd van de restaurants nooit enthousiast. Niet dat ik echt iets te klagen had, maar maar ja, het is dat je voedsel nodig hebt, of iets dergelijks meer niet.

Interviewer: Maar ik vond de kwaliteit dan niet bijzonder?

P5: Nee, maar als je naar een basic gaat, maak je ook niet iets bijzonders verwachten, denk ik dan. Dus je gaat niet over klaar om het zo maar te

zeggen. En ja voor de koffiebar ook denk ik, weet je, het is prima. Het is wat er beloofd en dat levert dat ook. Ja, buiten de winkels, waar natuurlijk taxfree ik een element, is het allemaal al redelijk prijzig... dacht ik van ja, weet je niet bepaald een prijs argument om hier te gaan kopen.

Interviewer: Nee precies, maar toch ging je wel af en toe wat halen?

P5: Nou ja, bij de bij de de taxfree dingen natuurlijk wel. De catering bij mijn beste weten is niet of nauwelijks taxfree ik heb nooit in verdiept, maar daar zijn de prijzen gewoon hoog. Ik denk dat bij de bij de winkels, de overige taxfreewinkels de basisprijzen ook wel hoog zijn. Maar als je 21 procent btw bespaard dan, wis dat nog wel wat.

Interviewer: Ja precies, en je was niet op de hoogte van die luxe restaurants? Want je zei dat je nu niet helemaal tevreden, enthousiast was van de restaurants. Maar had je dan wel liever bijvoorbeeld wel willen weten van er is ook wel ja, een hogere kwaliteit restaurant?

P5: Was leuk, was leuk geweest om te weten. Maar dat had ik niet hoeven weten, in die zin dan had ik er denk niet gebruik van had gemaakt. Ik geloof niet dat ik eerder op Schiphol zou zijn gekomen om dan luxe te eten. Het was meer een kwestie van als ik wel eens een dagje hier gewerkt had en dan 's avonds of later de middag naar Schiphol ging en dan de nacht door zou vliegen en wist van: nou, hoe laat wordt ongeveer op de vluchten, dat diner geserveerd? Dat ik dan even binnenliep om maar iets binnen te krijgen, dus erg functioneel. Niet om de eet-beleving.

Interviewer: Nee precies, maar was dan wel echt een maaltijd die nam, of gewoon om het even te overbruggen, tot?

P5: Om het even te overbruggen, ik wist zeker op de intercontinentale vlucht kreeg je in de business class krijg je, krijg je nog steeds netjes en voldoende eten geserveerd, dus waarom zou ik dat doen?

Interviewer: En ehm, in de business class is het dan met boarden dan ook weer anders dat je een eigen, snellerere boarding lane hebt?

P5: Bij de KLM wel, ik vloog meestal KLM, maar ik denk wel bij de meeste airlines. En ik had sowieso bij KLM een frequent flyer pass dus ook als ik niet business class vloog, de policy was dan toentertijd bij mijn werkgever

dat je korter dan zes uur moest je economy vliegen, maar dan kon je met die frequent flyer pass ook weer voorrang krijgen bij het boarden. En daar maakte ik wel enthousiast gebruik van. Dat vond ik, dat vond ik één van de meest waardevolle dingen.

Interviewer: En dat is dan... is het enige voordeel van dat er dus sneller... voorrang hebt bij boarden?

P5: Nee, er is nog wel een tweede, betrekkelijk voordeel. Ze beloven dat je je, je bagage wordt gemarkeerd bij de KLM met gele stippen op het handvat bij het inchecken, bij de baggage drop off. En dan is de belofte dat die koffers bij aankomst het eerste eruit gaan. En dat werkt soms beter dan andere keren. Soms zit je inderdaad bij de eerste tien procent en soms denk je hier is vast iets fout gaat.

Interviewer: Ah ja, oké, en waren er ook nog misschien bepaalde emoties die had tijdens de reis? Of misschien ook stress... of was het allemaal vrij neutraal?

P5: Ja, weet je, stress is misschien een beladen woord. Ik vond het altijd, maar dat is misschien niet het antwoord op je vraag. Tegen de tijd dat ik weer op reis ging zat ik altijd met iets van die bacterie in mijn lijf van: oh, Dit spannend, dit is leuk en zodra ik op Schiphol aankwam, dacht ik: nee, dit is weer precies hetzelfde als de vorige keer en ook als ik op de bestemming was. Ik vond het vervelend, maar dat is.. Het woord stress is misschien het grootste woord. Ik vond het vervelend, echt vervelend en in toenemende mate... die security checks. Die steeds strikter werden. Ik vond het vervelend: Wachten in bij de gate, vervolgens ga je bij het boarden, vond ik vervelend en je bent niet geïnteresseerd op de aankomstluchthaven, neem ik aan?

Interviewer: Waarschijnlijk niet.

P5: Op Schiphol, was dat dat, dan vond ik gewoon niet prettig. Dat gaf ook mij de overweging om zo laat mogelijk bij de gate aan te komen.

Interviewer: Ja, precies, maar wel over het aankomst vliegveld... Had je dat je daar nog iets specifiek ging doen of ging je gewoon naar je bestemming?

P5: Op aankomstluchthaven heb ik nooit echt iets bijzonders gedaan en ik geloof dat ik één keer er was... er zijn enkele luchthavens waar je ook bij

aankomst taxfree kan shoppen. Dat heb ik denk ik één of twee keer in mijn leven gedaan en dat was danmeestal drank en verder meer wachten op de bagage. En een taxi nemen of een auto huren.

Interviewer: En je zei dat je, als je dan op reis ging, je het gevoel hebt van: oh, ja, leuk, maar eenmaal op Schiphol dacht ik van nee, het is toch weer... dat het weer hetzelfde was, of?

P5: Omdat dan de realiteit begon in te zinken van: ja, weet je... Frank je weet wat er gaat gebeuren, je staat in de rij, je gaat zitten, nou eens even zeggen naar Amerika, acht uur. Vervolgens denk bij zelf: oh leuk, dan ga ik wat werken. Is dat leuk? Of ik ga wat filmpjes kijken, maar na het tweede filmpje denken je ook van: nou, het is weer niks! Je stapt vervolgens na acht uur en denkt denkt: waarom ben ik eigenlijk moe? Maar je bent wel vermoeid. En dan ga je met... dan stap je in de taxi naar een hotel, en ze doen allemaal... vooral de hotels, hun best om onderscheidend te zijn. Maar eigenlijk is het allemaal redelijk vergelijkbaar, in ieder geval voor mij. Ik krijg geen kick van het ene hotel boven het andere of de ene limosine service of taxi boven de andere. Dat maakt niet zo veel uit. Omdat heel rationeel en functioneel... en dan denk ik van ja, weet je, het is weer... en zelfs als je naar een nieuwe bestemming ging, dat je denkt van ja, weet je, met een beetje geluk kan ik hier in een halve dag nog besteden aan wat sightseeing maar de rest is gewoon gevuld met... met werken, afspraken, taxirit dat soort zaken. Waarom is het eindelijk zo leuk? Was altijd de vraag die ik mezelf stelde...

P5: Maar dat was aan het begin, waarschijnlijk toen ik begon met zulke tripjes, dat dat wel allemaal nieuw en leuk was?

P5: Jawel jawel natuurlijk, dit heeft een zekere spanning, Maar, ik moet eerlijk met je zijn, ik ik ook wat ik al zei: Ik betrapte me ook nog wel op dat ik denk ik o, nou, we gaan nu naar noem, plaatsen waar ik nog niet geweest was en dat ik daar in de reis daarnaartoe of dat ik daar was. En eigenlijk gewoon dacht ik van ja, maar het is het eigenlijk weer hetzelfde ritme op een andere plek. Ja, toevallig, je kunt een halve dag kun je nog ergens naartoe, maar als je dit betrekkelijk dicht bij huis naar Stockholm vliegen, of naar Oslo, waar niet zo vaak geweest of nou nooit geweest, ja weet je: luchthaven, taxi, kantoor, hotel, kantoor, taxi, terug. Waar is de lol?

Interviewer: Ja, oké, en tijdens je vlucht of op het vliegveld op Schiphol heb je het ook wel nog dus gewerkt?

P5: Dat deed ik wel eens, maar niet vaak. Echt werken in de lounge. Nee, eerder tijdens de vlucht als het een lange vlucht was.

Interviewer: En waarom deed je dat niet in de lounge?

P5: Hahaha. Goede vraag. En als ik er nu voor de eerste keer in m'n leven over nadenk, dan denk ik dat ik daar iets heel oneerbaars deed: Ik snaaide daar altijd meer dan gemiddeld aantal kranten bij elkaar. En ging die in de lounge proberen te lezen en dat lukte niet altijd dus nam ik er nog een aantal mee in m'n koffertje het vliegtuig in. Dus daar lag mijn prioriteit: bij kranten lezen.

Interviewer: Ja, en was het dan omdat je op dat moment de tijd had om dat te gaan lezen, en dat anders niet zoveel deed?

P5: Ook omdat ik een beetje nieuwsverslaafd ben, en dacht van: ja, weet je, ik pak normaalgesproken geen Volkskrant, of ik heb geen Volkskrant en hier ligt een Volkskrant of toentertijd... je hebt nog steeds de de international van new York times ja, die is past prijzig Nederland, hier ligt en ik ben fan van de New York Times en die ligt hier dus dan ga ik die lezen.

Interviewer: Grappig en in het vliegtuig ging je wel nog af te werken en ook een ook nieuws lezen?

P5: Ja, dat was mijn routine. Inderdaad, eerst die kranten die ik bij me had doorlezen en dan al of niet na het eten... Inderdaad werken... niet altijd, dat zou ik liegen, maar het was wel vaak zo dat dat dat ik dan een laptop openklapt of een stuk begon te lezen.

Interviewer: Oké, ik denk dat dat nu in ieder geval... ja stel, je zou binnenkort nog een keer via een vliegveld gaan reizen. Als het weer kan, zou je dan ook informatie willen hebben over de commerciële faciliteiten op dat vliegveld?

P5: [...] Ja die stilte is denk ik veel betekenend. Voor mij is een vliegveld, eh een transit plaats. En zeker bij aankomst, bij vertrek vind ik het andere beleving. Bij vertrek is het wel prettig om... een plaatst te hebben waar je enigszins comfortabel kunt wachten. Een lounge is helemaal fijn, maar als die er niet is dat dat dat je even door de shops kunt... zwerven of zo, als je even wat kunt eten. Maar bij aankomst heb ik zoiets van: geef me zo snel mogelijk mijn bagage en breng me zo snel mogelijk naar de taxichauffeur.

Interviewer: En hoe was dat eigenlijk? Als je dan teruggevlogen naar Nederland, waar ging je dan op dat vliegveld, de tijd doorbrengen?

P5: Dan is het voor mij wel prettig... en dat checkte ik ook om te kijken of KLM daar een lounge had en of ik daar gebruik van mocht maken.

Interviewer: En als dat niet zo was?

P5: Ja, dan was het wat ik al zei: een beetje als shops waren een beetje wat zwerven, door de shops. Ik gebruikte geen... Ik ging niet de bar in ofzo. Dat dat deed ik niet, ook niet de Amerikaanse sport bars die je vaak op de vliegvelden hebt. Eh dus op een gegeven moment uit... Nou ja, hoe zou ik zeggen, uit gebrek aan beter ging dan wel bij de gate zitten en mijn tijd vullen.

Interviewer: Dus winkel, en anders naar de gate? Oke. Stel je zou een overstap hebben, dan zou je het ook fijn vinden om daar dus te weten of er een KLM lounge is?

P5: Ja, ja. Als er een overstap is, ja. Ik moet zeggen dat het even net iets comfortabeler zitten, want dat is het... het even naar frisdrankautomaten of naar een barretje met wat snacks te kunnen gaan, vond ik prettig. Dus ja, dat dat, dat was wel vaste routine als ik ergens op op de luchthaven tijd moest doorbrengen dat ik wel even van tevoren wilde checken van is daar een lounge van skyteam.

Interviewer: Ja precies. En hoe checkte je dat?

P5: Uhh.. Internet. Ik denk dat ik naar de website van de KLM ging. Dat durf ik niet met zekerheid te zeggen en daar keek ik van: waar zijn de lounges gevestigd?

Interviewer: En als die er niet was, dan ging je ook niet specifiek nog andere informatie zoeken van kan ik ook nog ergens anders rustig zitten of?

P5: Nee, ik wist afhankelijk van de luchthaven natuurlijk, maar ik wist dat er natuurlijk wel andere lounges waar je tegen betaling binnenkomt, soms ook niet, maar dat vond ik dan weer niet de moeite waard.

Interviewer: En die informatie over of er dan een lounge was, hoelang van

tevoren zocht je dat op?

P5: Ja, weet je, dat hangt ook een beetje af van hoe lang van tevoren ik wist dat ik ging vliegen, maar ik denk... mijn meest, ik had niet zoveel vluchten die echt, bij wijze van spreken, vandaag pas opkwamen en dat ik morgen in het vliegtuig stapte, dus meestal had ik de tijd, ja, dan denk ik dat het een dag of drie, vier van tevoren, het weekend ervoor, dat even ging zoeken en soms wist je het, als je vaak op dezelfde luchthaven kwam.

Interviewer: Ja, oke. En dan komen we nu bij een stuk, waarbij ik zou willen vragen: als je vrij was om helemaal te kiezen, hoe zou dan idealiter jouw wachttijd op een vliegveld eruit zien is: wat is jouw ideaalbeeld van de wachttijd? Ik heb nog woorden die je eventueel zou kunnen gebruiken om uit te knippen.

Interviewer: wij gaan toch nog even naar buiten? Nee. Willen jullie nog thee?

P5: Wat nog een keer, wat, wat, bedoel je?

Interviewer: Hoe jij idealiter als je gewoon echt zelf zou kunnen kiezen, hoe zou jij wachttijd op het vliegveld doorbrengen? En dan kun je deze woorden gebruiken om eventueel te omschrijven hoe dat voor jou is. En je kan ook eventueel nog de kaarten gebruiken om aan te geven van: nou ja, ik ga toch wel naar een restaurantje of naar een barretje?

P5: Jeetje die is onverwacht. Je hebt niet nodig dat ik dit omcirkel of wel?

Interviewer: Niet per se, als het voor jou niet behulpzaam is, dan hoeft je het niet te gebruiken.

P5: Ik... Ik denk dat ik, ja, redelijk basic.... ben. Als ik dit bekijk, dan zou ik zeggen: idealiter wil ik zo zo min mogelijk wachttijd op de luchthaven doorbrengen.

Interviewer: Mmm.

P5: En wil ik die het liefste... in een ontspannen, rustige manier doorbrengen. Hier staat relaxed en calm en dat soort zaken, dat is denk ik, wat... waar het mij om gaat. Dat is fijn als daar..wat ik al zei, de mogelijkheid is of wat wat, wat water of wat frisdrank te nemen, als je wat wat nootjes of warme snack

kunt nemen. Als er kranten liggen, is voor mij belangrijk. Ik ben wat dat betreft toch nog steeds van de gedrukte informatie. Dat het rustig is. Dat er niet al te veel rumoer om mij heen is. Dat ik een zekere private space heb, hè dat... ik niet naast mijn medereiziger zit, op een afstand die je hebt de gate wel hebt: twee plastic stoeltjes naar elkaar. Dat zijn voor mij, denk ik de belangrijke dingen. Ik hoef, ik hoef niet de sporten, ik hoeft niet naar het Rijksmuseum toe. Misschien een lichte uitzondering voor vooral niet cosmetics shops om daar even naartoe te kunnen gaan. Een zekere taxfree shops, maar bijzaak.

Interviewer: Wat kocht je bij die cosmetics shops?

P5: Meestal voor Chantal.

Interviewer: En dan in de opdracht?

P5: In opdracht van eh. Ik heb deze dingen nodig. Die is daar een stuk goedkoper dan... Dus redelijk basic. Het sluit aan, als ik mezelf op... het is een doorgangshaven om naar het vliegtuig te komen, veel meer hoeft het dan voor mij niet te zijn.

Interviewer: Denk je dat dat voor meer zakelijke reizigers geldt? Ik spreek nu namelijk alleen jou.

P5: Ja, het is moeilijk om voor de hele groep te spreken, maar ik weet niet hoeveel zakelijke reizigers je nog interviewt of geïnterviewd hebt. Ik, ik vermoed van wel. Ik vermoed dat... dat ik niet de enige die denkt: laat mij zo laat mogelijk op het vliegveld aankomen, breng mij zo efficiënt mogelijk naar de vliegtuigdeur, en doe mij vertrekken. Al dat gedoe er omheen. Het is dat het moet maar het hoeft niet.

Interviewer: Ja, inderdaad, dan ben ik nog steeds wel vernieuwd, wat was dan wel de reden dat je af en toe naar het Rijksmuseum ging? Waren er dan geen kranten of..?

P5: Het zal ongetwijfeld te maken hebben, ook met een stukje tijd over, daar ga ik zomaar vanuit. Maar het heeft ook wel te maken met, hè, want als je tijd over hebt, waar ga je die aanbesteden dan? Dat is de vervolgvraag. En dan denk ik inderdaad dat generiek musea één van de dingen is, één van de van de plaatsen waar ik van denk: dat vind ik wel leuk ook buiten het vliegveld, om naar een museum te gaan. Dat in vergeleking met... ik had het

erover, maar dat is Amerika, naar een van die bars een sportwedstrijd te zitten kijken met een glas bier voor me. Ja, dat ben ik niet, dat ben ik niet, dus dan ga ik wel even het Rijksmuseum in.

Interviewer: Persoonlijke voorkeur, bijvoorbeeld een de spa, daar wist je niet van. Zou je dat ook iets zijn waar je wel gebruik van zou willen maken? Als je echt toch ineens twee uur extra hebt?

P5: Nee, nee.

Interviewer: En ook niet de massagestoelen?

P5: Nee.

Interviewer: Waarom niet?

P5: Wedervraag: maar dat is het antwoord op jouw vraag: Waarom zou ik dat doen, als ik dat thuis ook niet zou doen. Waarom zou ik naar een massagestoel op Schiphol gaan als ik hier ook niet naar massagestoel ga? Kijk, ik heb één keer... buiten, misschien voor jou relevante informatie, maar ik ben één keer... heb ik gebruikgemaakt van de douches op een bepaalde luchthaven, maar dat is ook de enige keer in mijn leven geweest. En waarom? Omdat ik toen door de nacht heen gevlogen, ergens aan kwam en 's ochtends om tien uur of zo ergens in een vergaderzaal moet zijn en me even opfrissen van tevoren: functioneel. Maar anders had ik... zou ik zeggen: weet je, ik heb vanavond in m'n hotel een douche of... Dus ik, ik ben niet het type: zakelijk, noch als ik voor vakantie reis... Dat ik zeg: ik ga hier dingen doen omdat ze aangeboden worden, als dat niet dingen zijn die in mijn normale leven passen.

Interviewer: En de informatie van de douches die heb je zelf opgezocht?

P5: Nee, in die luchthaven ging ik... In dat geval ging ik naar een buitenlandse kantoor van mijn werkgever en had ik inderdaad tegen het secretariaat daar gezegd van: joh, ik moet me ergens even opfrissen: waar kan ik dat doen?

Interviewer: En dat waren dan wel faciliteiten op het vliegveld?

P5: Dat waren faciliteiten op het vliegveld. Ja.

Interviewer: Dan heb ik nog wat vragen en daar kun je in principe met ja of

nee op antwoorden, en het gaat vooral over het shoppen op een vliegveld. Dus wanneer jij gaat op het vliegveld, dan doe je dat omdat je gewoonweg iets nodig hebt.

P5: Ja

Interviewer: Je kan eventueel, als je wil, verdere toelichting geven.

