

# INHOUDSTAFEL

## 1. HET ONDERZOEK

1.	Algemeen kader en objectieven	2
2.	De methode	3
	• techniek	3
	• steekproefprocedure	3
	• steekproefsamenstelling	4
	• steekproefprofiel	6
	• veldwerkperiode	7

## 2. DE RESULTATEN

I.	De algemene tevredenheid	9
II.	Specifieke evaluaties	34
III.	De service- en tevredenheidscomponenten	50
IV.	De prioriteiten	89

## 3. BESLUIT 92

## 4. BIJLAGE : VRAGENLIJST 98