



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 47

Wittebrug Lease	8,3
Landelijk	8,5

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
▲ Positiever dan verwacht	34%	▲ Beter dan anderen	44%
= Precies zoals verwacht	60%	= Gelijk aan anderen	48%
▼ Minder positief dan verwacht	6%	▼ Slechter dan anderen	7%
		Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Wittebrug Lease?

Prijs- en tariefstelling □ ja ■ nee



Verhouding prijs en kwaliteit



Kwaliteit van de service



Van oudsher zo gegroeid



Reputatie



Goede ervaringen in het verleden



Specifieke aanbieding of regeling



Informatie op internet (website en reviews)



Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	2%	36%	62%	9,1	8,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	2%	7%	24%	67%	9,0	
Het beantwoorden van vragen	0%	2%	4%	30%	64%	9,0	
De snelheid van reacties	0%	2%	4%	28%	66%	9,0	
De schriftelijke correspondentie	0%	4%	4%	49%	42%	8,4	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	2%	12%	21%	64%	8,8	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	10%	55%	34%	8,3	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	4%	13%	42%	42%	8,2	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	3%	3%	6%	53%	36%	8,1	

Organisatie en medewerkers:

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	2%	35%	63%	9,1	8,7
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	4%	33%	62%	9,1	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	28%	72%	9,4	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	13%	28%	59%	8,8	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	4%	2%	37%	57%	8,8	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	2%	7%	41%	46%	8,4	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	31%	34%	34%	7,8	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	0%	28%	34%	38%	8,0	

Financiële aspecten:

De snelheid van offertes	0%	0%	6%	32%	62%	9,0	8,6
Volledigheid van offertes	0%	2%	4%	36%	57%	8,9	
De prijs- en tariefstelling	0%	9%	9%	51%	32%	7,9	
De administratieve verwerking en rapportages	2%	0%	7%	47%	44%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	2%	2%	43%	52%	8,8	

Service en dienstverlening:

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	3%	9%	46%	43%	8,4	8,1
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	3%	13%	50%	33%	8,1	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	5%	21%	47%	26%	7,6	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	3%	10%	45%	42%	8,3	
De geboden brandstofregeling	0%	4%	11%	46%	39%	8,2	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	3%	9%	48%	39%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	3%	0%	29%	45%	23%	7,4	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	4%	15%	37%	44%	8,3	