P5: Nou, als ik die kans toch krijg, sorry. Mmm... Ja, met uitzondering van de book stores. Dat is een andere afwijking van mij, die een beetje aansluit bij nieuwsverslaafd zijn: die loop ik binnen alleen maar om te kijken of er iets is wat me aanstaat, maar dat cosmetic stores of de liquor stores ga ik niet binnenlopen, vrijwillig.

Interviewer: En nam je dan ook vaak een boek mee of was het vooral rondkijken?

P5: Vooral rondkijken, ook al... dat is natuurlijk met name op Schiphol... Kijk de, als het over boeken en zo gaat: de Nederlandse sectie, die interesseert me niet zozeer dus dan ga ik alleen engelstalige sectie klinkt, alsof ik interessant wil doen, maar zo bedoel ik het niet. En dan is het aanbod op de luchthaven wel erg smal. En dan is het een beetje een soort mini-bruna: de 40 best lopende boeken worden dan aangeboden, Engelstalig en de andere niet. Dus het was meer zo van snuffelen, dat is gewoon het.... ja.

Interviewer: En dan zie je ook nog wel eens een nieuwe titels voorbij komen, waarbij je dacht: misschien interessant.

P5: En dan zou ik misschien opschrijven dat is wel mijn mijn, gewoon dat ik denk, weet je, ik koop het boek als ik het gaan lezen, dus ik heb meer een lijstje van de boeken die ik wil hebben en daar put ik uit als ik weer een nieuw boek wil kopen. Best wel saai als ik er zo over nadenk haha.

Interviewer: Haha, het is wel echt interessant om te horen. Wanneer je gaat zelf op een vliegveld, dan doe je dat om stress te verlichten.

P5: Nee. Geen toelichting. Absoluut nee.

Interviewer: Want je hebt denk ik, omdat je zo veel gevlogen heb je ook bijna nooit stress? Heb je wel eens een stressvolle situatie gehad, dat het spannend

werd of je misschien je vliegtuig ging missen?

P5: Jawel dat heb ik wel wel wel gehad. Maar dat is dan voorbij als als als als ik in het vliegtuig zit. Ik heb geen vliegangst dus ik heb geen last van stress als ik vlieg.

Interviewer: En zou het misschien... is het voor jou minder stressvol om een zakelijke vlucht te missen? Of juist misschien meer stressvol dan als je op vakantie zou gaan?

P5: Ik denk dat het het voor mij hetzelfde is. Ik ik, ik, ik probeer wel mijn leven onder controle te houden. Dat lukt natuurlijk per definitie niet, maar ik probeer het wel. Dus als ik een afspraak hebben met de luchtvaartmaatschappij dat je om tien over vier vertrekt, en hij vertrekt niet om tien over vier, dan, dan vind ik dat vervelend. En ik het nog vervelender als de vertraging zoveel uitloopt dat die niet meer in te lopen is tijdens de vlucht. Maar zakelijk of privé, nee, ik vind het in beide gevallen vervelend. Wat ik wel stressvol vindt, misschien voor wat waard is is, is als je, als je vlucht vertraagd is en je wordt in het donker gehouden, over wat dan de vervangende verwachte vertrektijd is zodat je eigenlijk geen informatie krijgt, om je plannen aan te passen.

Interviewer: Maar dan voordat de vlucht is vertrokken?

P5: Dat is voordat de vruchtjes vertrokken, ja.

Interviewer: Want als je weet dat je betrokken bent, dan heb je natuurlijk wel een idee van hoe lang het nog gaat duren.

P5: En natuurlijk, als je dan vervolgens moet gaan omboeken of wat dan ook... kijk, het is heel extreem geweest, maar ik heb het één keer gehad toen die ijslandse vulkaan uitbarstte... wat zal zijn 12 jaar geleden en ik zat in Lissabon en het Europese luchtruim werd gesloten. Als je dan inderdaad wanhopig moet gaan kijken, hoe kom ik toch nog thuis. Ja dat is wel een moment van stress geweest, maar dat is een uitzondering.

Interviewer: En wanneer je gaat shoppen op het vliegveld, dan doe je dat om tijd met anderen door te brengen?

P5: Nee.

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op het vliegveld, dan doe je dat om de omgeving verkennen.

P5: Nee.

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op het vliegveld, dan doe je dat om nieuwe trends en mode bij te houden.

P5: Helemaal niet

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op het vliegveld, doe je dat om een cadeau voor iemand anders te vinden.

P5: Dat gebeurt wel eens.

Interviewer: En dan heb je wel van tevoren al het idee van ohja, ik moet nu dat gaan halen.

P5: Nou wel dat ik iets moeten halen, maar niet altijd dat ik weet wat ik moet halen. Misschien wel het idee van goh ik ga naar het buitenland... ik focus weer op Schiphol, Laura. Dus als je het anders wilt moet je het zeggen. Maar ik ga naar het buitenland en dan kom ik mensen tegen, dus ik moet iets typisch Nederlands in mijn koffer hebben, of het nou stroopwafels zijn of of kaas of wat dan ook. Dus dat wel maar over het stroopwafels of kaas wordt dat. Dat is meestal de impuls van dat moment.

Interviewer: Waar je tegenloop: misschien zie je wel iets anders. En als je dan in het buitenland misschien iets meeneemt van een cadeautje, dan hoeft het ook niet perse van het vliegveld te zijn, of dan kan het ook iets van hier, lokaal daar?

P5: Ja, maar de redelijkheid gebiedt me wel te zeggen: A, ik doe het... Ik deed het niet vaak. B als ik het deed was het toch wel vaak op het vliegveld dat had ook te maken met hoe je tijd ingedeeld is en dat je dus... dat ik althans niet zo vaak, tijd had om nog even rustig de binnenstad in te gaan om te gaan shoppen.

Interviewer: Dus uit efficiëntie was het makkelijk om dan daar op het vliegveld wat te zoeken. En wanneer je gaat shoppen op het vliegveld doe je dat omdat je op zoek bent naar unieke aanbiedingen?

P5: Mmm nee, als ik ga shoppen op het vliegveld dan doe ik het eigenlijk vanwege taxfree, niet vanwege uniek, maar vanwege taxfree.

Interviewer: Nou, dat was mijn volgende vraag, dus dat het dan: Ja. En wanneer je gaat zoeken op het vliegveld, dan doe je dat om je het laatste buitenlandse valuta uit te geven.

P5: Als ik in het buitenland ben, deed ik dat vroeger meer dan ik dat nu doe, en dat heeft te maken met creditcards. Voorheen deed ik dat, ja ja ja.

Interviewer: En waar besteede je het dan meestal aan?

P5: Ehm nou in eerste instantie ook daar weer, denk ik, als de prijzen redelijk waren, aan cosmetics en dan moest ik meestal wel bij leggen, maar dat vond ik niet zo erg en anders gingen het naar snacks, voedingsmiddelen dat soort dingen dus.

Interviewer: En dan de laatste van deze is: wanneer je gaat shoppen op het vliegveld, dan doe je dat om souvenirs te kopen?

P5: Ehm souvenirs van de bestemming waar ik vandaan kom, nee. Maar dan breder dan dat: geen type voor souvenirs.

Interviewer: En was dat nog anders als je dan wel voor vakantie ging?

P5: Nee. Ook geen type voor souvenirs.

Interviewer: Oké, en heb je wel eens een impulsaankoop gedaan op een vliegveld?

P5: Ik denk dat ik dat nooit gedaan heb. Ik zit even te denken. Ik denk, ik denk dat ik dat nooit gedaan heb.

Interviewer: Ja, dan hebben ik als laatste, deze, dus je kan jezelf het zelf invullen. Het is een schaal. En je mag hardop denken. Wat heb je bij de eerste aangegeven?

P5: 6: eens, maar de tweede vind ik moeilijk. Ik praat maar even hard op omdat ik denk van ja, als ik via een vliegveld reis, maak ik me in principe

niet druk. Die reis is, is, is, is gepland en ik ga er wel vanuit dat die zich gaat afspelen zoals ik gepland heb. Dus dat vind ik wel eventjes moeilijk of ik hier nou een punt drie of vier moet gaan zetten. Nou goed. Autonoom, onafhankelijk zijn... ja. Zoek ik hulp en begeleiding: Nee daar ben ik heel slecht in. Ik vind reizen via een vliegveld een gedoe: Ja best wel. Ik geniet van het reizen via een vliegveld....

Interviewer: Dus je vind het reizen wel redelijk een gedoe, heeft dat ook voor jou, als je nu op vakantie gaat, heeft het ook voor jou de ervaring van een vliegveld een beetje, misschien minder leuk gemaakt?

P5: Hoe bedoel je dat?

Interviewer: Omdat je zoveel zakelijk op vliegvelden bent geweest, dat het voor jou, ja, vooral gericht is op efficiëntie, en dat het dan lastig is om op vakantie... heel veel mensen zien het nu wel echt als op vakantie gaan: ohja op Schiphol begint mijn vakantie al. En dat ze het misschien een beetje als een ervaring zien. Ik weet niet of dat voor jou nu anders is?

P5: Ik weet niet waardoor het komt, maar het is wel waar. Als ik met bijvoorbeeld met Chantal is op vakantie, dan begint voor haar inderdaad die vakantie op de luchthaven, voor mij niet, nee, en ik vind ik vind het, ik weet dus niet of het door mijn, mijn zakelijke reizen komt. Ik vind het gewoon veel eh... Hoe is dat goed... om het lijf hebben, is het woord. Voordat ik eenmaal in in dat vliegtuig zit en dat vliegtuig van de grond is. Ik vind het moeilijk om te accepteren dat er tussen het moment dat ik op luchthaven aankom, het moment dat dat vliegtuig zijn wielen intrekt, op zn minst twee uur zitten. En datzelfde geldt bij aankomst, dat als ik aankom en die wielen staan op de grond en voordat ik, zeker op Schiphol, mijn bagage heb... Want ik vind Schiphol wat dat betreft een... nou niet echt fijne luchthaven. Dat ik denk van waarom moet dat anderhalf uur duren... hè, Ik ben zo door de douane heen, dat gaat geweldig en dan sta ik soms nog een half uur, drie kwartier te wachten. Hoe moeilijk... het is niet eerlijk wat ik ga zeggen hè, het is niet fair, maar hoe moeilijk kan het zijn om die koffer van mij uit dat vliegtuig te halen, op een band te smijten en hier naar boven te brengen? Er zit aan de voor- en de achterkant voor mij onevenredig veel tijd waarvan ik denk dat is...

Interviewer: En op andere vliegvelden uit het gevoel dat het dan wel als je aankwam sneller de baggage kwam?

P5: Ik vind, zonder dat ik dat wetenschappelijke kan onderbouwen... Ik vind dat er luchthaven zijn, waar de bagage veel eerder op de band staat dan bij Schiphol. Het verbaast mij.... De laatste keer kwamen wij voor de crisis, kwamen wij ook uit uit Argentinië terug. Dat was een vlucht die volgens mij, als ik het me goed herinner vroeg aankwam, vroeg in de ochtend. En dat je dan denkt: hoe druk kan het zijn, waarom moet het zo lang duren voordat die koffer verschijnt? Ik ik, ik, ik vond dat er luchthavens zijn, ik vind dat er luchthavens zijn waar dat aanzienlijk sneller gaat. Ook in in, zeg maar, in de drukte van de dag, dus niet in de randjes van de dag.

Interviewer: Nee, oké, ja, dit waren eigenlijk al mijn vragen.

P5: Jeetje, dan zijn we heel snel klaar... Heb ik het dan zo slecht gedaan?

Interviewer: Nee, uh, ik denk het juist niet. U bent inderdaad de enige die ik tot nu toe... of ook de enige die ik ga spreken van zakelijke reizigers. Maar het geeft me wel echt een goed beeld, dat het inderdaad, jullie gaan niet voor... het vermaak naar een vliegveld. Het is gewoon gericht op efficiëntie en het doel is de eindbestemming...

P5: Ja, dat dat dat is het denk ik wel. Wat ik eerder probeerde... Maar het is een middel om ergens te komen. En het is leuk, hè, net zoals nou ga ik misschien uitwijken, net zoals op op op station Utrecht, waar je dan wel eens kom, het centraal station. Het is leuk dat daar winkeltjes zijn en ook daar loop ook wel eens de AKO binnen om door boeken te bladeren, maar dat hoeft voor mij niet als die trein lekker aansluit, de trein van hier naar Utrecht, of die van Utrecht naar Maastricht, want dan moet ik meestal naar Maastricht. Dan denk je van nou, laat die boekwinkel die boekenwinkel maar, dat heb ik, dat heb ik inderdaad hier ook.

Interviewer: Dus het maakt ook niet uit: wat er op het vliegveld qua vermaak zou zijn, je zou ook niet eerder er naartoe gaan?

P5: Nee zakelijk, ook trouwens privé niet. Kijk ik, ik. Ik. Ik zou voor vakanties niet eerder naar een vliegveld te gaan, naar een luchthaven om om het vermaak daar. Ja, als je dan inderdaad voor vakantie gaat en je hebt niet je werk bij je en een laptopje, ja, dan is het denk ik marginaal wel leuker om te weten dat er iets is. Ik ik weet nog, ik weet niet of die er nog steeds is, maar op de luchthaven van Kuala Lumpur... Daar heb je een soort tropische tuin, of zo best wel bijzonder, grappig om te zien zal ik dan misschien wel doorheen

lopen.

Interviewer: Hoe was je dan op de hoogte van die tuin of was die gewoon onmisbaar?

P5: Ja dat moet daar ter plekke zijn gebeurt. Dat is niet iets wat ook van tevoren had uitgezocht van: oh? Nee, het enige wat ik van de luchthaven dan eigenlijk uit zou zoeken en dat heb ik wel gedaan, is eh... en dat is een sluitend in het geval van overstappen. Is het een 1 terminal gebouw of is het een meerdere terminal luchthaven? Dat wil ik dan wel weten. Maar voor de rest, nee, ik zal... Om nog even uit te wijden.... Ik zal niet gaan zoeken van: kan ik hier na aankomst nog, taxfree shopen? Dat interesseert me niet. Waar de huurautos zijn of waar de taxi's staan, vind ik op de luchthaven vooral dus meer: Moet ik overstappen? Zijn er meerdere terminals? Wat is de reistijd tussen de terminals: Haal ik dat of haal ik dat niet?

Interviewer: Ja, en de informatie van waar de taxi's bijvoorbeeld zijn? Haal je dat dan uit de borden of is er een andere manier waarop je die informatie verzameld?

P5: Nee, ik moet zeggen, daar heb ik nooit of nooit in verdiept tot het moment dat ik door de douane heen ben en dan kom ik buiten en daar staan de borden. En dan begin ik er pas over na te denken. En dan is het wel, denk ik, een kwestie van... misschien heb ik dat ook wel eens uitgezocht van joh, kan ik hier de taxi's met creditcard betalen of moet ik de lokale valuate hebben? Want dan moet ik ook nog eventjes uit de muur wat geld halen, lokaal.

Interviewer: En dan deed je dan op het moment zelf of deed je dat wel vooraf?

P5: Het uitzoeken? Ik denk dat ik het eh. Dat zocht ik wel van tevoren even uit, ja, van... Kan ik dat inderdaad, moet ik hier geld uit de muur halen om te zorgen dat ik inderdaad in ieder geval de eerste paar uur door kan komen en een tip kan geven en dat soort zaken.

Interviewer: Ik bedacht me: Ik wou dit nog vragen, dit zijn bordjes op Schiphol... Komen die je bekend voor?

P5: Ja zeker.

Interviewer: En dan de grijze en de blauwe bordjes allebei?

P5: Die grijze?

Interviewer: Ja of de meer zwart?

P5: Oké, ja. Eerlijk is eerlijk. Het is dat ik het nu zie en jij me erop wijst... als je me van tevoren had gevraagd... Had ik gedachte: Het is maar 1 soort bordje.

Interviewer: Ja.

P5: Ja.

Interviewer: Maar je kent of herkent ze herkent wel, maar het onderscheid... ja, en heb je daar ook vaak gebruik van gemaakt op Schiphol?

P5: Op Schiphol? Nee, daar loop ik gewoon blind. Ik weet waar ik moet zijn, ik weet waar de gates zijn, welke pier waar die is. Dus ik heb... het enige waar ik misschien wel eens naar gekeken heb... iets nuanceren... omdat die lounges van de KLM wel eens veranderen, zeker de Schengen lounge: van waar is die nu gebleven. Dat is de enige waar ik wel eens naar op zoek was, maar goed. Voor de rest weet ik waar de winkels zijn en weet ik, weet ik zelfs waar de massagestoelen zijn... dus zo.

Interviewer: En eh snap je waarom de eee blauw zijn en de andere meer grijs-zwart?

P5: Nou ja, ik ik, ik denk dat... Ik heb zo'n vermoeden dat de grijs-zwarte meer functioneel zijn en de de blauwe meer leisure... meer vrije tijd gericht.

Interviewer: Er staan wel wat van der blauwe bordjes nog, maar niet zo heel veel. Het is natuurlijk ook... Ze vallen niet zo heel veel op naast de hele grote gele borden. Dus dat is nu wat er qua commerciële wayfinding is en ik ga mogelijk kijken naar digitale oplossing, omdat het ook een dynamische oplossing moet zijn, omdat de winkels ook vaak van locatie veranderen... Daar onder staat nog een kaart op de foto, daar is het ook heel vaak met tape afgeplakt omdat de winkel niet op die plek zit. Dus ik ga kijken naar waarschijnlijk een digitale oplossing om de commerciële functies beter vindbaar te maken, of in ieder geval doel is dat ze dan meer gebruikt gaan worden.

P5: Ik ik ik ik... bijvoorbeeld die plattegrond. Die herken ik. Maar als ik eerlijk ben dan zeg ik: ja weet je, ik hoefde daar niet op te kijken, want ik wist waar de F pier is. En daar loop ik blind naar toe, of de B pier. Dus.. het was, op Schiphol zeker... Ik vind het wel, maar goed dat is een cliché dat ik weet ik, ik vind Schiphol wel goed bewijzerd. Ik vind het Schiphol ook wel een een prettige luchthaven vanwege z'n compactheid.

Interviewer: Dat je niet heel ver hoeft te lopen?

P5: Niet heel ver hoeft te lopen... het allemaal betrekkelijk gemakkelijk te vinden is... dat je iets van de ene terminal naar de andere hoeft te gaan. Meest extreme wat we daar van hebben meegemaakt was een paar jaar geleden... Toen waren we op Narita, Tokio maar alleen maar eigenlijk een stop-over, want we moesten naar Vladivostok en dan moet je op de ene terminal waar de KLM aankwam door de douane heen naar buiten. Ik geloof een busje nemen of iets... en dan de andere terminal in en weer door de douane, het land weer uit om dan naar Rusland te vliegen. Want dit is gewoon ideaal dat je... nu heb je dan inderdaad, die die grenscontrole bij schengen, dus die die twee gebieden, maar: Een stuk prettiger. Nee ik vind Schiphol een fijne luchthaven, dat moet ik zeggen.

Interviewer: En zou je het wel fijn vinden als er misschien een manier was... dat de informatie die je nodig hebt over die lounges... misschien ja over die boekwinkel weet je te vinden. Maar dat je dat op persoonlijke manier zou kunnen ontvangen? Dus dat die informatie die jij graag wil hebben, dat je die ook makkelijk, makkelijker... dat je daar bij kan.

