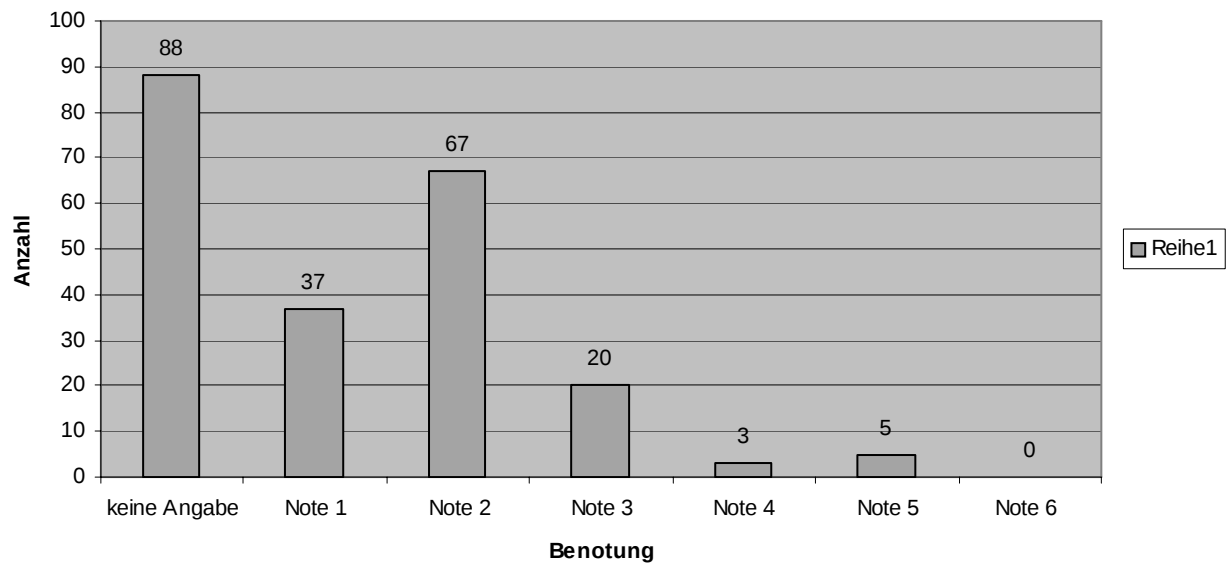
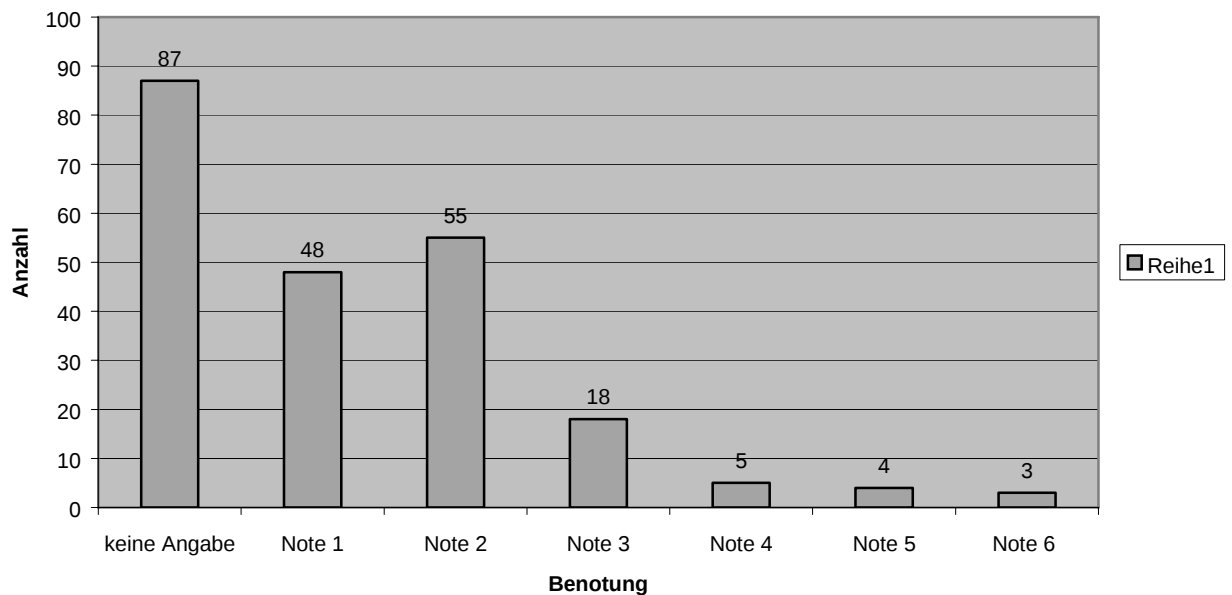


