



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS

Tevredenheid
over
Leasemaatschappijen
2023

TOL ONDERZOEK

De respons is dit jaar weer groter dan vorig jaar. Met name bij de wagenparkbeheerders en bij de private lease rijders is een sterke toename te zien. Dit stemt ons tevreden. Het voorliggend onderzoek is nu voor de elfde keer uitgevoerd en is opgezet om de klanten van leasemaatschappijen objectief aan het woord te laten.

U mag van ons een hoogwaardig onderzoek verwachten en daar hebben we dit jaar ook weer hard ons best voor gedaan. We hebben dit jaar 5.472 ingevulde enquêtes ontvangen.

De uitvoering van het tevredenheidsonderzoek is in handen van Feedback Company, een gerenommeerd onderzoeksbureau. Feedback Company geeft met gericht onderzoek inzicht in klantervaringen en werkbeleving met als resultaat beter presterende organisaties met een optimaal klantgerichte dienstverlening.

Wilt u meer weten over dit onderzoek, of heeft u vragen of opmerkingen? Neem dan gerust contact met ons op (info@vzr.nl).

Ten slotte, en dat is zeker niet het minst belangrijk, vormen de resultaten van het onderzoek de basis voor de toekenning van de titel Beste Leasemaatschappij 2023.

Dit jaar feliciteren wij **ALD Automotive** met het behalen van de eerste plaats in de categorie Leaserijders groot. **ProMobility** met de eerste plaats in de categorie leaserijders middelgroot en klein leasemaatschappijen. **Athlon** met de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerders groot en **ProMobility** met de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerder middelgroot en klein. En tenslotte **ALD Automotive** met de eerste plaats in de categorie Private Lease groot en **Friesland Lease** met de eerste plaats in de categorie Private Lease middelgroot en klein.

Veel leesplezier!

Jan van Delft

Voorzitter Vereniging Zakelijke Rijders



Voorwoord	2
Onderzoeksverantwoording	6
H1 Resultaten leasebranche	8
H2 Berijders	14
H3 Wagenparkbeheerders	26
H4 Private Lease-rijders	38
Nawoord	50
Bijlage 1 NPS nader uitgelegd	52
Bijlage 2 Individuele resultaten	55
Bijlage 3 Individuele resultaten Wagenparkbeheerders	69
Bijlage 4 Individuele resultaten Private Lease	93
Bijlage 5 Gemiddelde resultaten	105



Onderzoeks- verantwoording

Het onderzoek Tevredenheid Over Leasemaatschappijen is uitgevoerd onder leaserijders, wagenparkbeheerders en Private Lease-rijders.

Leasemaatschappijen die kozen voor een eenmalige actieve participatie hebben data aangeleverd bij Feedback Company en zij hebben met een aselechte steekproef de berijders uitgenodigd. Zij konden zijn/haar leasemaatschappij slechts eenmaal beoordelen.

Leaserijders

In deze categorie zijn er 20.258 enquêtes verstuurd. Er zijn 3.199 enquêtes ingevuld, een respons van 16%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 75 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 3 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Wagenparkbeheerders

In totaal zijn er 745 enquêtes ingevuld, met 6.431 uitgestuurde enquêtes is dat een respons van 12%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 20 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 4 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Private Lease

Van de 6.232 uitgestuurde enquêtes zijn er 1.528 ingevuld, een respons van 25%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 50 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 5 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Er is zorg besteed aan het schonen van de resultaten. Zo zijn enquêtes die zijn ingevuld door medewerkers van de leasemaatschappijen of gerelateerde bedrijven verwijderd.

Deze check is uitgevoerd op basis van zowel e-mailadressen als LinkedIn-gegevens. Verder heeft controle plaatsgevonden door analyse van resultaten, patronen in verzendingen en respons, matching IP-gegevens en kentekens.

De enquêtes uitgevoerd onder VZR leden en het bestand van Smart Profile (wagenparkbeheerders), vormen een referentiebestand voor de resultaten uit de enquêtes die middels een aselechte steekproef zijn genomen van de leasemaatschappijen. Hier zijn geen significante afwijkingen gevonden. Een belangrijke graadmeter voor de betrouwbaarheid van de resultaten.