P5: Ja, dat zou me wel aanspreken als die mij wordt aangeboden en niet op zoek hoef. Maar daar zou ik dan bij zeggen, vooral als ik, als het gaat over andere luchthavens. Eh... omdat datzelfde verhaal te vertellen, om om een gevoel te geven bij waarom ik zeg wat ik zeg. Narita, dat zelfde bijvoorbeeld, is niet verzonnen: wij hadden een... De reden dat we via moesten vliegen was dat er iets fout was gegaan met het reisbureau had toen gezegd: maar naar Tokio, dan vliegen jullie van door. Het was allemaal onbedoeld. En als geste zeiden ze: Op de luchthaven kun je... hebben we in het hotel een kamer voor je geboekt en kun je je even opfrissen tussen de twee vluchten, maar wat ze vergeten had te zeggen wa inderdaad: het zijn twee terminals, dat die hotelkamer en de ene terminal was, waar we geen gebruik van konden maken, omdat onze bagage op de band lag en als we die kamer hadden gebruikt, achter de douane, dan lag die bagage op die band nog rond te

draaien. Wat ze ons niet had verteld was dat bij de volgende terminal waar we iets van zeven uur moesten wachten, wij onze bagage pas kwijt konden, twee uur voor de vertrektijd... als je dat soort informatie aangeboden krijgt: Dat zou wel echt prettig zijn.

Interviewer: Ja, en voor Schiphol is het niet nodig...

P5: Schiphol te vaak. Ik kom er gewoon te vaak, dus dat heb ik niet nodig. Dat hoeft voor mij niet, maar als je dat van de huidige luchthaven in New York of de huidige luchthaven van Oslo zou aanbieden, dat zou wel prettig zijn.

Interviewer: En dan denk je dat voor een buitenlandse zakelijke reizigers die dus Schiphol als bestemming hebben of als overstap punt, dat dat ook fijn zou zijn om die informatie te hebben?

P5: Ik kan me dat heel goed voorstellen. Ik kan me eigenlijk goed voorstellen dat zeker ook de buitenlandse zakelijke reiziger en misschien ook wel de de particuliere vakantie reiziger. Het ook het fijn vindt om te weten wat ie ongeveer kan verwachten. Om te weten dat... hiervan één van die luchthavens in Moskou waar ik ben geweest, als je met de auto gaat naar het Rode plein met een taxi, dat het verschrikkelijk vast kan zitten, dat het heel veel tijd gaat kosten en dat er ook een, een, een railverbinding is, die je kunt hanteren, of dat je in Londen de Heathrow Express hebt om de stad te komen. Ik denk dat daar... stel ik me zo voor... meer toegevoegde waarde aan ontleent wordt dan wanneer het over je thuis luchthaven gaat.

Interviewer: En dan denk je dat er nog verschil zit tussen buitenlandse reizigers die hier aankomen echt? Of die een TRF hebben?

P5: Ja dat denk ik wel. Ik denk dat een buitenlandse reiziger die alleen maar een transfer heeft op Schiphol, dat die uhm... z'n informatiebehoefte vooral op de luchthaven zelf zou hebben. En misschien dat als je een lange overstaptijd hebt, dat je in een bus kan stappen naar de Keukenhof. Zulke kleine uitstapjes. Maar dat je daar niet hoeft te vertellen over de treinverbinding naar Amsterdam, of de taxikosten naar benadering...

Interviewer: Ja dus voor aankomende passagiers meer; Hoe kom ik bij mijn echte eindbestemming en voor transfer...

P5: Ja en zijn er snorders? Dat soort zaken. Dat wordt voor die mensen denk ik belangrijk.

Interviewer: Ja waarschijnlijk ga ik wel een doelgroep kiezen waar ik op ga focussen.

P5: Ja, je brengt mij aan het denken...Want opzich, waarom is het als ik een reis heb..Dan weet in ieder geval mijn reisbureau of vroeger mijn werkgever waar ik aankom. Ik weet nog vroeger toen ik in Amerika werkte, als er iemand vanuit het bedrijf KPMG, naar het buitenland ging, voor Amerikanen buitenland: Krijg hij gewoon van weliswaar de organisatie zelf, behoorlijk veel informatie over het land waar hij naartoe ging. En ik weet nog dat ik me heb verbaasd, want 1 van mijn toenmalige collega's had nog nooit buiten Amerika gereisd. En zijn eerste tripje was naar Amsterdam..Dus die kreeg een heel pakket wat hij wel en niet in Amsterdam mocht doen...dat de stekkers heel anders waren dan in de VS. En dat hij moest opletten voor zakkenrollers. En we hebben nog uitgebreid gelachen omdat uit veiligheidsoverwegingen sterk werd afgeraden om naar de Wallen te gaan. En ik tegen hem zei: Jeff, ik weet niet of je naar de Wallen moet gaan. Maar als je niet gaat vanwege de veiligheidsoverwegingen dan denk ik dat je het verkeerd hebt. Het is waarschijnlijk 1 van de meest veilige plekken van Amsterdam. Maar jouw vraag: Waarom werd dat aangeboden door de werkgever? En waarom wordt dat niet aangeboden door de luchthaven waar je aankomt? Maar misschien weet die nog niet dat je aankomt? Maar dan is er wel een reisbureau dat jouw reis heeft geboekt en weet dat je aankomt en die informatie kan doorspelen. Maar ik heb het nog nooit meegemaakt moet ik zeggen. Nooit meegemaakt dat het door het reisbureau of de luchthaven van bestemming van: Joh, dit is wat je hier kunt verwachten. Waar je dan wel bij moet opletten is dan als die informatie wordt aangeleverd, door bijvoorbeeld de luchthaven van Kuala Lumpur. Kijk, dan moet het wel behoorlijk feitelijke informatie zijn. Als ik drie keer alleen maar commercieel wervende teksten heb gekregen, dan ga ik bij de vierde luchthaven ga ik het gewoon negeren. Want ik zit niet te wachten op een reclame praatje, ik zit te wachten op zinvolle en feitelijke informatie.

Interviewer: En zou het dan wel af en toe dus nog met iets leuks/commericeels?

P5: Jawel, ik zou best wel kunnen valideren dat er bij die luchthaven ook een commercieel belang erbij moet zijn. Maar dat moet niet de overhand krijgen.

Interviewer: Of dat er staat; Wil je nog meer weten wat er te doen is?

P5: Oh prima. Maar dat ze het een beetje..Mooier voorstellen en een beetje gelikter wordt gebracht..Maar ik moet wel na het lezen het gevoel hebben dat, ordegrootte, 90% van wat er staat feitelijk juist is. En niet dat maar 10% feitelijk juist is en de rest commercieel geschreven.

Interviewer: ja inderdaad. Dus als je die informatie wil, dat je er bij kan. En dat je ook weet dat die informatie er is? Dat is denk het belangrijkste. Maar dat het niet allemaal in je gezicht wordt geduwd van: Ga shoppen.

P5: Ja. En ook praktische dingen he, er zijn ook luchthavens, Schiphol niet bij

mijn weten, maar een enkele keer wel...waar bijna alle baggage bij aankomst toch nog een keer door een scanner wordt gehaald. Weetje, dat is niet erg, maar het is wel een vertragende factor. Zou toch fijn zijn om te weten: Wij doen dat. En natuurlijk ben ik geprepareerd. Dat ik denk: Op Schiphol wordt misschien weet ik het, 5% van de koffers nog een keer gescand. Maar de laatste keer dat we vlogen, werd bijna elke koffer bij aankomst nog een keer gescand. Dus dat soort dingetjes zijn fijn om te weten. Maar ik heb nog niet meegemaakt: aangeboden door een reisbureau of luchthaven.

Interviewer: Nou top, bedankt voor al je informatie.

P5: Ja? Je komt er mee uit de voeten? Je hebt er wat aan? Nou, kleine moeite

.....

P5: En als ik naar de G-pier moet, voor de budget vluchten..Waarom zou ik dan iets, een rolex shop bij de B-pier gaan zoeken?

Interviewer: Ja ik denk dat heel veel mensen ook het Rijksmuseum gewoon voorbij lopen omdat het ook een verbindingsstuk is. Dus dat het op dat moment wel leuk is om te weten, wanneer je er voorbij loopt of in de buurt bent. Maar het is inderdaad niet het idee om mensen heel veel meer meters te laten lopen. Maar eerder dat ze bekend zijn met wat er nu eigenlijk dichtbij is.

P5: En dan heb je natuurlijk ook nog die..Loopbanden en ik zie links het rijksmuseum voorbij komen..Ga ik dan afstappen en weer teruglopen?

Interviewer: Ja klopt, bij het Rijksmuseum ga je er ook weer eerst voorbij. Dus dat is ook weer het contrast tussen het operationele en het commercieel.

P5: Ik zat me ook af te vragen...Station Utrecht van NS. Hoe het daar eigenlijk geregeld is

Interviewer: Ja ik ga ook nog een benchmark doen met NS. Heel veel NS stations hebben de commercie nu ook buiten de poortjes gezet. Dus dat je eerst eruit moet voor je naar de winkels kan. Maar dat is voor de commercie weer nadelig

P5: Hilversum heeft dat het erbuiten zit. Utrecht niet en Amsterdam ook niet. Maar sowieso denk ik van: Het is sowieso een psychologische drempel als ik uit de hekjes ga; Dat zou ik sowieso niet doen. Ja het is wel interessant. NS had het vroeger allemaal, bijna helemaal alleen in de hand he? De winkels. Maar toen zei de minister van financiën die de aandeelhouder is van de spoorwegen: Dat vind ik helemaal geen taak voor een overheidsbedrijf: winkels exploiteren. Dus toen moesten ze hun course omgooien. Dus veel hebben ze moeten uitbesteden. Dus AH met franchisenemers en AH to go. Dan vind ik dat wel..Maar dat zegt misschien meer iets over mij dan over de feiten. De overheid is best wel wispelturig en ik ben vroeger uh..Heb ik de

jaarrekening van de NS gecontroleerd dus ik hoorde toen wat daar gebeurde. De minister wist wat ze wilden gaan doen, maar daarna zegt z'n opvolger: Nee dat doen we anders. Schiphol is natuurlijk ook een overheidsbedrijf. Het is natuurlijk lastig om als semi-overheidsinstelling zo onder de vleugels van de overheid te acteren waarbij je minister mede wordt ingegeven door de vraag: Waar kom ik in de politiek en in de kamer wel mee weg, en waar mee niet? Dat geldt voor NS en misschien ook Schiphol: Wij vinden helemaal niet dat je in het buitenland actief moet zijn. Voorheen: Natuurlijk gaan jullie naar het buitenland. Schiphol had ook een vliegveld in Australië. Terminal 4, John F Kennedy. Zelfde bewegwijzering als Schiphol. Was destijds een verschrikkelijke terminal. Dat hebben ze toen platgegooid en daarna was het een kopietje van Schiphol: Licht, open, goed bewegwijzerd..Heel herkenbaar. Volgens mij zelfde bewegwijzering, lettertype.

Interviewer: Ja het wordt door sommige mensen ook gekopieerd

P5: Ik vind het lastig voor semi-overheidsbedrijven hoe daar mee om te gaan.. Nou die commercie behouden..Als je..de verblijftijd van de reiziger zo aangenaam nodig wilt maken, dan heb je een bepaalde regie nodig. Ook als je bijvoorbeeld een winkelcentrum..Als daar alleen maar Nutella shops openen, dan..Je moet een regie hebben. Daar heb ik wel wat moeite mee, dat je niet zelf mag kiezen..Zo werkt het voor Schiphol misschien ook. Ik vind dat je naar je reizigers moet kunnen kijken, wat hebben die nodig? En als dat Wishkey is... Of een Coffee shop.

Interviewer; Ja ze zijn wel aan het kijken hoe ze de echte Nederlandse ervaring kunnen neerzetten. Haha. Dat kan ik nog als aanbeveling doen

P5: Nou, zeg maar niet dat die van mij komt. Nah mag je wel zeggen, ze kennen me toch niet

Interviewer: Je had de kaarten al even doorgenomen, hoe was dat voor je?

P6: Ik vond het mooie reclameteksten en vond vooral die parse, die vond ik grappig.

Interviewer: Want je vroeg ook: is dit allemaal op Schiphol?

P6: Ja: Is dit er allemaal al?

Interviewer: Ja, ja. Het is op Schiphol allemaal aanwezig... en zijn er ook faciliteiten die je al herkende?

P6: In ieder geval, eentje die ik me niet kon voorstellen, dat ik hem gezien heb, is die van die airport park. Hotels wist ik wel maar niet met dit plaatje. Had ik er eentje niet gezien... Nou, ik denk dat de meeste wel... oh, die die die die dingen van de rond het museum! Die wist ik niet, nee, van nemo, van nachtwacht, althans van het rijksmuseum... en de winkels daar ben ik alleen maar overheen gelopen van: ja, dat geloof ik wel dat die er zijn.

Interviewer: Daar was niet echt iets wat eruit sprong?

P6: Nee, niet dat ik dacht: dat heb ik echt niet gezien, maar wel van dat inderdaad, wel ja.

Interviewer: Oke dus airport park, nemo en Rijksmuseum was wel verrassend

P6: Dat was nieuw ja, ja klopt.

Interviewer: Oke, zou je graag willen vragen of je misschien een reis die je ooit via Schiphol heb gemaakt, om die als voorbeeld te nemen en daar dan te beschrijven hoe die op het vliegveld aan toe ging. Ik heb ook nog de zwarte kaarten voor, met bijvoorbeeld security check, check in. Welke van deze faciliteiten je dan doorgaans gebruikt.

P6: Dat wordt een leuke ja... puzzel. Oja, dat doe je ook nog ergens ja. Ja dat kan natuurlijk overal denk ik. Even kijken hier twijfel ik even. Check in... valt dat niet samen: Check in en bagage drop off?

Interviewer: Ja, ja, de check in zou ook al online geweest kunnen zijn.

P6: Dat ligt er een beetje aan... ja. Oja in Eindhoven heb ik het wel eens andersom gedaan. Nee die hoort daar. Ja die toiletten die kunnen volgens mij tussen sommige dingen. En wat voeg je van deze?

Interviewer: Ja meestal, ik vroeg me af welke faciliteiten je dan bijvoorbeeld nog van deze gebruikt hebt over doorgaans gebruikt.

P6: Ja, dit is dan voor de heenweg voor terugweg liggen ze denk ik net in de andersom volgorde en dan zit, denk ik... hier heb, ga ik wel eens kijken of er een wc is, als je dan toch staat te wachten. Onee eigenlijk voor de boarding. En dit soort winkels zitten dan meestal... ook in deze richting. Als het gaat over waar ik dan gebruik van maak, dan is het ook wel voor de check in... nee na.... oh ja, nee na check-in kun je nog een tijdje lopen, hoeft je er nog niet doorheen (door security). Dan zit of hier of je hier zit gebruik van een restaurant of dat soort dingen, maar die zitten daar ook (voor en na security).

Interviewer: Mmm en waarom doe je dat dan ook wel eens voor de check-in al?

P6: Afhankelijk van hoeveel tijd er nog is. Omdat je oh ja, maar je moet kijken vanuit Schiphol.

Interviewer: Want welke reis?

P6: Dit is begint... Bij Schiphol zal die waarschijnlijk hier terechtgekomen en op de terugweg zit ie dan daar, maar dan die kant op.

Interviewer: En hoe was je bijvoorbeeld dan? Hoe kom je meestal aan? Met welk vervoersmiddel?

P6: Met de auto, met de eigen auto, dus dan wordt ie op een parkeerplaats gezet of op een andere parkeerplaats, en dan kom je met een busje hier aan. En dan loop je door het hele pretpark heen. En als je op verkeerde manier aankomt dan is het soms wel even zoeken.

Interviewer: En wat is dan een verkeerde manier?

P6: Ja, dat je bij de eigenlijk uiteindelijk bij de verkeerde deur, want er zijn er meerdere ingangen en dat maakt nogal uit en als dan achteraf blijkt; daar had je natuurlijk van tevoren naar kunnen kijken. Maar zeker als je met zo'n bezorg

busje komt, dan zetten ze je op één plek af en achteraf gezien was misschien handig om buitenom eerst even nog een halve kilometer te lopen en dan naar een andere deur, dan binnendoor dat binnendoor te doen. En omdat je dan eigenlijk toch het idee hebt van: Oh, gaan we wel op tijd komen, want daar zit zoveel druk op: Je moet uur van tevoren, terwijl het vaak achteraf gezien niet nodig is, de ene keer dat wel nodig is... Dus daar zou ook wel iets mee kunnen. Wat mij betreft dat je op het moment dat je aankomt meerzicht hebt of vlak voordat je aankomt dat meerzicht hebt of hoeveel wachttijd er op dat moment voor jouw vlucht is, als er inderdaad dan al opstoppen is en ja, je moet dan eigenlijk doorwerken. Terwijl eigenlijk ja, als je twee, drie uur van tevoren komt, kan het ook wel gewoon zijn dat je twee, drie uur moet wachten. Maar als je dat al weet, aan het begin, dan ga je nog niet... Dan kan je misschien inchecken maar dan kun je gewoon dan vooraan al naar de gewone winkels waar iedereen kan komen, en nog andere dingen gaan doen. En dan wordt het misschien wel interessant om effe museum-achtige dingen te doen, terwijl nu zit die druk erop en dan pas eigenlijk, als je ja hier zit, dan merk je ineens van: Ah ja, nog tijd zat!

Interviewer: En waarom zou je het dan fijner vinden om juist hier naar een restaurant te gaan?

P6: Voor mijn eigen rust, nee gewoon voor de eigen rust, dus als je dit weet en dan kun je het indelen... maar als je maar de, dat weet je pas als je deze rij doorheen bent, weet je hoeveel tijd er over is.

Interviewer: Maar vind je het dan juist niet fijn als je dat allemaal hebt gehad, dat je dan een moment van rust kan doen?

P6: Ja, ook maar dat dat, dat kun je dan, hier kun je dat niet bepalen. Als je dat niet weet en dan zeggen van nou, dan gaan we het maar veilig doen, en dan ben je hier al voorbij en dan is dat stuk voorbij en hier achter zit er wel een hoop winkels, maar dat is toch een beetje anders dan wat daarvoor zit, voor wat gewoon voor iedereen toegankelijk is.

Interviewer: Oh ja, en dan is het voordeliger...

P6: Voor sommige dingen wel voordeliger om hier te zijn (voor de douane).

Interviewer: En dan voordeliger in?

Interviewer: In geld.

Interviewer: Dus daarom zou je liever al hier dan nog een restaurantje meepakken als dat kan?

P6: Ja, als dat kan, als je daar zicht op hebt. Maar je hebt dat pas.... Ja, je hebt er wel een beetje zicht op, hè, want je weet natuurlijk hoe laat je vliegtuig vertrekt, maar hoe lang die rij is, hoe groter de opstopping is en of er vertraging is. Dat weet je eigenlijk pas fatsoenlijk als je hier op bijna voor staat. Ja, en dan is de druk om uit te rij te gaan, om in de rij te blijven is vrij groot.

Interviewer: Oke, dus als je dan als, als het lijkt dat je genoeg tijd hebt, dan zou je hier nog even vast...

P6: Ja, want je probeert er op tijd er te zijn. Want dat heb je niet helemaal de hand. En als je er niet helemaal ben, dan... als je dan zeker weet dat die tijd ook nog klopt.

Interviewer: En ga je dan naar specifieke, luxe restaurants?

P6: Met de haast van de, van van van de vooraf is die neiging niet. Maar op de terugweg vaker wel. Als het op dat moment open is. Want door de reis die we kiezen kom je ook al vaak op de niet zo gunstige tijden aan, want daardoor is ie goedkoper, dan zijn dit luxe restaurants ook... of niet of amper meer bediend of eigenlijk helemaal dicht als je nachtelijk hier aankomt.

Interviewer: Oké, en als je dan hier doorheen bent gegaan, wat zijn dan dingen die je nog wel eens gebruikt voor qua winkels, of misschien nog een keer een restaurantje?

P6: Ja, dat is eerder nog even wat eten of drinken en veel lopen.

Interviewer: En waar loop je dan naartoe?

P6: Gewoon, lopen om het lopen. En dan is het wel leuk om om je heen te kijken. En dan zou inderdaad, als je dan zoiets hebt, als het museum waar je dan even naar zou kunnen kijken... maar ik weet niet want die zit denk ik voor de check-in?