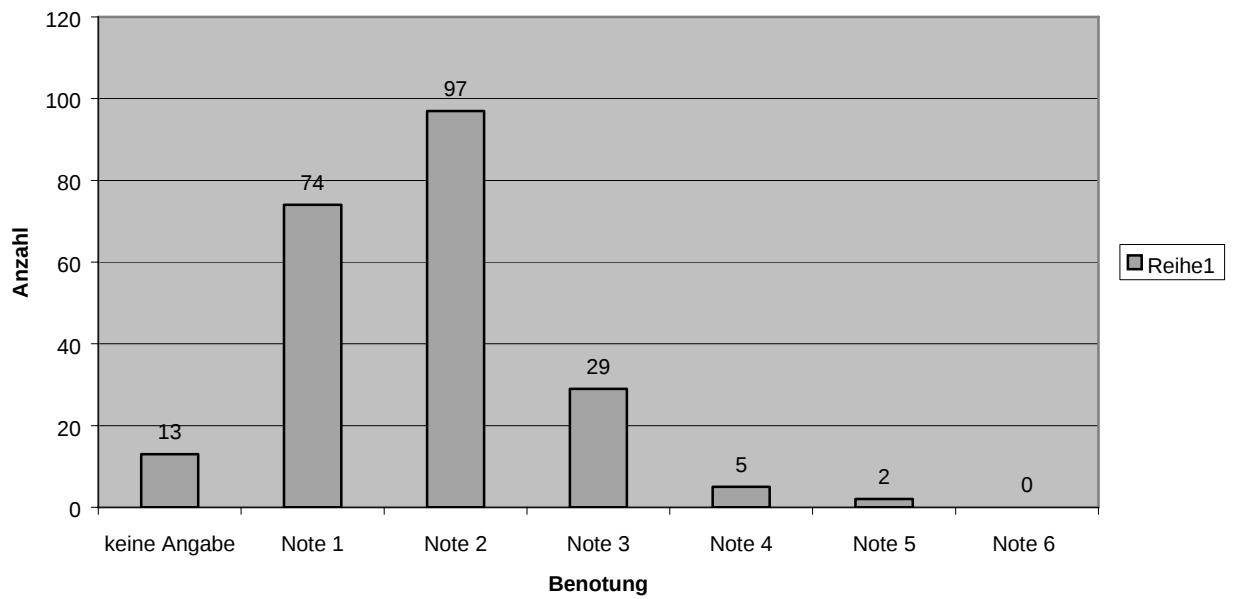
Beurteilung der Wartezeiten bei telefonischer Beratung durch BS und/oder Telefonzentrale



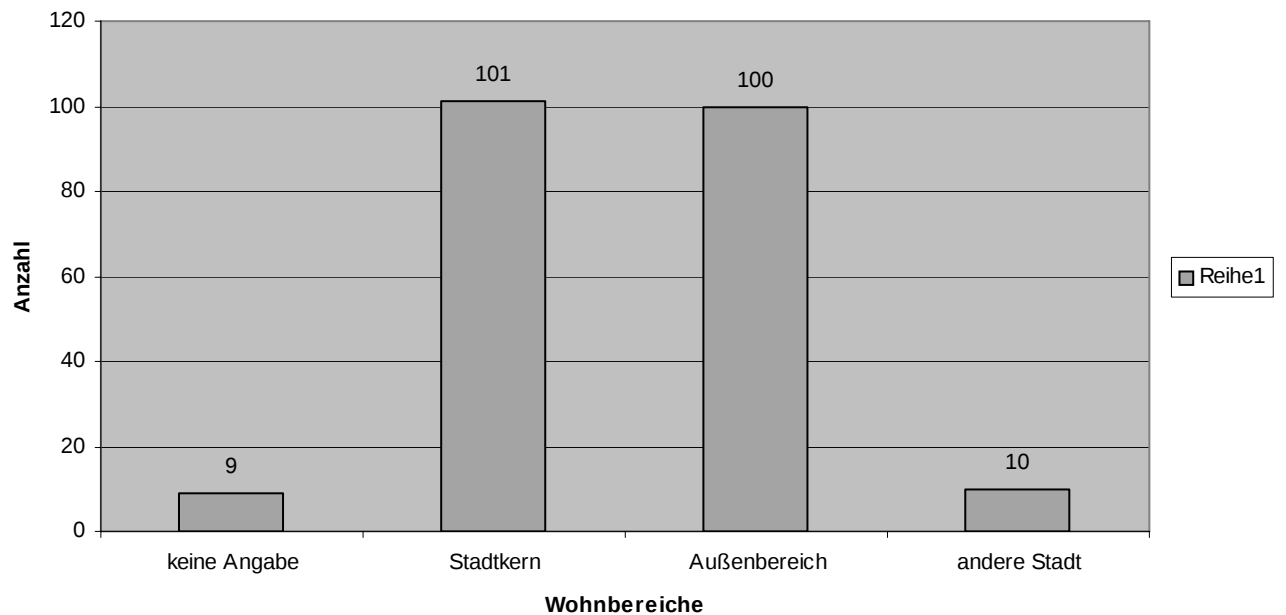
Beurteilung des telefonischen Informations-Services der Zentrale



Beurteilung der Gesamtatmosphäre im BS anhand des Kriteriums "angenehm"



Wohnorte der BS-Kunden



Altersstruktur der BS-Kunden

