



^ NPS landelijk: 25

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 130
Wittebrug Lease	8,1
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
-----------------	------------	----------	----------	---------------	-----------	--------------------------

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	4%	11%	50%	36%	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	4%	12%	49%	34%	8,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	4%	8%	39%	49%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	0%	11%	48%	39%	8,2

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	5%	17%	43%	35%	7,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	8%	8%	44%	39%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	3%	8%	36%	51%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	0%	9%	34%	56%	8,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	8%	20%	32%	40%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	15%	44%	40%	8,3
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	9%	22%	25%	42%	7,7

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	7%	27%	29%	28%	6,8
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	2%	18%	35%	42%	7,9
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	5%	15%	26%	49%	8,0
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	7%	28%	63%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	6%	12%	27%	50%	8,0
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	2%	4%	31%	61%	8,8

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	3%	9%	36%	52%	8,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	4%	7%	40%	49%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	7%	10%	37%	43%	7,9
Het wisselen van banden	0%	2%	12%	35%	51%	8,6

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	2%	18%	32%	48%	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	20%	27%	51%	8,4
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	2%	12%	38%	48%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	5%	10%	35%	48%	8,3