Interviewer: Nee, die zit erachter. En dan lopen om het lopen dan ook.

P6: Gewoon om in beweging zijn, omdat je weet, straks ga je gewoon heel veel stil zitten en om dan al de hele tijd stil te gaan zitten in die wachtruimtes, zijn ook niet de meest interessante ruimtes.

Interviewer: En dan heb jevooraf niet per se in doel van waar je naartoe gaat?

P6: Nee. Meestal zijn we... als als een, dan ben je eigenlijk zijn we al zelfs... Hoe noem je dat... zelfvoorzienend. Dus ja dan, het is eerder bij een overstap dat je zegt van: Oh nou wil ik eigenlijk even wat fatsoenlijks eten. Of nu moeten we hard naar een serieuzere wc dan in het vliegtuig, dat je daar gebruik van maken. Maar ik heb eigenlijk niet echt een behoefte om in het vliegveld inkopen te doen of dat soort dingen. En als je op dat moment nog verzint dat je cadeautjes wil meenemen, nou oké, dan moet het, maar.... Maar dan zijn dus inderdaad die dingen, zoals een museum of iets iets daar kunnen doen... Dat vind ik dan wel interessant en dat ik zag, ik wist het wel: Maar oja, d'r zijn gewoon fatsoenlijke douches daar. Ja, dat is zeker bij een overstap, maar ik heb Schiphol nooit als overgestap gehad, maar dan, ja.

Interviewer: Oké, en de faciliteiten die je dan wel eens gebruikt, is wel restaurantje of misschien een winkel voor een cadeautje of nog een andere barretje hoe vond je die dan meestal?

P6: Afhankelijk van de van van het seizoen... Maar ik vind het nogal verschil of je dan op dat moment een topdrukke zit, dan zijn die zal ik maar zeggen, inloop/ take away restaurants al vrij snel... rommelig, soms zelfs vies, en druk: Moeilijk zoeken naar zitplaatsen maar op de wat rustiger tijden zijn ze gewoon goed. Ze zijn natuurlijk niet voorzien op de topdrukke want ja.

Interviewer: Plan je dan ook vooraf al waar je naartoe gaat?

P6: Nee

Interviewer: Dus dan kijk je een beetje rond en...?

P6: Ja, en dan blijkt meestal zijn we met meer dat dat dat toch eigenlijk een bepaalde wens hebben en en hij was plannen vooraf wel handig geweest.

Interviewer: En anders specifieke wensen qua wat er gegeten wordt?

P6: Ja, waar je op dat moment dan maar net zin in hebt. Dat is soms ook nog wel verschillend: De een liever naar die, de dan andere naar die. Hoe kun je dat dan combineren? En dan zijn van die pleintjes, een pleintje waar je in het midden kan zitten. En dan kun je naar de verschillende afhaalbalies lopen. Dat is dan wel handig. Die hebben dan voorkeur.

Interviewer: Oké en was het ook nog, is afhankelijk van met welke mensen je aan het reizen bent, welke faciliteiten je gebruikt?

P6: Ja met als ik met Anita ga is het duidelijk anders dan wanneer ik met m'n neef naar Indonesie ging.

Interviewer: En hoe was dat dan verschillend?

P6: Oh toen met m'n neef plofte gewoon veel makkelijker neer op een willekeurige, zal ik maar zeggen, McDonalds achtige toestand. En dan loopt eventueel de ene wat verder, terwijl dan meerdere geneigd zijn om te zeggen: Meh, meer overleg: Wat gaan we doen.

Interviewer: Iets kieskeuriger? En tijdens dit proces weet je ook dat je nog bepaalde emoties had, misschien bij bepaalde processen?

P6: Ja, als als daarvan of twee meegemaakt, dan zijn bij de check in de rijen, zo lang dat er niet goed te zien is waar de eind van de rij dadelijk uit gaat komen bij welke balie, en of die parallel eigenlijk ook naar dezelfde soort balies leidt of niet. En dat leidt wel tot, nou of behulpzaamheid of of agressie tussen tussen de rijen in. Niet echt de agressie, maar van: "heuijehuj ja, ja, dat is dezelfde rij! Ja maar dan schiet je er voor!" dat soort dingen dat ze, als ze buiten de afgezette bakens komen. Bij punt waar ze origineel beginnen daar staat meestal een stewardess of iemand die dan nog wel kan gaan geven. Maar soms sta je eigenlijk daarvoor al te wachten en dan is het niet duidelijk: waar gaat deze rij heen, waar komt die vandaan en daaraan? Dat vind ik dan wel wat, ja, wat spannend, ongemakkelijk. Ja.

Interviewer: En verder nog op andere plekken...?

P6: Ja, we hebben aan een aantal keer hebben we de check-in helemaal van tevoren gegaan en dat ging makkelijk en de laatste keer kreeg op één of andere manier niet makkelijk voor elkaar. Toen was het wel even zoeken van: hoe hoe doe je dat dan in Schiphol zelf? En dat is dan op de kleinere

vliegvelden zoals Eindhoven, is overzichtelijk is, is dat makkelijker.

Interviewer: En hoe heb je dat doen uiteindelijk opgelost?

P6: Ja, nou, uiteindelijk lost het zich allemaal makkelijk op, maar dat is niet het gevoel dat ik heb, als ik daar sta. Zo van: Kan deze rugzak er nou echt in? Hè, want eigenlijk zeggen ze dat ze heel streng zijn en zie je al die mensen er meelopen denk ik: ja, je zegt dat het niet mag, maar...

Interviewer: Voor handbagage bedoel je?

P6: Ja voor handbagage: wat kan er nou net wel of niet mee? Ja dat vind ik dan toch wel spannend blijkbaar.

Interviewer: En had je toen een zelf check in, of was dat wel aan de balie?

P6: Bij de zelf-check in, de eerste keer ging dat naar mijn gevoel vrij makkelijk. En hebben we het ook gewoon meegenomen en dan zie je achteraf dat mensen nog veel meer meenemen. Goed, oké, ik heb meegenomen wat ik mee wilde nemen. Bij de check in aan de balie. Ja, als je bij die balie staat, is dat makkelijker... dan, dan is het gewoon in overleg. Dan gaat het goed.

Interviewer: Heb je ook een voorkeur voor één van de twee?

P6: Ja, op de een of andere manier vind ik wat lastig... omdat digitaal zo in orde te krijgen dat ik zeker weet dat het dan klopt, de papieren: dat je de juiste papieren hebt, of dat je dit inderdaad daar nog moet afdrukken of niet. Dat dat scherm, die scherm, volgorde die... ik vond het niet helemaal eenduidig. Achteraf kan het dan nog alle kanten op die denkt die het kan gaan: dat kan gewoon nog allemaal. Het lijkt net alsof ze het heel streng voorschrijven, maar dan blijkt achteraf: Het kan alle drie.

Interviewer: Ja, inderdaad, ja, dat verschilt ook per airline denk ik... oké, en heb je dan ook specifiek, dus stress ervaren op het vliegveld? Of misschien wel voor aankomst?

P6: Nou ja, alleen de spanning van het van het onbekende, en van ja, wat ik net zei: als je, als je in die rij je niet weet, waar het precies heen gaat, moet je daar dan wel zijn? Het lost zich eigenlijk bijna altijd wel op.

Interviewer: En de spanning van onbekende... want Schiphol is wel, denk ik, wel bekender dan andere vliegvelden... is het dan op Schiphol nog eventueel minder, dan bij echt onbekende vliegvelden?

P6: Nou meer onbekende van: Gaan we dit in die tijd halen? Ja, doen we alle checks wel op de goede manier? En het is ook niet eens ontzettend grote spanning, maar het is toch net effe, net een beetje stress. En dat is denk ik ook niet helemaal te voorkomen...

Interviewer: En stel je zo in binnenkort via een vliegveld gaan reizen, als dat weer kan... zou je dan informatie willen hebben over de faciliteiten op dat vliegveld, en dan misschien specifiek de commerciële faciliteiten?

P6: Heb ik nog nooit over nagedacht of ik dat van tevoren wil?

Interviewer: Ja, het kan ook op het vliegveld zelf zijn.

P6: Maar ik denk dat het in combinatie met met name parkeerplaats inderdaad wel handig is.

P6: Zeker als je zelf gaat parkeren en dan moet je ook nog weer een eindje er doorheen lopen en als je dan weet van: oké ik ben twee onderweg geweest en dan daar even dat (wat eten). Dat zou voor een aantal dingen met name, want dan denk ik aan aan eten of drinken voor, want dan ben je twee, tweeëneenhalf uur onderweg geweest en dan heb je nog twee uur te gaan voordat je in het vliegtuig zit, dan zou dat wel voor een beperkt aantal dingen, dat je kan tikken van: waar zit wat?

Interviewer: Inderdaad, en zou je dan dus inderdaad informatie willen hebben van het vliegveld waarvan je waarvandaan vertrekt, dus in dit geval op Schiphol?

P6: Ja, ik zou het hebben van het vliegveld als je ook nog overstapt.

Interviewer: Ja, precies dat was de volgende vraag, dus dat vind je nog wel handiger of belangrijker dan van Schiphol?

P6: Ja, dan ben je en op een onbekende plek en en dan wordt de tijd... en misschien ook nog wel een onbekende taal. En dan is de tijdsdruk nog spannender... Want ja ga je in Amsterdam verkeerd, nou goed, dan ben je in

ieder geval in Nederland.

Interviewer: Ja precies, ook nog onbekende....

P6: Ja, je uitwijkmogelijkheden zijn dan... En stel dat je in Amsterdam vast komt te zitten, want het vliegtuig vertrekt niet, ja goed, dat is wel ergens op.

Interviewer: Onbekende locatie: onbekende taal.

P6: Stel je mist de aansluiting in weet ik veel wat en je mist dan de informatie... Ja dan heb je een probleem. Hoewel ze daar ook wel weer heel vriendelijk zijn om iedereen bij elkaar te houden, Schiphol zal dat vast ook wel weer doen.

Interviewer: Dus heb je dan ook meer... voel je meer druk of de spanning om dan ook die overstap te halen in vergelijking met een vlucht in Nederland?

P6: Ja, een overstap halen, zeker als... En we hebben één keer een overstap gemaakt dat je zelf je bagage mee moest nemen en wordt ie wel, dan moet je opeens wel heel veel zoeken. Want die moet dan weer opnieuw ingecheckt geworden en als je bagage gewoon mee gaat dan kan er wel wat misgaan, maar dan kun je toch niks aan doen.

Interviewer: Nee precies. En zou je eventueel ook zulke informatie willen hebben over de eindbestemming dus vliegveld waar je aankomt?

P6: Ja, zeker als dat grote ingewikkelde vliegvelden zijn.

Interviewer: En wat voor informatie zou je daar...?

P6: Nou als ik bijvoorbeeld aan Jakarta denk, daar hebben ze drie vliegvelden met dezelfde naam. En dat is voor de aankomst niet zo erg. Behalve als je een afspraak wil maken, dat je iemand tegenkomt: ja op het vliegveld staat hij dan te wachten? En voor het vertrek is het wel heel handig dat je weet welke welke van de vier je moet hebben als je met een taxi d'r heen gaat. Als ik daar niet inlanders bij had, en die zeggen van: ja, maar je zegt wel dat je daar heen moet, maar je moet naar een buitenlandse vlucht, dus dan moet je waarschijnlijk daar zijn. We bellen wel even voor jou, dat zou wel handig zijn.

Interviewer: Ja.

P6: Want de gemiddelde taxichauffeur wist dat niet... en dat viel me ook op dat het dus niet op het kaartje stond van in dit geval KLM geloof ik zelfs, maar goed.

Interviewer: Ja, dat is wel interessant, liggen die heel ver uit elkaar die vliegvelden?

P6: Qua afstand niet, maar als je met openbaar vervoer of met een taxi erheen moet, dan ben je toch wel weer een half uur, drie kwartier kwijt, die tijd die je eigenlijk...

Interviewer: En zou je ook dan dus voor je aankomst vliegveld, nog informatie willen hebben over de meer commerciële faciliteiten?

P6: Meestal denk ik niet, want meestal en dan heb je dan, het ligt een beetje aan welk tijdstip je aankomt. Als je, als je in de avonduren aankomt en het hotel waar je heen gaat is dan dus eigenlijk al min of meer een gesloten houdt daar geen rekening mee, dan is het wel handig, als je weet van, dat kan, ook tot die kun je daar (eten), want als je dat dan ook moet gaan uitzoeken dan ben je weer een uur verder. Dan loop je het halve vliegveld door: Oh dicht. Oh keuken doet het niet meer, ah... En dan gaat het voor mij betreft vooral om dingen als eten en drinken.

Interviewer: En zou dat voor je transfer vlucht ook interessant zijn?

P6: Ja, voor een transfer vlucht met een redelijke overstaptijd dat je dus daar gaat zitten vervelen, dan zijn de dingen waar je je bezig mee kunt houden interessant. Eten natuurlijk, ook. Maar dan zijn inderdaad... er zitten hier een paar opvul activiteiten bij. Die zouden dan wel leuk zijn. Suggesties van: Dit kan je daar doen.

Interviewer: Ja. En welke informatie zou je dan willen ontvangen? Dus misschien over?

P6: Nou, als als als Schiphol de overstapplaats zou zijn, dan zou ik willen weten: waar zit dat museum dan, hoe kom je d'r? En waar zit dan die bezigheid met NEMO? Of waar zit eventueel een sportcabine, een sportzaal waar je kan sporten, maar dat je ook daar kan douchen. Want ik bedenk dat nu die combinatie te maken is, maar dat had ik nog nooit bedacht (douchen). Want ik kan me ook bedenken dat ik volgens mij iets van indoor training heb

gezien.

Interviewer: Ja, ik was zelf ook nog een beetje aan het uitzoeken of dat nou inderdaad echt achter de douane zit, of dat het dan weer van werknemers is, maar dat weet ik niet.

P6: Maar als dat achter de douane zit en je komt aan, dan is het toch leuk om daar nog effe gewoon gebruik te maken, als je weet: het hotel is dicht, we gaan nou hier eten, of dat dan een slaapplek is gereserveert, dat komt dan allemaal in orde, maar eten kan ik hier, dan kan hier nog even bewegen. En bij een overstap, ja, je hebt drie uur de tijd, dan is het juist wel lekker als je echt echt kan bewegen. Ik denk dat waar we het net over hadden, Kuala Lumpur, dat het daar was, want dan zit je echt een heel afgesloten zone. Dan moet je echt met de metro moet je naar de stad toe, dus je kunt er gewoon... Je kunt ook niet echt ontsnappen haha.

Interviewer: Nee, precies, en wanneer zou je dan die informatie willen ontvangen?

P6: Ja voor af, maar ik wil het eigenlijk kunnen raadplegen op het moment dat. Dus het mooiste zou zijn ze als het in een app of zo zit dat je het op je telefoon kan oproepen.

Interviewer: En waarom zou je het dan vooraf al willen hebben?

P6: Om er over te denken van: oh, dat kan en dan kun je daar een planning van maken. Of dan kun je niet bedenken van oké, dan we hoeven we niet meteen als we uit het vliegtuig komen, naar het hotel te stormen, kunnen daar even, bewegen of enzovoorts.

Interviewer: En dan het moment zelf om...

P6: Om te kijken van waar zit dat dan precies? En wat hebben ze dan?

Interviewer: Oké, en dan is het handigst om dat digitaal?

P6: Ja, ik denk dat, anders heb je zoveel spullen bij... dat je daar weer niet uit... met al die papieren uit wijs wordt. Of daar ga je dan niet meer helemaal door heen lezen. Ik denk dat dat in een app toch zou moeten zijn.

Interviewer: En als je dan kijkt naar het vliegveld waar je een overstap hebt, zou je dat dan ook dus al vooraf willen hebben? En op het moment zelf? En wat is dan vooraf?

P6: Voor de vlucht, voor een, misschien zelfs als je de ticket is ongeveer inschrijft. Dat je dan kan bedenken van oké, dan neem ik daar toch nog iets voor mee in de koffer, of niet.

Interviewer: Dus als je de tickets koopt, dat je dan al een reminder krijgt van...

P6: Ja, of dat je dan... Dus het moment dat je de inhoud van de reis gaat plannen, dat het ticket al zeker is, dat je dan kan gaan kijken van waar gaan we dan wanneer eten? In principe, en dan kunnen we nog van afwijken dus het hoeft niet meteen een reservering te zijn, maar dat je ziet welke mogelijkheden er zijn. Er zijn van die dingen ik kan dat nu niet even concreet noemen, maar als je dan eenmaal het vliegveld kent, dat je dan denkt van oké, dan gaan we dat nou even daar doen, terwijl je daar gewoon de eerste twee, drie keer niet aan denkt omdat je het gewoon niet weet. Dat is logisch maar...

Interviewer: Even een foto maken...

Interviewer: Dan zou ik je nu willen vragen: stel je bent helemaal vrij om te kiezen. Hoe zou dan idealiter jouw wachttijd op een vliegveld eruit zien?

P6: Wachttijd? Niet! Niet. ik kom bij bij het vliegveld aan, ze nemen de bagage over en die wordt aan het einde weer teruggegeven.

Interviewer: Nou helaas... ik denk dat dat niet snel gaat veranderen...

P6: Nee, ik ook niet. Maar ik denk, je kunt al van tevoren voor het inchecken eigenlijk een soort label of een code aan je koffer doen. Dus ja, ik denk dat die eigenlijk bij wijze van spreken bij de ingang, nog voordat je hier met check check in balie houdt de koffer naar het aparte gedeelte kan. En als je die koffers niet met je mee hoeft te nemen... Dat scheelt al een hele hoop.

Interviewer: En dan ook voor de handbagage?

P6: Als je een inderdaad je handbagage inderdaad weer in het vliegtuig tegenkomt, zou dat wel grappig zijn. Maar nee, dat hoeft niet. In die handbagage heb je vaak ook dingen zitten die je dan juist willen hebben... of je

wil een cadeautje of een boek of weet ik veel wat in stoppen. Anders ga je met allemaal plastic zakken lopen. Nee de grote bagage vooral. Ja en als ze het zo kunnen stroomlijnen ja, dat je dingen gaat doen die je wilt doen en dan het vliegtuig in stapt, ja, dat zou mooi zijn.

Interviewer: Ik heb ook nog eventueel woorden, maar je kan het ook omcirkelen. Zie ik jou omschrijven welke kleur van toepassing zouden zijn. Hoe het voor jou... jouw ideaalbeeld van de wachttijd doorkomen.

P6: Hmm... ideaalbeeld. Wel een paar die ik niet wil. En dan heb je vooral bij Schiphol bij het trekken, heb je het over?

Interviewer: Uhm...

P6: En dan ideaal?

Interviewer: Het zou ook kunnen zijn dat je dat het, dat je twee uur bijvoorbeeld wachttijd hebt. En hoe zou je dat gewoon? Los van, ja, waar het is die tijd willen doorbrengen?

P6: Oké, dit vind ik niet leuk op dat moment: unexpected. Maar dat wil niet zeggen dat ik geen dingen wel doen, maar dan wil ik eigenlijk wel een beetje van tevoren weten. Dus die kan weg. Want... naja goed...

Interviewer: Want je vinde het fijn om als het...

P6: Dit, dit mag wel, maar het moet wel weten dat past. Ik wil best wel dingen ontdekken. Maar als je op de één of andere manier... we hadden het gisteren even over hoe loop, je door door die gangen enzovoorts heen en hoeveel tijd is dat eigenlijk? Ja, dat kun je ook niet helemaal aflezen vanuit de kaart of je moet het eigenlijk al kennen en als je dat ook in kan klappen van: je hebt nog tien minuten looptijd; Oh ik heb nog een uur, dus dan kan ik nog 50 minuten hieraan besteden. Want dat dat, dat vind ik dus wel grappig van die vliegvelden om gewoon te ontdekken: Hoe zit dus in elkaar, wat is er nog meer buiten te gebeuren? Kun je naar een dek om te kijken welke vliegtuigen er opstijgen? Maar ja, hebben we daar eigenlijk wel de tijd voor? En past dat dan wel? En wat dan weer niet?

Interviewer: Want momenteel vind je het lastig om daar de rust of de tijd voor te nemen?

P6: Ja. (...) Ja dit vind ik ook wel lekker: Dat er ruimte is dat je niet bovenop elkaar zit, drukke restaurants enzo. Hurried, nee dat gevoel wil ik niet hebben. Alone ook niet. Maar een beetje cozy en warm dat mag wel. Ja, dat, dat zou ik wel leuk vinden: relaxed, maar dat is meer aan mij dan aan de omgeving, ben ik bang. Haha. Ja, die kan ook, maar dan heeft het wel te maken met de tijd.

Interviewer: En relaxed: zou je dan bijvoorbeeld ook dus een spa- en van die massage stoelen, hoort dat voor jou ook bij relaxed?

P6: Ja, maar dan moet het moet inderdaad dus vrij zeker weten dat het inderdaad ook echt past in de tijd.

P6: Wat ik voel... druk, tijdsdruk die werkt bij mij hard. Veel hadder dan nodig is. Maar dat doet hij wel.

Interviewer: En culture?

P6: Dus dingen als zo'n museum ding kijken of gewoon lezen over... of films zien van....

Interviewer: En zou je dat leuk vinden als het dan specifiek van het land is, waar dus dan de overstap is...

P6: Ja, of waar je naartoe gaat. (...) Oh en wat mij helpt... als het het gevoel geeft van die voorspelbaarheid, die relaxedheid.

Interviewer: Dus dat je het ook een beetje zelf in de hand hebt?

P6: Ja of dat ik weet van: Het gaat zo. Soms zijn er hele kleine dingen die dat kunnen helpen. Maar: daar ben jij voor haha. Bijvoorbeeld een OV kaart bij de bus wanneer je dat ding nooit gebruik, is het elke keer weer opnieuw denken van: hoe was dat ook alweer... Hoe gaat dat? Nou dat heb je bij het vliegveld natuurlijk constant bij dat soort dingen. En als je er eenmaal doorheen bent denk je van: Oja! zo was het. Ja op het moment dat je het elk jaar zes keer doet, dan speelt dat niet mee. Maar als je dat routine gevoel eerder kan krijgen... Hoe dan ook.

Interviewer: En wanneer heb je dan het gevoel van: Oja, het viel eigenlijk wel mee?

P6: Dat heeft eigenlijk met de verwachting te maken: als als je verwachten dat het zo gaat, en het gaat ook zo, dan dan...

Interviewer: En dan heb je dat gevoel dan, bijvoorbeeld na de security check, of pas als je in het vliegtuig zit?

P6: Ja, ik denk dat die vooral hier zit (checks). Moment dat je vanaf de paspoortcontrole tot erachter, dan is het ook vrij duidelijk dat er nog maar ja.. dan is het ook duidelijk hoe laat het vliegtuig weggaat. Bij welke gate je moet zitten of de spullen allemaal kloppen. Die check hier, dat is eigenlijk, dat stelt niet veel voor. En op de terugweg is dat natuurlijk net hiervoor daar kan dat kan nog misgaan bij de bagage en naar de douane toe.

Interviewer: En dan dat dat de koffer er niet is bedoel je?

P6: Bijvoorbeeld. Of dat er een koffer niet is, of dat ie heel lang duurt voordat ie komt. Dat je denkt: moet ik nou nog langer? Heb ik niet goed gekeken? Ah hij komt hier de andere band binnen; Ik zie hem daar!

Interviewer: Ja. En dan, voor deze kaarten zou je dan nog specifieke faciliteiten willen gebruiken?

P6: Op de terugweg?

Interviewer: Voor die... voor je echt je ideale wachttijd.

P6: Ah ja, ideale wachttijd. Nou dat gaan we allemaal niet doen. En heb ik voor het gemak nog over de heenweg of terugreis, of: je hebt gewoon wachttijd, wat doe je dan?

Interviewer: Ik denk in het algemeen, maar als er van jou veel verschil zit, dan ja, dan hoor ik dat ook graag.

P6: Nou op de, als er een wachttijd is waar je... Ja het ging om wachttijd maar op de terugweg heb je eigenlijk amper wachttijd, heb je hier een wachttijd: wachten tot de bagage terugkomt maar ja, dan kun je niet bij die andere dingen zijn. Dan kun je niet voorspellen dat... dus op de terugweg heb je eigenlijk amper wachttijd waar je iets mee kan doen, zoals het nou georganiseerd is.

Interviewer: Ja, precies bij aankomst.

P6: Ja bij aankomst, dus dat is dan niet te doen. Het enige wat wat zou kunnen... dat ben ik wel eens op een vliegtuig tegengekomen: De verwachte tijd voor de bagage en dan kon je zien dat je nog een half uur moest wachten. Maar dat blijkt dan ook weer niet helemaal te kloppen. Dat is natuurlijk ook heel moeilijk te voorspellen. Ja, deze dingen, die vinden, die lijken maar op zich heel aardig, maar in de praktijk vind ik ze meestal niet zonnnetjes prettig (massagestoelen). Niet zo uitnodigend... Ja, ik zit te denken of dat wel eens van toepassing is eigenlijk (bagage storage). Wanneer heb je hebt je nog bij je, want dan zou je voor je check in al je bagage ook kwijt... moeten hebben afgegeven. En weer teruggehaald hebben en dan sla je hem ergens op. Maar ja, als dat dan weer een eind weg is van een check-in, dan ga je wel een heel eind heen en weer lopen, dus die wordt dan lastig. Dus dan de manier waarop je dat doet?

Interviewer: Ja, je kan het ook echt voor meer dagen of weken volgens mij opslaan dus ik dacht bijvoorbeeld toen bijna als misschien wel handig geweest, want wij hebben natuurlijk gefietst met echt alle spullen.

P6: Dan is het wel handig ja. Maar in het vliegveld zelf, bij aankomst... dan denk ik dat.... dan hebben ze het of zelf al onder handen, na de bagage drop off.

Interviewer: Of tenzij je een transfer hebt die echt heel lang duurt, en...

P6: Dan ben bij transfer krijg je meestal als het heel lang duurt en je krijgt je bagage terug bedoel je?

Interviewer: Ja of handbagage die je toch misschien liever kwijt wil en dan misschien de stad in gaat?

P6: Nou, ik zou het dus wel... ideaal zou zijn als die drop of veel dichtter vooraan zit en eigenlijk al kan, nog voordat het vliegtuig zelf open is, want dan heb je dit eigenlijk voorkomen.

Interviewer: En dan van de handbagage?

P6: Nee van grote bagage. Ik ga, d'r vanuit dat wat ik in de handbagage heb

zitten dat ik dat ook inderdaad echt mee wil nemen.

Interviewer: Ja.

P6: Nou en dan je vraag: wat zou wat zou je dan je interesse naar uitgaan? Nou naar deze praktisch gezien amper. Ik vind dat eigenlijk vergelijkbare (winkels). Dit zijn de drie waar ik nog niet over heb nagedacht, in ieder geval wat mij betreft, met met die bewegingsmogelijkheid zouden...

Interviewer: Nemo Rijksmuseum douches?

P6: Ja gewoon dingen die je kan doen, waarvan ik denk van: oh ja, als ik dat toen had gehad, gewist had geweten... dan had je daar in die die twee uur best wel gebruik van willen maken.

Interviewer: En die douches was dan bij een overstap?

P6: Dat was bij een overstap, maar ook in combinatie met als je inderdaad daar kan bewegen of je je gaat door het hele vliegveld lopen, wandelen. In Istanbul, denk ik, in ieder geval overstapplaats waar we een heel eind moesten lopen en toen al wordt daar tussen het vliegveld over drie keer heen en weer gelopen. Ja en er was een marktje en alles.. ja. Nou, daar dus had je dus ook serieuze beweging kunnen houden, door alleen maar heen en weer stevig te gaan lopen, mwaa... en dat was ook op een gegeven moment in de nacht en het vliegveld, nou goed, enzovoorts... dan is dat wel lekker, want dat zijn de gewone dingen. Waar we eigenlijk al wel eens gebruik van maken, maar die ik wel heel prettig vind. En dingen kopen, ja, behalve boeken en tijdschriften heb ik eigenlijk of geen... En sinds de maaltijden in vliegtuigen niet zo... steeds minder voorstellen... komt die meer in zicht (restaurants).

Interviewer: Heb je wel op Schiphol bij een luxe restaurant gegeten?

P6: Schiphol... Heb ik dat gedaan? Toen ging ik Rini ophalen... wel een uur of twee uur gewacht, want die kwam natuurlijk vertraagd aan... En dan voor we weer anderhalf uur gaan reizen, dan maar eerst even serieus zitten. Maar inderdaad in in in, in in de Filipijnen, Indonesië, is het leuker om daar in een restaurant te gaan zitten, tenminste, vind ik.

Interviewer: En als dit ideaalbeeld werkelijkheid zou worden, zou je dan ook eerder naar Schiphol komen om het te gaan ervaren?

P6: Ja, dat kan ik me wel voorstellen dat je dat je een tijd in inbouwt tussen je auto en dan komt die meer hier terecht, dat je een tijd inbouwt dat je eerst daarheen komt, en dan zou het fijn zijn als je dan bagage of makkelijk, ja dus of die bagage drop-off of die bagage opslag, en daar dan even bent. Ja dat kan me wel voorstellen en dan in combinatie met die (Rijks, Nemo, douches).

Interviewer: En die douches die zijn volgens mij nog best prijzig volgens mij is het 18 euro. Voor 45 minuten, zou je het dan ook in dat geval gebruikt hebben?

P6: Ja, als het in combinatie is met wat ik... Met bijvoorbeeld zo'n reis naar Indonesië, waar je gewoon 16 uur of zo in het vliegtuig zit. Ja, als je dan dan effe in in een break in Saudi Arabie even iets kan doen om om weer in normale conditie te komen. Ja dan dat maakt mij die 18 euro niet zo heel veel uit. Voor eten vind ik dat opeens op de één of andere manier belachelijk, maar... Ja grappig...

Interviewer: Maar het is dan weer meer een basis behoefte?

P6: Ja, maar dan ga ik niet zo gauw in een duur restaurant zitten, maar eigenlijk vallen die prijzen nog wel mee.

Interviewer: Even kijken... Dan heb ik een paar stellingen daar kun je in principe met ja of nee op beantwoorden, maar je mag het ook verder toelichten. Als je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat omdat je gewoonweg iets nodig, hebt.

P6: Nee. Ja, dat is eigenlijk de enige reden dat ik het doe, maar als we shopgedrag vertonen, is het uit het verveling. Dan gaan we wel rondlopen, maar er wordt ook in verhouding weinig gekocht.

Interviewer: Ja, dus vooral rondkijken.

P6: Kijken, kijken, kijken en niet betalen, niet kopen.

Interviewer: En dan lopen jullie een beetje winkeltjes af...?

P6: Ja en dat kan zijn dat er een zak snacks mee gaat, zo'n klein impuls. Of we hebben één keer schoenen gekocht.

Interviewer: Had jij die gekocht? Of?

P6: Ja Anita.

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om stress te verlichten?

P6: Nee, om te bewegen, dat is wel: we kunnen nou twee uur gaan zitten, of we kunnen een beetje rond sjokken nou, dan is winkeltjes doorlopen is dan interessanter dan die witte gangen door hoop je.

Interviewer: Het is meer om te zien.

P6: Om iets iets om handen te hebben.

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om tijd met anderen terug te brengen.

P6: Ja, daar komt dat heel dichtbij, maar het is het niet helemaal. Het is meer om, want je bent dan met die mensen... die ben je voorlopig ook niet kwijt, want je gaat samen op reis. Het is, het is, het is meer om de tijd te doden, het hele shop-gebeuren.

Interviewer: Wanneer gaat shoppen of een vliegveld, doe je dat om de omgeving te verkennen?

P6: Ja, dat komt wel in de buurt, de omgeving van het vliegveld.

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op een vliegveld, doe je dat om trends en nieuwe mode bij te houden?

Interviewer: Nee absoluut niet.

Interviewer: Heb je wel het gevoel dat dat op een vliegveld kan?

P6: Dat daar een nieuwe mode hangt? Nee dat idee heb ik eigenlijk niet heel erg uitgesproken: de nieuwste van het beste, van het mooiste, nee. Maar ik heb ook niet het idee... ik kan me niet voorstellen dat er mensen zijn die daar nou die glamour jurk van 1200 euro gaan kopen. Ik kan het me niet voorstellen

want dan ja, moet het wel weer in je bagage passen en die koffer heb ik op dat moment niet.

Interviewer: Dat is waar. Wanneer je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om een cadeau voor iemand anders te vinden.

P6: Nee dat heb ik nog nooit gedaan. Ik snap trouwens eigenlijk het hele idee van shoppen op het vliegveld niet. Ik snap het wel vanuit de mensen die het nog proberen om: want ja, je bent in een ruimte en je kunt er niet dat weg, want je moet naar het vliegtuig toe. Dus je kunt je proberen iets te verkopen, maar dat je speciaal het vliegveld in gaat om te shoppen, behalve toen het nog ging om echt de taxes verschillende, dat je zegt: nou, dat is echt veel goedkoper. Maarja, als je dan sigaretten koopt en je gaat naar engeland dan moet je het invoeren en dan moet je toch weer betalen. En de dingen waar die tax dan, de belasting, zo hard op werkt, ja, die zijn voor mij niet interessant: Alcohol en sigaretten. Volgende is dan de fancy luchtjes dus daarvoor, ook niet. En die andere is: ja, als je serieus dingen gaat kopen, hoe ga je dat dan weer meenemen? Want hoe staat dan weer in verhouding met je bagage toestand?

Interviewer: Ja.

P6: Dus ik denk: als er op een gegeven moment, als je daar dingen hebt die wat volumineuzer zijn en die zou kunnen kopen en die daar goedkoper en dus interessant zijn, dan zou d'r ook op de één of andere niet aan gekoppeld moeten zijn dat zij zorgen dat bij jouw vliegveld van bestemming aankomt.

Interviewer: Ja, dat daar een extra service is van hoe krijg je het mee?

P6: Dan zou ik me misschien kunnen laten verleiden, maar nou de hele tijd met een, ik noem maar wat laptop te gaan lopen, die ik net heb gekocht in een doos die veel groter is dan ik mee zou nemen. Bovendien zit je met dat soort dingen, zit je dan ook nog weer met garanties van ja, hoe ga je dat dan weer regenen? Dus daar zitten zoveel haken en ogen aan, dat ik dat dat idee van shoppen op het vliegveld, voor mij staat het op nul. Behalve voor kleine dingetjes: Oja een fles water is, nog wel handig om mee te nemen, of wat dan ook.

Interviewer: Wanneer je gaat je op het vliegveld, doe je dat omdat je op zoek naar unieke aanbiedingen?

P6: Nee

Interviewer: Of om gebruik te maken van de belastingvrij omgeving?

P6: Nee. Omdat die artikelen... naja goed dat zei ik net al.

Interviewer: Om je buiten je laatste buitenlandse valuta uit te geven?

P6: Oeh.. Dat zou d'r in mee kunnen spelen, maar nee. In de praktijk niet. Het is wel. Het is dan wel makkelijker om nog effe wat uit te geven.

Interviewer: En waar besteed je het meestal aan?

P6: Ja, kleine etenswaar, drinken.

Interviewer: En wanneer je gaat je op een vliegveld, doe je dat om souvenirs te kopen?

P6: Amper. Eerder als impuls dan vooraf van: we moeten nog iets kopen voor....

Interviewer: Heb je ook wel eens een impulsaankoop gedaan op het vliegveld?

P6: Als je het over kleine dingen hebt wel, maar als je het over boven de 100 euro hebt, nee.

Interviewer: En wat is dan zo klein iets?

P6: Nou, versnaperingen een boek, boeken. Schoenen hebben we een keer gekocht. Want dat waren ook weer vrij goedkope schoenen maar...

Interviewer: En waren jullie uiteindelijk blij of tevreden met?

P6: Met de dingen die we toen gekocht hebben? Ja meestal wel, maar wij zijn zo makkelijk blij hahaha...

Interviewer: Ik heb nog als laatste deze... even kijken, stellingen, vragen. Het is nu een schaal van één tot zes, maar als je liever met ja of nee antwoordt, dan

kan het ook. En je mag ook hardop denken als je wil.

P6: Ja, als ik er bedenkingen bij heb zal ik je het vertellen, maar deze is gewoon heel duidelijk. Ik maak me niet al te druk... Nou... dat, dat is niet helemaal zoals ik ben, ik maak me sowieso wel druk vooraf.

Interviewer: Ook vanuit huis al?

P6: Ja. Ja. Daarvoor doe ik een reis het liefst gewoon nog een keer. Want dan weet ik al wat gebeurt en dan maak ik me veel minder druk. Wanneer ik via een vliegveld, reis wil ik autonoom en onafhankelijk zijn. Ja, daar ben ik ik het wel mee eens, want dat vermindert die druk als ik weet: gewoon, ik kan toch gewoon allemaal zelf regelen en het is...

Interviewer: En wat doe je er ook eigenlijk specifiek aan? Om dan die dat je je druk maakt om dat te verminderen?

P6: Weten wat er waar wanneer moet: waar je heen moet lopen, waar je moet zijn, wat er gebeurt, hoeveel tijd er is? Wat kan er gebeuren? Wat moet je doen als het misgaat.

Interviewer: En hoe zoek je dat nu dan meestal uit?

P6: Ja, digitaal zoeken en soms staat het er tegenstrijdig, en dat vind ik dan VERVELEND haha.

Interviewer: En kijk je dan op de website van het vliegveld?

P6: Ook, en ook bij de adviezen van het reisbureau waar je geboekt hebt. Ja dat soort dingen ongeveer.

Interviewer: En de Schiphol app? heb je die wel eens gebruikt?

P6: Schiphol app. Nee wel op de website, wel, denk ik. Wanneer ik via een vliegveld reis zoek ik begeleiding, en vraag hulp als het nodig is. Nah... daar ben ik niet zo snel toe geneigd, ik zou het makkelijker moeten doen, dus dat komt ergens in de buurt van 2-3. Ik vind het reizen via een vliegveld een gedoe... vooraf wel, achteraf valt het altijd steeds mee... haha. Vind ik een gedoe, dus ben ik er bijna een beetje mee eens. Vier, vijf. Ik geniet van het reizen via vliegveld. Nee, dat niet. Waar ik van treinreizen wel ooit echt genoot,

heb ik dat bij een vliegveld eigenlijk nooit gehad, maar dat komt misschien omdat ik als kind vrij veel met de trein reisde en dan weet je hoe het zit.

Interviewer: Dan wordt dat ook meer routine.

P6: En dan kun je gewoon eromheen kijken en dan zeg je van: Ah! Hier is een mooie wachtkamer in Haarlem, mag je dan eigenlijk ooit nog wel in? Of alleen de Koningin? Hee dat zijn de zelfde tegeltjes als daar. Dan heb je daar tijd voor. Maar vliegen heb ik daar te weinig voor gedaan.

Interviewer: Dus je hebt veel focus op het halen van je vlucht.

P6: Ja, dus vandaar het wordt routine bij mij.

Interviewer: Ja, dat waren al mijn vragen, dus dank je wel voor alle informatie.

P6: Leuk. Ik hoop dat er iets leuks uit komt voor jou.

Interviewer: Ja, ik had al een paar dingen waarvan ik dacht: ja.

P6: Ik bedoel gewoon het hele onderzoek het hele werkstukken doen. Leuke kaartjes trouwens, de teksten zijn wel... Ze zijn goed te lezen, maar ik vraag me af of ze nu nog misschien nog wel... Het zit misschien wel in taal. Ik vond ze bijna... aan de ene kant een beetje commercieel, aan de andere kant een beetje lang. Vooral happy: reclame.

Interviewer: Ja, precies ja, het komt van de Schiphol website.

P6: En daardoor heb ik, heb ik dan de neiging bij dat soort dingen van: Hmm, het zal wel. Dat moet ik dan nog zien, dat is een beetje over de top.

Interviewer: Want hoe zou je dan?

P6: Want kijk, de ideale plaats om te relaxen is natuurlijk wel... Het is natuurlijk wat meer... 'You can get some fresh air' dat spreekt me aan. En dat komt na een heleboel reclame spreuken als 'ideale plaats', 'relaxen', 'groene plaats', terwijl ik denk van: ja, is die boom dan echt die daar staat? Dat denk ik niet. Dus het ene groen is... dan kom ik al drie dingen tegen waarvan ik denk: Hmhmhm... En dan datgene waar het dan wel om gaat dat valt dan voor mij na drie 'nee's' of na drie oranje valt dat bijna weg.

Interviewer: En dus meer feitelijke informatie.

P6: Ja, of of het moet inderdaad zijn wat je zegt van... Bij Kuala Lumpur hebben ze echt wel zo'n binnentuin met echt soort planten en weet ik veel wat je hebt... dan, dan, dan past die wel, dus het mag wel lovend zijn, maar zorg dan ook dat het geloofwaardig is, dat het inderdaad ook zo is. Want als ik dit zie dan denk ik niet van nou, dit is de groenste plaats om te zijn.

Interviewer: Maar uiteindelijk voor op Schiphol waarschijnlijk wel, maar...

P6: Haha ja, maar dan oké. In verhouding.

Interviewer: Maar dat je dan ja meer informatie hebt en dat je zelf kan oordelen.

P6: Ja, maar ik ben daar helemaal allergisch voor. Want ik heb ook de neiging om televisiereclames in ieder geval als maar kan over te slaan. Ik word er niet blij van. Dus bij deze dingen ook, maar op zich jazeker... Er waren een stel dingen die een eye opener waren.

Interviewer: En zou je ook het liefst dan bijvoorbeeld van al deze faciliteiten, een overzicht hebben van wat er is, en als je dan zelf kan kiezen of zou je het fijner vinden als een persoonlijk aanbod is?

P6: Persoonlijk aanbod, klinkt dan als dat je dan een gesprek ergens moet hebben en en dat.... dat betekent ook dat die andere moet gaan zoeken wat wat ik eigenlijk wil, daar ben ik niet zo...

Interviewer: En als je kan aangeven: ik heb op dit moment zin in, en dan: iets actiefs bijvoorbeeld, dat je het dan daar...

P6: Ja dat je daarop zou kunnen selecteren.

Interviewer: Ja.

P6: En dan zonder persoon ertussen.

Interviewer: En waarom zonder persoon?

P6: Omdat ik het met een persoon doe, dan denk ik ook dat ik iets verplicht ben aan die andere. Dan zit die andere z'n tijd in te vullen, en ja: Die heeft wel iets beters te doen, slaat natuurlijk nergens op.

Interviewer: Is dat ook wel om je liever niet iets vraagt op een vliegveld?

P6: Ja, en ook het idee van: falen. Ik doe het niet goed: ik moet je toch zelf kunnen, kom op. En dat kan ook... en en ik vond het gisteren op de één of andere manier de route duidelijk krijgen, want dat is dat ze ook wel een ding... Kijk voor Schiphol, dat heb ik nou wel globaal in mn hoofd waar ik dan moet zijn en dat met twee verdiepingen, dat je daar even op letten, met in en uitstappen... maar dat dat dat soort dingen die zijn wel meer stressvol dan nodig is eigenlijk, want dat moet volgens mij op de één of ander je makkelijker te doen. Dat zelfs als je op de verkeerde verdieping wordt afgezet, wat mij één keer is overkomen: Toen wist ik dat al: Oja, nou goed, dan maar met de trappen omhoog: Maakt niet uit welke trap, want verderop staat het bordje pas, en aan die kant ook. Als je dat dan weet, maar als je dat niet weet... Dan zoek je je het apenlazerus.

Interviewer: Dus dat er ook ruimte is voor, als je een fout maakt, dat je alsnog een goeie plek aankomt?

P6: Ja, makkelijke corrigeerbaar. Ja een soort Google maps voor op de telefoon, maar dan voor binnen in het gebouw. Dat zou natuurlijk heel leuk zijn, maar dat is denk ik moeilijk te doen. Hoewel, met de wifi misschien eigenlijk wel.

Interviewer: Ja, ze zijn er nu wel aan aan het kijken en ik heb volgende week ook een meeting met dan digitale afdeling....

P6: Volgens mij moet dat eigenlijk wel kunnen...

Interviewer: En dat je dan wat minder opdringerig dan de de omroep, in de gaten kan houden: Heb je genoeg tijd: Dat moet er aan te koppelen zijn.

Interviewer: Minder opdringerig dan de?

P6: Van de: je moet nu gaan inchecken en dan mag je daar nog een uur gaan stil zitten. Ja. Dat vind ik opdringerig. Het is handig als je dan weet... en aan die route bepaling, zou dat vastgekoppeld kunnen zijn, dus als je dan helemaal

de andere kant op loopt en hij weet dat je bij de andere kant moet zijn... Dat hij dan aangeeft het wordt... dan houdt hij nog 50 minuten over... Of dat het ergens in beeld staat of iets...

Interviewer: Ja, ik vroeg me af of je deze wel eens hebt gezien?

P6: Ja, ook een variatie hulp... ja.

Interviewer: En heb je die ook gebruikt?

P6: Ja, denk het wel. Niet wat hier onder staat dat niet, de kleine dingen. Ja, deze, deze (plattegrond) moeten voor mij een zo groot zijn en en met name daar heel duidelijk op staan waar je nu bent. En dat dat van afstand meteen te zien is. Dus als je mensen staan en je ziet dan ongeveer het overzicht dat je denkt van: oh ja, dat je je kan oriënteren, daar, daar vind ik dit soort plaatjes heel handig voor. En dan valt me op dat vaak, want je zit hier, dat is dan niet altijd, dat kun je dan pas zien als je er vlak voor staat. Dat ik denk van ja, eigenlijk de belangrijkste informatie eigenlijk nog belangrijker: Waar kom je vandaan waar ga je heen, maar goed, dat is een beetje lastig...

P6: En hier vind ik het prettig als ze inderdaad de dezelfde kleur consequent blijven gebruiken. Ik heb ergens meegemaakt dat de kleur van restaurants of iets in die geest halverwege versprong: Dan ben ik naar een blauw bordje aan het zoeken, en dan is het opeens een geel bordje geworden. Ja ARGH!

Interviewer: En zou je dan ook als je bijvoorbeeld dit bordje voor de restaurants volgt? Zou je dan dus opnieuw op zoek zijn naar een blauw bordje met restaurants?

P6: Ja, dat zou ik dan verwachten, dus als ik op zoek ga, dan zou ik een blauw bordje zoeken. Ja.

Interviewer: En snap je waarom er nu twee kleuren zijn gebruikt?

P6: Als ik er heel goed dan gaan kijken, misschien wel.

Interviewer: Viel het je in eerste instantie wel op.

P6: Dat viel me wel op. Maar ik zat me inderdaad af te vragen? Wat is dan onderscheidend? Vind ik op zich op dit moment ook niet zo heel belangrijk

dat je één van die dingen weet van: ik zoek het hotel of ik zoek de douche en dat dat consequent is dat vind ik belangrijker. En... maar waarom baby Caroline hetzelfde kleurtje heeft als lost and found... Nee. Ik zou baby care lounge net zo makkelijk bij restaurants en shopping qua indeling zetten.

Interviewer: Ja, dat is, vind ik zelf ook wel verwarrend, want want dat valt inderdaad onder... Nou ja, het zou een commerciële functie kunnen zijn in de blauwe zijn commerciële functies, maar de grijze zijn meer ondersteunend voor het reisproces. Dus bijvoorbeeld: als jij... ehm iets bent kwijtgeraakt, dan is dat een extra service, dat je het dan dus kan ophalen, of je tax refunds.

P6: Ja, maar dat vind ik dus wel een indeling die heel erg gericht is op het bedrijf en niet op de gebruiker. De gebruik kijkt van: wat heb ik meestal nodig en oh nu is er nood, waar moet ik dan zijn? Zo zou ik kijken. En ik had van: ja, dit is gewoon wat je wat je doet en dit zijn dingen er omheen. En dan dan vind ik van ja, aan van de baby care en de wc en douche. De WC in ieder geval, die zou ik eerder bij deze verwachten....

Interviewer: Want vind je de blauwe er meer uitspringen dan..?

P6: Ja, ik vind de blauwe er meer eruit springen, meer opvallen beter leesbaar dan geel op zwart. Zeker dit geheel, maar dat heeft misschien ook met de afdruk te maken. Maar ik denk in de realiteit ook.

Interviewer: Dat is wel interessant om nog even te checken.

P6: Ja je zou kunnen kijken bij sites van dyslexie daar maken ze kleurcontrasten gebruik... Wat komt er het beste uit en bij kleur zwakte, mensen die niet alle kleuren zien. Dat zijn meer contrasterende kleuren.

Interviewer: Nou, ik denk dat ze daar goed over na hebben gedacht want het is echt door een ontwerpbureau gedaan...

P6: Nee ze zijn ook geen van beide slecht, maar bij mij springt wit op blauw eerder uit dan geel op zwart.

Interviewer: Misschien ook omdat de omgeving natuurlijk ook, in ieder geval in dit geval donker dat is.

P6: Ja dat scheelt ook. Als je hem zo fotografeert of zo maakt. En wat wat

zou kunnen helpen, is als deze kleur ook de ondersteunende kleur is bij de restaurants en dus dus in de winkels. Dat je dat daar in terug vindt, dat je eigenlijk bijna kan spreken over de blauwe ruimte. Want wat je wel eens meegemaakt is, dan wordt je naar verwezen en opeens houden die bordjes op en dan pas heb je in de gaten dat je er ongeveer voor staat maar je het gangetje nog even in moet.

Interviewer: Ja, ik denk inderdaad, er staan zo weinig van deze bordjes op Schiphol dat als je die gaat volgen en dan vind je volgens mij niet snel een volgende.

P6: En dan loop je in een richting. Maar voor hetzelfde geld loop je de voorbij. Nou ja, goed de de winkels zul je niet zo snel voorbijlopen maar restaurantgedeelte misschien wel, met name in de hal, bij de waar je aan komt, ook met openbaar vervoer. Ja, dat dat waar dat in elkaar overloopt: Dat is chaos. Als je daar de weg, weet: niks aan de hand was. Als je de weg niet weet, is dat is net als in Arnhem is het station daar: die algemeen hal ik vind het een geweldig mooie hal architectonisch. Ik heb er al een heleboel mensen over horen klagen. Maar een klacht is dan van dat ze niet weten waar ze heen moeten en omdat die verdiepingen verspringen, ja dan ben je zo de kluts kwijt. Het overzichtelijke dat is bij mij, de grote aankomsthal dus, dan denk ik.

Interviewer: Ja, goed, plaza misschien, waar de treinen ook zitten?

P6: Ja, waar de treinen kunnen komen, waar je trein naar beneden kan, waar je naar buiten kan, naar de taxis, en waar je ook aan kan komen. Daar komen eigenlijk alle functies samen en dan loopt echt alles door elkaar. Dan ben je ineens het overzicht volledig kwijt. Dan lopen ineens de NS kleuren door de Schiphol kleuren heen. Maar Grenswisselkantoor zoeken, nou... Dat is niet heel... Niet eenduidig laat ik het maar zo zeggen.

Interviewer: Nou oke, ja dankjewel!

Interviewer: In ieder geval super bedankt dat je dat je mee willen helpen en mijn onderzoek.

Interviewer: Want je had het card deck al doorgenomen en hoe was dat voor je om door te nemen?

P8: Ja voelde super de luxe, het voelde echt heel leuk. Ik was heel erg geïnteresseerd en dat het me opviel is dat ik gelijk dacht: Oh ja! Hm? Is dat er ook? O ja. Ik weet niet of je dat herkent. Maar dat ik echt dacht: mja! En we hebben een tijdje geleden heb, Bjorn en ik moeten vaak met het nachtnet naar Schiphol. En dan, die gaat maar één keer per uur, dus daarmee zijn we wachttijden als wij 's nachts vliegen vaak wat langer, dus zeker toen naar bali gingen en toen hadden we ook nog eens geen.... Er waren ook werkzaamheden toen waren we echt vier uur van tevoren op Schiphol. Maar ja, als er één bus niet reed... of... Was het risico dat we niet onze vlucht zouden hebben groot, dus toen hebben we heel lang overal rond zitten snuffelen.... Biertjes gedronken in de bar, dus ik zag heel veel dingen. Maar soms dacht ik: ?

Interviewer: Maar dan had je juist het echt een vroege vlucht of een late?

P8: Zo eentje, drie uur 's nachts, is dat vroeg of laat?

Interviewer: Dat is dus toen had je wel de energie om een beetje rond te gaan kijken?

P8: Ja, wij waren klaarwakker. We hadden er zin in en ook naar reisjes maar dat zijn in korte afstandsvluchten naar mallorca of dat waar. Wij hebben geen auto, dus we gaan altijd met het nachtnet. En daar heb je gewoon een risico, dat als in de trein.... je zou maar een leuke band hebben met je rugtas en je trein missen. Dus we zijn altijd nog een uur eerder. We zijn wel gemiddeld lange spendeerdere op Schiphol.

Interviewer: En bij welke van die had je van oja, en welke herkende je?

P8: We beginnen met deze... deze vond ik het logischst., deze dacht ik oja mooie herinneringen. Ja.

Interviewer: Ja?

P8: Ja, hebben we voetbal gekeken een keer: was echt superleuk

Interviewer: Was het voetbal voor het Nederlandse eeftal?

Interviewer: Ik vermoed dat het iets champions league... Bjorn wil... Het was een groen veld en ik zou niet meer weten wat ik gekeken heb. Bjorn zou het nog even weten denk ik.

Interviewer: En hadden jullie het vooraf al gepland?

P8: Nee, eigenlijk niet, we liepen er, en toen zeiden we van: joh, voetbal, biertje... Dat was dus dan denk ik meer een avond vlucht. Dus ja.

Interviewer: Ja.

P8: Ja, dus die had ik heel erg zo'n moment, deze ken je natuurlijk ook. Dit was toen... Wanneer was dit? Hier halen we altijd een broodje, en dan denk je: fuck wat is het duur. Moet ik heel eerlijk toegeven. Er was nog iets waarbij ik dacht: Oja. Deze herken je altijd wel en hier ga je altijd even kijken (winkels). Dan moet ik toegeven dat ik zelden wat koop. Dan denk ik: ja en dan toch nee... En waar is de boekenwinkel? Zit die er tussen? Ja, want Björn vergeet altijd z'n boekjes en dan en dan moeten er een nieuwe puzzelboekjes gekocht worden.

P8: Ik weet dat ik de laatste keer ergens iets heel toeristisch heb zitten bekijken, ik vertel trouwens de punten die me heel erg zijn bijgebleven.

Interviewer: Ja.

P8: Ik denk dat dat dan in het Rijksmuseum, nee, nee, dus die weet ik even niet.

Interviewer: Dat je iets typisch Nederlands aan het bekijken was?

P8: Ja, maar ik weet niet meer wat dat was. Wel gewoon iets toeristisch, van iets wat typisch Nederland... Dat ik dan toen dacht van: goh wat grappig dat ze hier iets tentoongesteld hebben.

Interviewer: Of konden het ook een soort schermen in de muur zijn of zo?

P8: Nee, ik associeerde het met deze, maar ik heb nog nooit gezien

(Rijksmuseum).

P8: Dus dat klopt niet. Daarvoor is het denk ik te lang geleden en bij dit was ik verbaasd: meditatiecentrum of een douche... hoe vaak heb je wel niet dat je denkt: o ik kan na zo'n lange vlucht wel een douche gebruiken. Ik zou niet, ik wist niet dat er was... en dit ook niet: hotels.

Interviewer: Nee, je hebt er inderdaad ook in Schiphol. Voor een paar uurtjes ook.

P8: Ik vond dat nog best wel een goeie. Dus bijvoorbeeld voor ons, als je dan zo'n nachtvlucht hebt en je denkt nou ja, die trein gaat vroeg, ik pak m, gewoon een uurtje eerder en dan pakken we daar nog een uurtje slaap.

Interviewer: Ja.

P8: Zeker met kortere vluchten.

Interviewer: Ja, het is wel redelijk prijzig.

P8: Ja, ik wist niet wat... Weet jij wat het is?

Interviewer: Volgens mij is het 80 euro voor 4 uurtjes. En dat betaal je per uur daarna: Elk uur tien euro.

P8: Dus dat is wel gewoon een overnachting, maar ze moeten het opmaken.

Interviewer: Dus als je zes uur afneemt is het 100 euro.

P8: En het is een eenpersoons bedje?

Interviewer: Ja, dat verschilt, want ik heb ook een ander dan deze gezien en dan is het echt een soort bank die ingeklapt zit, en als je dan gaat slapen dan kan je hem uitklappen voor twee personen.

P8: Nou, ik zou het nog wel de moeite... ik zou het nog wel interessant vinden. Ik ga nog even door de kaarten heen hoor. Ik moet je zeggen dat ik dit dus niet ken: de delicatessenshops. en ik zou ook niet weten waar dat zou moeten zitten, deze wel, vind ik altijd heel grappig, maar als Nederlander heb ik daar natuurlijk niet zou veel aan, aan de souvenir shops.

Interviewer: En een souvenirshop op een andere vliegveld?

P8: Moet ik zeggen dat ik wel eens gekeken heb om bijvoorbeeld voor mijn schoonmoeder nog iets grappigs mee te nemen. Dat je de hele vakantie denkt: ik moet wat meenemen. Ik moet wat meenemen, dan koop je maar iets op het vliegveld.

P8: Deze ken ik dus ook niet: de cosmetic shop. En deze?! De Rijksmuseum shop

Interviewer: Ja die zit dan bij het Rijksmuseum, bij lounge twee is dat

P8: Oh daar...

Interviewer: Want ben je naar bali direct gevlogen? of eerst nog binnen europa een overstap?

P8: Nee, het direct, met een overstap op Singapore dus.

Interviewer: Dan was je wel in dat gebied in ieder geval.

P8: Ja, precies, dat is wel belangrijk om te weten. Top oke. Heb ik je een goede indruk gegeven...?

Interviewer: Ja, zeker, van wat er is en wat je wel herkent... dan zou ik graag willen vragen om een reis te kiezen die je ooit of onlangs via Schiphol heb gemaakt en of je dan stap voor stap zou willen uitleggen wat je gedaan hebt?

P8: Ojee dan moet ik ook nog de volgorde weten zeker.

Interviewer: Haha, nou dat is niet hetgene waarop ik je ga toetsen...

P8: Nou, ik mis is dus het station, de treinreiziger is niet opgenomen.... Haha

Interviewer: Geen kiss en ride, maar dus station.

P8: Ja, precies ik kom vanaf het station, en dan kom je boven. En dan. Moet ik eerlijk zeggen dat is al iets waar ik me altijd over heb verbaasd.... hoe slechter vindbaarheid is tussen het treinstation en Schiphol? Dus als je aankomt

met de trein, moet je altijd wel effe zoeken. Maar als je inmiddels weet waar die zit, dan vind je hem dan wel. En dan kom je binnen en dan begin je met beginnen, we eigenlijk alletijd direct met die bagage. Dus dat is nummer 1.

Interviewer: En waardoor denk je dat het zo lastig te vinden is als je bij die trein aankomt?

P8: Het zijn vrij... de de de.... hoofdlijnen van je zichtlijn op Schiphol zijn echt gericht op de reisbewegingen. Maar ik denk dat het komt omdat je op twee niveaus zit, dus je moet een trap op. Of in elk geval een trappen, liften en roltrappen hoe noem je die dingen ook al weer?

Interviewer: Stijg-daal punten

P8: Ja zo kan je hem ook noemen inderdaad. Die zijn niet vaak... die voelen wat minder in de zichtlijnen dus je moet even weten... Oja hier moet ik er even omheen kijken of langs die paal of toen me kan herinneren, want het is wel een jaar geleden...

Interviewer: Want je weet dat je naar boven moet?

P8: Ja, maar: waar kom ik uit? hoe moet ik dat ook al weer doen? Dan zijn wij altijd degene die wel zo snel mogelijk onze bagage inleveren. Want liever op tijd daarachter, en dan zien we wel verder, maar vergeten altijd ons water op te drinken, dus dan is het nog even water adten.

Interviewer: Ja.

P8: Want eigenlijk willen de flesjes altijd houden, want ik zag hem al, ik moet aan de toiletten denken.

Interviewer: Ja precies.

P8: Even kijken, hoor. Dan moeten we denk ik naar de security check... Toch? En dan gaan we door naar de security check... oh, wacht die dus de claim. Security check, paspoortcontrole oja en check in.

Interviewer: En dan doe je dat dan vaak ook op Schiphol of ook ervoor?

P8: Ik doe het vaak online, ja eigenlijk bijna altijd online. Dat voelt veiliger ofzo:

dan is dat maar gefixt.

Interviewer: Ja precies, en dan denk je ook gewoon je plekje in het vliegtuig kiezen.

P8: Ja, je weet gewoon al als je dan vertrekt, inderdaad, dan hoeft je die stappen niet te doen. Ik ben wel een beetje een veiligheidsmens... inderdaad, bagage, security paspoortcontrole dan ga ik naar de wc. Dan wil ik graag m'n flesje water invullen of moet toch weer met mijn flesje adten. Dat doe ik wel meerdere keren, ook vlak voordat ik moet gaan boarden. Dus die die komt er een paar keer voor. En nu was jouw vraag inderdaad: Wat doe je hiermee? Eigenlijk is het interessante altijd als ik ga reizen, dan sla ik dus alle winkeltjes en zo op Schiphol in één keer over. Maar... wat wel een interessante natuurlijk is is dat ik die ik weet niet of jullie of je er wat aan hebt... dat ik die winkeltjes wel af en toe gebruik als ik met de trein reis op Schiphol, maar daar heb je helemaal niks... daar heb je denk ik niks aan. Maar...

Interviewer: En welke winkels gebruik je dan wel eens met de trein?

P8: Ja, met name de ja, de Albert heijn maar ook de cadeautjeswinkels ofzo je hebt er toch altijd wel een leukere winkeltjes zitten die eigenlijk ook weer in Utrecht centraal hebt zitten. Cadeautje, kaartje, een flesje wijn, dat soort dingen, denk ik. En dan hier tussen heb je natuurlijk die pauze, tussen de paspoortcontrole want daar vlieg wij zo snel mogelijk doorheen tot aan die boarding. En daar zit een beetje het moment. En dan moet ik toegeven dat wij eigenlijk altijd wel naar een regular restaurant gaan om iets lekkers te halen, want we tracteren onzelf altijd. En dus die ene keer superleuk was om in die pub te zijn. Dat was echt leuk.

Interviewer: En was dat dan in plaats een restaurantje?

P8: Nee ik zal eerlijk zeggen, we zijn eerst even wat gaan eten en toen dachten we wat gaan we nog meer doen? En toen kwamen hier terecht. Dat is gek he. We gaan niet naar de McDonalds... nou is dat waar? Deze hoort erbij, ook af en toe naar de McDonalds. Ligt een beetje aan het tijdstip, want dit is wel een avond. Als we overdag gaan, dan wordt het gewoon een een, een goed broodje of ja, en je vraagt het aan mij, want als ik met Björn ben dan moet ik naar een koffiebar maar dat ben ik niet, voor mezelf niet, nee

Interviewer: En die koffiebar die is dan ook... daar kan ook een broodje

gegeten worden?

P8: Ja, maar dat doen we dan weer niet. Dus dat halen we toch altijd bij die regular, restaurants en dan.

Interviewer: En dan eventueel daarna nog koffie?

P8: Dan lopen we weer een rondje en een half uur later wordt er een kopje koffie gehaald. Dus het is eigenlijk.. je moet het een beetje zien als bezigheidstherapie. Dus dit is wel een of of... maar eerst even een rondje lopen en dan hadden we een lekker broodje, dan ga je weer ergens zitten en dan haal je in een koffiertje. Dan ga je weer even ergens zitten, en dan misschien nog wel een biertje, de luxe restaurants slaan wij wel over.

P8: Nou, dit zijn dus: zo'n Rijksmuseum, dat zou het wel iets zijn waar waar ik uitgebreid naar zou kijken, als het d'r is. En echt zou zoeken... maar er moet wel reclame voor gemaakt worden. Dus ik zou het niet thuis opzoeken: Wat is er nu op Schiphol te zien? Maar ik ben wel zo iemand die lekker gaat struinen en zoeken en interesse heeft. Dus ik zou zeker bij een Rijksmuseum, maar ook zo'n NEMO, als volwassene nog, echt kijken, ja, en daar kan ik wel echt een half uur wel spenderen: gewoon daar te zitten.

Interviewer: Ja, en dan kijken naar de installatie of de tentoonstelling?

P8: Ja, ja dus de onderzoekende mensen of de schilderijen, of. Wat ik me kan herinneren is dat ze ook aan de voorkant, maar dat was wel op het plaza, ooit ook een keer zo'n zo een stuk van een vliegtuig worden neergezet. Ja, daar heb ik ook gewoon een keer echt naar zitten kijken: Van joh... Wat is dit eigenlijk indrukwekkend groot en dus gewoon techniek. En. Daar ben ik altijd heel erg voor. Eigenlijk de rest niet, zou ik heel eerlijk zeggen, bagagestorage... heel eerlijk zonde van m'n geld. Dat geldt eigenlijk ook voor een massage, hotel vond ik dus heel interessant, dat ik dacht: oja, maar als je de prijzen noemt dan is dat ook weer de vraag. Babycare lounge nog geen toepassing, voorlopig. Ja, dit wist ik niet. Nou weet ik niet of ik het zo gebruiken: Meditation center. Ja, wat hadden we nog meer. Ook nog de winkels wil je die daar ook tussen hebben? Ik moet je zeggen waar je wel altijd kijkt... Dus deze komt er wel bij: Ik ga altijd even bij de de kledingwinkels loop ik even langs. Rijksmuseumwinkel zou ik dan niet ingaan... Een speelgoedwinkel ook niet.

Interviewer: Waarom niet?

P8: Omdat ik daar dan dus toch denk nee: is dat zo...? Nou, misschien zou ik er in gaan. Maar wel als laatste: ik moet nog tijd over hebben... ik weet niet waarom. De drugstore loop ik ook eigenlijk altijd eventjes doorheen... vraag me waarom en sowieso door de boekenwinkel, dat is dus mijn nummer één.

Interviewer: Ja.

P8: Ja, en dan nummer twee, denk ik, toch ook de electronic shop, gewoon om te kijken, wat is er allemaal voor nieuws? Maar het is allemaal meer van mij, dus meer nieuwsgierigheid en interesse en een beetje tijdsverdrijf... En dan mezelf gewoon maar een beetje te prikkelen en inspiratie op te doen.. Dan dat ik echt op zoek ga naar aanbiedingen of goedkopere producten of... Die insteek heb ik eigenlijk nooit. Oké, dat was denk ik, Oja daarna moet ik natuurlijk m'n bagage claimen. Maar dan ga ik er één keer door: Dus dit zit allemaal hier tussen, moet je nog een foto van maken straks?

P8: Check in, bagage drop off, security check, dit gaat allemaal supersnel. Passport controle. Zo, dat is allemaal shift één, nu komen we bij de toiletten, zo. En dan hebben we dit: News and books, daar zou mee beginnen... Electronics shops en dan ga ik naar het Rijksmuseum en NEMO. Onee en dan tussenin hebben we natuurlijk nog de volgorde. Regular of basic restaurant, daarna een koffiebarretje of een pub

Interviewer: Dus eerst de winkels en dan het eten?

Interviewer: Nou... Eigenlijk gaat het zo denk ik: effe slenteren dan gaan we even wat eten. Dan moeten er nog tijd verdreven worden, dus dan gaat Rianne hier naar toe. Dan kom komen we terug en dan hebben we kopje koffie waarschijnlijk gehaald. Nou, dan heb ik denk ik ook wel NEMO al bezocht, dus toen ben ik even op mijn eigen pad geweest, Oh, ja, en dan gaan we de nutteloze winkels doen, waarvan je denkt: nou, ik moet toch mijn tijd verdrijven, of de pub. Dat is, wordt het een beetje. Dus eigenlijk, en dan gaan we boarden. Vliegen. Zo.

Interviewer: En dan daarna... Hierna ga je niet op...?

P8: Nee, zo snel mogelijk weg. Pinnen dat is nog wel interessant. Ik wil altijd pinnen, als we dan nog niet gedaan hebben.

Interviewer: En dat is meestal ook te vinden. Moet de pizza eruit?

.....

Interviewer: Uhm... En over deze... heb je daar ook nog tijdens de journey bepaalde emoties gehad?

P8: Nou die pub en die bar dat was wel echt een cadeautje. Daar was ik echt heel blij mee. Daar denk ik ook nog vaak een terug: we hebben toen een foto gemaakt, als ik die foto zie, dan denk ik altijd: oja! Weet je nog die 'toevalstreffer' zo voelde dat echt een beetje. En dat broodje halen dan bij die regular restaurant... Dat is altijd wel zo'n moment van: we gaan! dat dat dat... ik weet niet of dat het voelt altijd een beetje als een La Place... Waar we in Nederland nooit eten. En dan, als we naar het vliegveld gaan, dan denk je: dat hoort er een beetje bij... start van de vakantie.

Interviewer: Dus als je daar zit, dan is het echt een beetje het begin van eh....?

P8: Ja, terwijl dat zwarte deel: Jouw kaarten zijn zwart, dat voelt dan altijd nog een beetje als stress: Ik hou... wat ik zei, ik ben altijd wel van veilig en ik ben altijd blij als ik hier doorheen ben. Dus dan inderdaad, als we een beetje door die fase heen zijn van: check fixed vink vink. Dan zijn we er en dan denk je: Ja! Boekje kopen, broodje eten. We zitten.... eigenlijk begint de vakantie dan, op die plek.

Interviewer: Ja, leuk. En deze dingen die je hebt bezocht, die had je niet van tevoren echt gepland of specifiek gezocht?

P8: Nee, nee, en ook niet van tevoren bedacht, behalve puzzelboekjes. Het zou wel balen zijn als er geen boekwinkel meer is op het vliegveld, want daar wordt nu op gerekend. Maar verder nee. En er is eigenlijk ook altijd wel gewoon genoeg eten en drinken in de tas. Toch wordt het restaurant boven gekozen. Dus als het er niet zou zijn, zou het geen probleem zijn.

Interviewer: Dus dan lopen jullie meer gewoon een beetje rond om te zien wat je tegenkomt?

P8: Ja

Interviewer: Oké even kijken, stel, je gaat binnenkort via een vliegveld reizen,

zou leuk zijn als het kan. Zou je dan ook informatie willen hebben over de de faciliteiten of de commerciële faciliteiten daar?

P8: Ja, maar ter plekke.

Interviewer: En waarom?

P8: Nou omdat, enerzijds is het altijd wel leuk een beetje te zoeken en een beetje neuzen... Maar het is ook... als je op een gegeven moment een beetje zit en je denkt: ik zit hier te zitten en er was nog iets heel leuk geweest... dan... dus een beetje reclame voor de de Rijksmuseum, NEMO... dingen. Dat vind ik wel leuk.

Interviewer: En dan zou je niet die info eventueel over of verder hebben? Om te weten van oh. Ik kan eventueel dan dat doen?

P8: Nee. Nou misschien, als je bij je je checken in, je online check in er dan mee bezig bent, als er dan als je mij dan om ergens voor over wil halen, zou het ook leuk zijn, want dan begin je met je hoofd al een beetje met vakantie. Dat je zegt: 'nieuw op Schiphol' of 'kom eens kijken bij', of, maar dat moet dan niet die reclame voor die winkels zijn, maar nou... zoiets?

Interviewer: Meer de ervaringen of zo die je kan bezoeken?

P8: Ja, ja, of een leuke uitzending in de bar... dat er een reclame wordt gemaakt van we zien dat jij rond dat tijdstip vliegt. Kom je bij ons voetbal kijken? Bij wijze van spreken... Of kom je die rugby wedstrijd kijken? Dus wel meer de actievare... de activiteiten die er zijn.

Interviewer: En zou dat dan ook persoonlijk voor jouw wensen moeten zijn? Want ze moeten natuurlijk wel weten dat jij interesse hebt misschien om die wedstrijd te kijken, of denk je dat voor iedereen dat wel?

P8: Nee, ik denk, als je met je algemene dingen pakt, dat het voor iedereen wel geldt, want die wedstrijd interesseerde mij eigenlijk helemaal niet. Nee, hij zou helemaal niet overhalen met voetbal, maar ik zou wel... dat ik zeg tegen Björn van: He vanavond een biertje met voetbal en dan zou ik het wel leuk vinden. Ik denk dat je er bijna niet persoonlijk kan maken, omdat... als er een wederhelft is, heeft die andere interesses.

Interviewer: Ja, precies, en als je in checkt, dan doe je dat meestal ook gelijk, natuurlijk met zn tweeën, ja, dan is dat gelijk voor meerderen. Ja dat is wel een goeie om mee te nemen, oké.

P8: Ja, wij checken wel altijd met z'n tweeën in. Dat is chill, dan proberen we in ieder geval naast elkaar te zitten. Het is geen must, maar...

Interviewer: En zou je dan ook informatie willen hebben over het vliegveld, waarvan je dus dat is dan weer in dit geval Schiphol?

P8: Wel, vertrekken, niet aankomst. Aankomst zou ik niet zoveel aan hebben, nee.

Interviewer: En stel, je hebt een overstap?

P8: Als het langere overstap is, ja dan wel.

Interviewer: En zou je die informatie dan ook daar op dat vliegveld willen hebben? Of ook al vooraf?

P8: Dan zou ik dat wel vooraf willen hebben, omdat je dan... je er een beetje op in kan stellen, een beetje naar uit kan kijken of...

Interviewer: En zou je het ook leuk vinden om dan bijvoorbeeld in het vliegtuig al... dat je dan onderweg naar die...?

P8: Ja, dan zou ik het zeker lezen, dan zit je een beetje doelloos... ja, zeker.

Interviewer: Oké, en welke informatie zou je dan precies willen ontvangen?

P8: Informatie over leuke innovaties dus bij Schiphol hoor vaak Rijksmuseum, nemo, maar ook het grote eh vliegtuigonderdeel wat in de hal staat... of de bezienswaardigheden misschien is dat een betere woordkeuze. En activiteiten.

Interviewer: En ondanks bezienswaardigheden daar vallen niet de winkels en restaurants onder?

P8: Nee voor mij niet. Maar dat maakt wel een een, een vliegveld leuk; de bezienswaardigheden dat maakt het een plek om te verblijven en te zijn.

Interviewer: En welke informatie je wil zou dat afhankelijk zijn van wat voor een reis je hebt? Dus kan dat verschillend zijn per reis? Of als je met iemand reist of alleen?

P8: Nee, eigenlijk in alle twee de gevallen niet. Het zou voor mij gewoon lekker tijdverdrijf moeten zijn, eh en comfortabel om... dus dat het comfortabeler wordt om gewoon lekker op tijd er te zijn. Ik zit even na te denken, ook voornamelijk een werkreis... dan ben ik er op tijd voor een privé reis, dan ben ik er op tijd? Of ik alleen zou gaan of als ik met mijn vriend zou gaan, zou ik eigenlijk al die informatie... ook zeker stel ik zou ooit kinderen krijgen of... Weet ik het wat. Dan zou ik het nog leuker vinden: Oh NEMO, dan ga ik effe met de kleintjes daar naartoe... Of...

Interviewer: Zou je het dan wel al plannen?

P8: Ja, dan zou ik het uitzoeken waar kan ik... Waar kan ik me mee bezighouden?

Interviewer: En wat ook leuk is voor hun, ja, oké.

Interviewer: Ja, en hoe zou je die informatie willen ontvangen hebben, bijvoorbeeld digitaal of fysiek?

P8: In de mail of dus op mn voucher... op mn geprinte ticket.

Interviewer: Want die print je wel?

P8: Ik, ja, ik ben nog wel een printer. Je zal net zien he... mijn telefonisch is om de haverklap leeg... Dat zijn eigenlijk de plekken. Ja.

Interviewer: Dus je zou ook niet per se in de hal zeg maar op zoek zijn naar informatie erover?

P8: Nou, ik zou wel bijvoorbeeld naar zo'n... ik zie een beetje zo'n efteling bord voor me. Snap je wat ik daarmee bedoel? Waar kan je...? Hoe groot is dit vliegveld? En waar kun je allemaal heen? Waar zijn dan de bezienswaardigheden? Dat zou ik wel... daar zou ik wel voor gaan staan en kijken: 'Oh dan kan ik dus nu dat stuk even zo lopen, en dan zie ik dat...' of... dat zou ik wel doen.

Interviewer: En dat is dan specifiek nu voor je tijdverdrijf?

P8: Ja

Interviewer: En als je op zoek zou zijn voor je gate?

P8: Dan kijk ik echt heel systematisch op de borden. Dus dan kijk ik op m'n papiertje: d. 27, oké, d 27, en dan kijk ik eigenlijk helemaal nooit op een kaart. En dan loop ik gewoon eigenlijk echt een stappen patroon af.... hele andere bewegwijzering.

Interviewer: Ja, ja, er zijn inderdaad verschillende mensen die het ook over zulke kaarten hebben... van een pretpark...

P8: Oh ja.

Interviewer: Maar of dat dat is vooral denk ik voor de leuke activiteiten...

Interviewer: Ja. Niet voor m'n routing. Nee, want dat vind ik d 27 nog steeds niet. Dan moet ik dus echt vanaf het beginpunt gaan bedenken: oké, het moet ongeveer daar op de kaart hebben gelegen... recht links links recht, en dan een deurtje door. Nee, dus dan volg je gewoon de borden...

Interviewer: Ja dat is wel het makkelijkste. Oke. En stel je zo nou helemaal vrij zijn om te kiezen hoe jouw wachttijd eruit zou zien, wat zou jouw ideale beeld zijn van te wachttijd? Je mag ook eventueel nog kaarten gebruiken.

P8: Ja, dat is goed. Ik was namelijk wel positief verbaasd... Mag je dit dan weer even in elkaar leggen?

Interviewer: Ik heb ook eventueel nog deze woorden.

P8: Twee verschillende dingen is: als je voor werk reist, is dat wel anders dan als dat je voor privé reist. Voor prive zou ik het dus echt leuk vinden als je een beetje pups, bars, met een beetje fun, een beetje gekkigheid... ik snap dat ook niet te is, want je wilt niet dat mensen dronken het vliegtuig moet stoppen. Dat blijft natuurlijk altijd een lastige, maar....

Interviewer: Houden ze je dan tegen?

P8: Ik ook niet, maar ik kan me voorstellen dat het een beleid is vanuit de vliegtuigmaatschappijen. Dat ze zoiets hebben: niet te, houdt in de gaten. Maar ja, ik zou het leuk vinden. Ik ben helemaal geen sport kijker, maar wielrenner, rugby, football, handbal. Zet het maar om dat ze ergens zoiets zit. Je met z'n tweeën, zegt oh, dat gaan we even kijken: leuk. Dus daar word ik wel blij van. Mijn ideaal vraag je? Dat zijn wel echt die leuke, innovatieve dingetjes doen, alsof het als een dagje uit, maar dan in een klein. Dus ik heb hier nemo Rijksmuseum, techniek. Ja, ik zou het superleuk vinden... Oja, dat vind ik ook nog wel een leuke, die ben ik echt gewoon vergeten: vliegtuigen kijken. Je hebt altijd zo'n platform: Oh dat vind ik altijd zo leuk! Het panoramadak: geweldig, als ik daar even naartoe mag en al die mannetjes zien. Ik zit ook graag voor de ramen en dan kijk ik naar het laden en lossen... dus ik zou daar ook heel leuk zouden vinden om een informatie-hoek te hebben: Met hoe werkt dat nou op vliegveld? En als je dan kijkt naar zo'n laat- en los systeem, misschien zelfs alle koffers achter glas of zo. Dat is ook iets wat fascinerend is.

Interviewer: Er is toevallig ook in de lounge twee, daar zit in de grond een stuk waar je doorheen je dus van glas, en dan kun je dan de bagage ook onderdoor zien gaan.

P8: Echt?! Nou daar zou ik dus echt heel graag een keer naartoe gaan, om gewoon eens te kijken, maar dat dat die die... bezigheid dat zou ik wel heel leuk vinden, en dan met name dus op vliegtuigen en de werking van een vliegveld. Want ja, er is niet voor niks zoveel tv programma's en interessante informatie over dat ik denk: daar kun je veel mensen mee bezighouden. Een klein stukje, praktisch altijd toch de shops dus de boekenwinkel een elektronikawinkel, dat blijft er toch in en een restaurantje om een broodje te halen... Maar die zijn toch wat korter. Dus de het restaurantje... dat was het meer een vinkje. Als je me echt zegt: oh zit je ideale reis eruit? Nou, dan zou dat wel ja: beleven, kijken. Ik vind het altijd indrukwekkend om op zo'n vliegveld te zijn: Het is groot, het is hoog, zichtlijnen, heel veel mensen: avontuur! en dat zou ik willen aanwakken: dat gevoel.

P8: Uhm even kijken. Ik vond het zelf, het hotel, nog wel een interessante als je echt een lange overstap hebt of of heel vroeg er moet zijn.

P8: En als je gaat werken en dan wordt het een heel ander verhaal. Ik heb de laatste tijd veel gereisd voor m'n werk, niet met het vliegtuig, dat is dan wel weer jammer, maar toch zit ik even dat beeld voor me te halen. Dan

heb je nou met bijvoorbeeld wel eens die showers, die me dan ineens heel interessant lijken. Dan zou ik echt een handtasje effe een schone broek, stel ik heb een lange werkdag gehad en dan pfff... en dan moet je die vlucht gaan nemen en dan is het gewoon lekker om schoon dat vliegtuig in te stappen. Nee in te stappen stappen eigenlijk; als ik uitstap dan wil ik zo snel naar m'n hotel, maar het gaat erom dat je soms nog een trip moet gaan maken en dan voel je al niet zo lekker meer: Je ben moe... En dan eigenlijk, waardoor die vluchten weer een beetje comfort wordt. Je zou bij wijze van spreken een douche kunnen nemen, je nette kleding uit kunnen trekken, een joggingsbroek aantrekken en denken: weekend! Vliegtuig... Eigenlijk, wat de trein ook bij mij doet, dus dat het vliegtuig weer een beetje ontspanning wordt in plaats van voor werk. En daar past eigenlijk bijvoorbeeld die massage vind ik nog wel interessantere. En meditation ook... want vaak is toch in zo'n reis. Ja, die die, dat Schiphol, die plek om dan te verblijven is voor mij ook een moment om in te schakelen, en voor te bereiden, dus wat ik wel weer bijvoorbeeld in mis zijn werkplekken. Ik weet dat ze zijn, maar die werkplekken zijn, vaak wel weer omgeven door kinderen, dus het zijn vaak computers met internet of met oplaadpunten. En zie daar maar ze lekker te concentreren. Maar misschien vind ik de businesslounge ook niet. Dat kan natuurlijk ook.

Interviewer: Dus als je op vakantie gaat is het meer echt in een andere ervaring komen?

P8: Ja: avontuur, ja precies

Interviewer: Dus ook wel al een beetje het switchen, dus het ja uit het dagelijks leven: Vakantie en hier zit dan juist...

P8: Juist die andere kant op, misschien wel een beetje dat je zegt: en misschien wel juist ook wel niet bij die die andere sfeer terechtkomen.

Interviewer: En is het dan juist het tot rust komen vanuit werk of juist een rustig moment voordat je gaat werken?

P8: Eigenlijk beide, dus die zijn vergelijkbaar, denk ik. Dus ik ben wel echt een denker dus ik, ik doe je iets of... Waarschijnlijk ben ik aan het reizen om een presentatie te gaan geven. Dan ben je die presentatie van drie keer in mn hoofd aan het doornemen. Dat matcht niet met een NEMO omgeving. Terwijl ik net heel fan werd van de NEMO omgeving. Dus dat is echt wel een groot contrast, denk ik. Dan zou ik dus heel erg kunnen genieten, denk ik, van... Ik

heb kneiter hard gewerkt en ik zit hier nu, nu kunnen we niks meer doen, dat gevoel en dat je dan gaat zitten. En dus of die douche na een lange werkdag, maar ook soms dus die leegte voordat je gaat. Dat je echt even denkt van: Ja oke. Tot rust komen en we gaan weer. Heb ik daarmee ja antwoord gegeven op je vraag?

P8: Wel een belangrijk verschil trouwens: Want ik zie hier 'laugh' staan: Dat zou ik echt niet willen. Ik zou niet vermaakt worden worden: ik zou zelf de keuze willen maken om daar naartoe te gaan om zelf te kiezen voor één van deze activiteiten. Ik hoef geen huppend konijn, kan je er iets bij voorstellen? Iets wat mij opzoekt. Dat hoeft echt niet.

P8: Nee, precies het zelf opzoeken. Want hier heb je dan je eigen vermaak maar het is niet echt als een entertainment show?

P8: Ja precies. Want ik zag hier inderdaad 'lachen', tegelijkertijd 'joy' en 'unexpected' toen dacht ik ineens: Het spreekt me eigenlijk allemaal wel aan, maar toen ik dacht, dacht ik nee: Ik wil niet zo'n duinrel kikker of... De associaties...

P8: Ja. Ik denk dat dat voor mij wel de twee eh ideaalste reizen zijn. En ik kijk nu al het meeste uit naar mijn vakantiereis haha.

Interviewer: Haha ja ik ook. Oké, en stel dit ideaalbeeld zou dan ook werkelijkheid worden... Zou je dan eerder naar Schiphol gaan om het te beleven?

P8: Ja, en of. Zeker weten, want ik zou op ieder vliegveld zo ver van tevoren aanwezig zijn. Maar ik zou echt wel bereid zijn om iets extra te betalen om die vier uur mijn vakantie eerder te laten beginnen. Dat je denkt: Vertraging so be it, terwijl als ik dan op een Rotterdam The Hague airport zit met een restaurantje en that 's it: Dan zou ik liever naar Schiphol gaan.

Interviewer: En dat is voor beide gevallen: dus je vakantie en is het ook voor werk?

P8: Ja, ik denk ook werk. Als je dan comfortabeler daar eens eventjes tot rust zou kunnen komen en een werkplek hebt. Dan zou ik misschien ook wel dat je zegt: nou ik doe m'n laptop nog maar even open: Ik kan nog even in stilte iets afmaken. Ja, zeker, ja.

P8: Maar dan zou je dat natuurlijk die informatie wel al vooraf moeten hebben om te besluiten dat je ook eerder gaat? Dus dan zou je die...

P8: Ja, die ervaring moet je dan een keer opgedaan hebben.

Interviewer: Moet je zelf waarschijnlijk ervaren hebben om...

P8: Om daar die bewuste keuze voor te maken, ja.

Interviewer: En zou je ook dan overtuigd kunnen raken van iemand die ook verteld?

P8: Ja, zeker. Ja.

Interviewer: Oké, dan hebben we deze gehad, dan heb ik een paar stellingen.

P8: Goed.

Interviewer: Je kan in principe met ja of nee antwoorden, maar je kan ook meer toelichting geven. Dus wanneer jij gaat shoppen op het vliegveld, dan doe jij dat omdat je gewoonweg iets nodig hebt.

P8: Nee.

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op een vliegveld doe je dat om stress te verlichten.

P8: Nee, ook niet.

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op een vliegveld, dan doe je dat om tijd met andere door te brengen?

P8: Ook niet, ik zit ze allemaal te luisteren, dan ga ik zo even toelichting geven.

P8: Wanneer ik ga shoppen op het vliegveld, dan doe je dat om de omgeving te verkennen?

P8: Ja, zo voelt het wel.

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op vliegveld, dan doe je dat een trends en nieuwe mode bij te houden.

P8: Ja, zo zou je kunnen zien: nieuwsgierigheid.

Interviewer: Wanneer je gaat shoppen op een vliegveld, doe je dat een cadeau voor iemand anders te vinden.

P8: Nee.

Interviewer: Omdat je op zoek bent naar unieke aanbiedingen?

P8: Oh... Dat zijn wel uiteindelijk de redenen waarom ik ze koop. Niet omdat ik op zoek ben, kan dat ook. Mag dat de toelichting zijn? Dus het antwoord is: nee, omdat ik niet op zoek ben, maar soms loop je ergens tegenaan. Dat is toch de reden dat ik soms nog wel eens een keer iets gekocht heb, ja.

Interviewer: En je gaat shoppen om gebruik te maken van de belastingvrije omgeving?

Interviewer: Nee

Interviewer: Om je laatste buitenlandse valuta uit te geven?

P8: Nee.

Interviewer: Om souvenirs te kopen?

P8: Ja soms. Dus zeg maar ja.

Interviewer: Oké, en dan heb je ook wel eens een impulsaankoop gedaan?

P8: Ja, haha.

Interviewer: en wat was het?

P8: Ja, zo'n gekke aanbieding haha. Dat was dan ineens zo'n luchtje, dat ik dacht o, ja, dat is een luchtje dat ik heb: Oh dit schijnt een goede aanbieding te zijn... Dan moet ik uiteindelijk toch wel toegeven dat ik niet weet of dat nou echt zo een goede aanbieding was. Maar ik heb hem meegenomen

P8: En uiteindelijk was je er wel blij mee?

Interviewer: Jah...

Interviewer: Maar je hebt niet nog gecheckt om naar te kijken van wat het echt een goeie deal?

P8: Nee... Ik heb eigenlijk maar gewoon geaccepteert dat ik dit heb betaald voor het luchtje.

Interviewer: Anders kan het misschien alleen maar tegenvallen?

P8: Ja haha

Interviewer: Dus ja,. Je gaat dan vooral, want je hebt op veel dingen nee geantwoord behalve over de omgeving verkennen en trends en nieuwe mode?

P8: Ja, nieuwsgierigheid dus toch het avontuurlijke, een beetje...

Interviewer: En dan eventueel nog een boekje, een puzzelboekje of iets erbij?

P8: Ja, oh ja, die zat er natuurlijk nog bij ja.

Interviewer: Dan heb ik nog deze... Het is een schaal van. Als je bijvoorbeeld met ja of nee antwoordt dan kan het ook en als je dan kun je hardop nadenken.

P8: Wanneer ik via een vliegveld, reis, plan ik mijn reis via het vliegveld zoveel mogelijk vooraf.

P8: Vanuit huis heel erg: eigenlijk wel. Ik doe dat gewoon überhaupt wel heel erg.

P8: Wanneer ik via een vliegveld reis, maak ik me niet al te druk: ik zie wel wat er gaat komen. Die kan ik wel redelijk op oneens zetten.

P8: Wanneer ik via een vliegveld reis, wil ik autonoom en onafhankelijk zijn. Ja, ja, doe die maar wel.

P8: Wanneer ik via een vliegveld reis, zoek ik begeleiding en vraag ik hulp als dat nodig is? Nou, dat heb ik echt nog nooit gedaan.

Interviewer: Dat was dus ook niet nodig?

P8: Nee, dat schrijf ik er wel even bij.

Interviewer: Dat is opzich positief.

P8: Ik vind het reizen via een vliegveld gedoe.... Ja

P8: Ik geniet van reizen via een vliegveld... Haha. Nou dan ga ik hem toch oneens zetten. Ja.

Interviewer: Oké, en over die eerste vraag of je reis plant: Je plant dus wel...?

P8: Ik plan eigenlijk wel alles hoor: Ik plan de trein... dan denk ik nou ik heb ongeveer zoveel tijd nodig. Nou, daar heb ik nog een 10% nou laten we zeggen, 50% marge. En dan dan weet ik nog oh, daar gaan we daar een broodje halen, maar als dat er niet is, dan zorg ik dat we nog een bammetje in de tas hebben zitten. Of mochten we vertraging hebben, dan zorg ik nog voor een cracker. Dus ja, ik plan eigenlijk wel heel m'n reis. Maar wat ik zelf, wat ik wel, wat je nu natuurlijk nu wel weet: Maar ik ben ook echt heel erg een treinreiziger en die vragen van net die triggeren maar wel heel erg van: in een vliegreis ben je toch al veel afhankelijk van om... je hebt weinig de regie, laat ik het zo zeggen. Er kunnen... d'r zitten zoveel risico's op een vliegreis waardoor het mij meer stress geeft. Maar dat komt ook omdat ik een treinreiziger ben en ook wel af en toe met de auto dingen doe. Maar die trein, want dat is voor mij gewoon check-in en gaan zitten en je stapt over en mis je hem? Dan pak je de volgende. En dat is toch bij een vliegtuig. Het is een tijdstip gebonden product, op naam, afhankelijk van een paspoort, afhankelijk van een tijdstip, afhankelijk van het weer, er zitten zoveel factoren op... waar je zelf geen invloed op hebt, dat mijn voorbereiding van de reis veel verder van tevoren begint dan bij een reis met de trein.

Interviewer: Omdat er gewoon geen ruimte is, ook voor voor echt een fout of voor als je net iets later komt?

P8: Dat inderdaad en, terwijl heel veel mensen ervaren echt zo'n trein als: ja

dat duurt drie keer zo lang: ja, maar de tijd dat ik al met de voorbereiding in m'n hoofd bezig ben met een vliegenreis... Ook natuurlijk omdat ik geen auto, hè, dus al... de hele keten.

Interviewer: Dus je zou liever dan bijvoorbeeld een reis maken van drie uur met de trein? of misschien wel zes uur met de trein, dan twee uur vliegen? Ja sowieso als je twee uur vliegt ben je ook bezig met check in.

P8: Ja. Dus daarvoor... inderdaad, maar dat ben ik dus ik weet dat ik daar ook heel erg van verschil ten opzichte van andere mensen. Maar ik zou er bijvoorbeeld wel voor kiezen om risico-stappen te skippen, bijvoorbeeld geen bagage mee te nemen, maar alleen handbagage dat is een keuze die ik heel vaak maken, omdat ik dat toch een tijdsrisico vind die ik best wel lang vind duren, aan de voor en aan de achterkant. En vooral als m'n bagage nog weg kan zijn. Die niet te vergeten... Ik vind bagage altijd wel echt in mn hoofd, een risicoding: Zit die tas goed dicht? Uh... Scheurt de rits niet, weet ik wat er allemaal... Alles kan gebeuren met die bagage. Dan heb ik liever een klein rugtasje met een onderbroek, een paar schoenen. En dan koop ik aan de andere kant wel m'n shampoo en zonnebrand. Dus ik ben wel risicomijdend daarin, denk ik. Dus daarmee ook het online inchecken van tevoren. Als ze dat voor mij echt aantrekkelijker zouden willen maken, dan zouden ze daar de risicos uit moeten halen, denk ik.

Interviewer: Dat je een verzekering kan nemen: Stel het gaat mis dan...

P8: Ja eigenlijk bijna wel. Dan, heb je heb je sowieso een plek op de volgende. Ik bedoel sommige gevluchten gaan vier keer per dag... Ik zit maar hardop na te denken en ik weet niet of jij er wat aan hebt in je onderzoek...

Interviewer: Het is wel interessant en zou dan zo'n verzekering van je hebt een, een plek voor de volgende of zou het ook al geruststellend zijn: Dan kun je in het hotel slapen?

P8: Ah dat zou ook al wat fijner zijn.

Interviewer: Oke. Grappig. En dan heb je ook omdat je bang bent dat dat niet goed gaat met je bagage, iemand anders die dan nog wel eens echt zet je kleren in zijn handbagage.

P8: Ja die heb ik ook altijd. Ik heb altijd als ik naar zonnige bestemming

ga, dan zit m'n bikini in m'n handbagage: Je zal het maar zien, dat je bikini, tandenborstel en schoon ondergoed en dan gewoon de kleren die ik aan heb. En misschien nog een korte broek, natuurlijk of een kleine jurkje.

Interviewer: Dat je gelijk kan wisselen?

P8: Ja, Dat als je daar aankomt.. En stel die tas is twee dagen kwijt, dan loop ik wel twee dagen in die ene onderbroek en de bikini hoor, dan kan ik in elk geval m'n vakantie laten beginnen. Ik ben ook wel zo iemand inderdaad.

Interviewer: Ik had in Costa Rica m'n bikini's laten liggen. Maar uiteindelijk, eind van de reis kreeg ik ze weer terug. Dat waren in ieder geval al mijn vragen.

P8: Ja? Ik hoop dat ik je heb geholpen?

Interviewer: Ja zeker.

P8: Cool. Ik vind het wel echt leuk. Deze kaartjes helpen wel heel erg. Het is echt een associatie, dat je denkt van: oh, ja, en zeker met het feit.... Ik denk dat bijna iedereen die interviewt bijna een jaar geleden gereisd heeft. Dat je denkt van: Hoe was dat nou... Ik kan je wel de foto sturen als je op gegeven moment ergens in een interview... met mij in de bar.

P8: Ik vond het echt superleuk, hoe laat is het? Wil een kopje koffie, thee?

Interviewer: Ik heb ook nog deze meegenomen:

P8: Dank je wel, ja, bedankt,

Interviewer: Ja, dat dat op avontuur gaan en zo, dat komt wel naar voren. Ja, dat is wel leuk om meer te stimuleren en dat dat komt, is eigenlijk veel minder met deze, met restaurants en winkels, maar echt veel meer met die die ervaringen en dus dat.

P8: Ja je zou bijna, nu ik daar over doordenk... dan ga ik iets invullen voor jou, dus de telefoon staat uit toch?

Interviewer: Nog niet, maar het kan ook nuttig zijn.

P8: Waar ik toch over nadenk: Is of je met de vormgeving van je van je... gebied. Niet al bepaalde sferen kan afgeven, dus je hebt, het is prima dat er computers staan, met een knalgroene omgeving en laat iedereen lekker spelen en facebooken en waar ze zin in hebben. Je hebt er eigenlijk al een beetje mee gekozen in je kleuren ook. Met name dan vind ik deze kleur, die zachtblauwe kleur: Het geeft gewoon rust. Dus dat je ook gewoon gebieden hebt waarbij het gewoon zichtbaar is: quite... Ik weet niet precies wat het is...

Interviewer: Ja het verschilt inderdaad heel erg per locatie, wat de atmosfeer is. Ja, ze zijn dus ook die lounge een aantal jaren ontwerper is, daar neem is dan denk ik ook allemaal wel mee. In de lounge twee heb je trouwens ook verschillende gebieden, dus je hebt daar dan de luxe wereld...