De manier van enquêteren is vergelijkbaar met eerdere jaren. De basis voor het onderzoek wordt gevormd door de zeer uitgebreide vragenlijsten die ook door het platform van de Feedback Company gebruikt wordt. Op de site van de Feedback Company vindt u alle informatie over de reviewrichtlijnen en het redactiebeleid.



Hoofdstuk 1 biedt een weergave van de overall resultaten. Deze geven een beeld van de leasebranche als geheel.

Resultaten leasebranche H1

1.1 Rapportcijfer

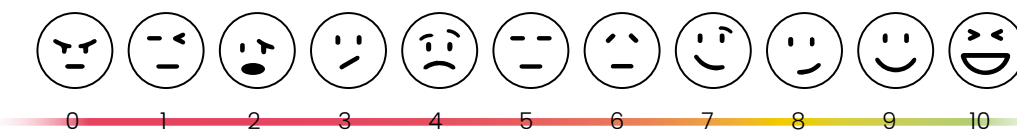
Berijders zijn gevraagd hun eigen leasemaatschappij een rapportcijfer te geven op een schaal van 0 tot 10. In de onderstaande tabel staat het overall resultaat.

	2022	2021	2020
Berijders	8,0	8,0	8,0
Wagenparkbeheerders	8,1	8,3	8,4
Private Lease-rijders	8,4	8,4	8,5

De Private Lease-rijders zijn op dit moment de meest tevreden klanten van de leasemaatschappij. Berijders zijn over de jaren heen het meest constant in het geven van een rapportcijfer. De wagenparkbeheerders lijken iets minder tevreden te zijn.

1.2 NPS

De NPS (Net Promoter Score) is een belangrijk onderdeel van de tevredenheidsmeting. De NPS is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag de loyaliteit van klanten te meten. Hiermee kan een indicatie worden verkregen over het groeipotentieel van het bedrijf of product. In bijlage 1 vindt u een uitgebreide uitleg over de NPS-score, zowel hoe NPS-scores werken als welke beperkingen de methodiek kent in het gebruik en in de interpretatie. Als u minder bekend bent met het instrument NPS, adviseren wij u om deze bijlage door te nemen voor het bestuderen van de resultaten.



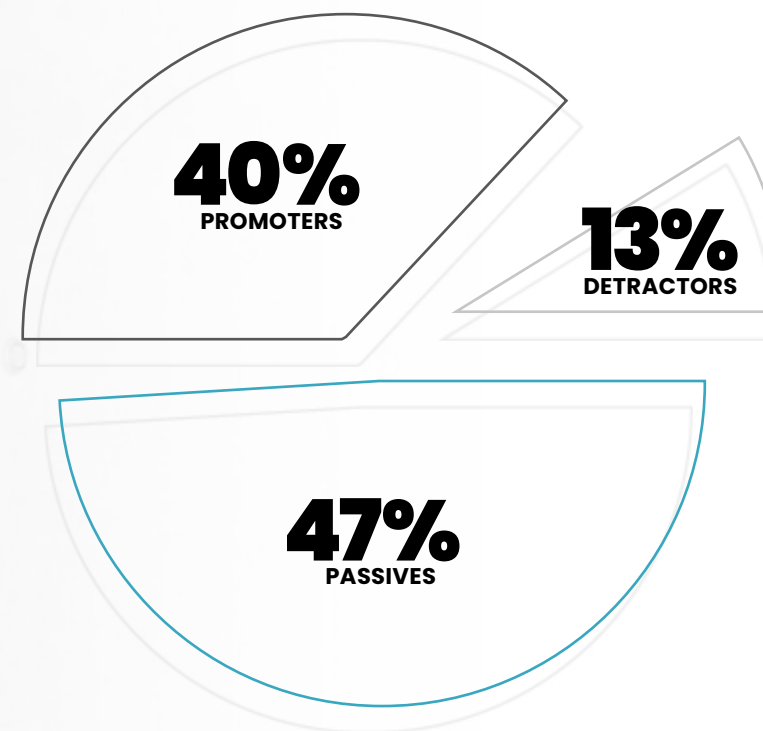
Net Promoter Score: (NPS) % Promoters - % Detractors
■ Detractors ■ Passives ■ Promoters

▲ Net Promoter Score



De NPS voor de leasebranche vanuit rijdersperspectief is in 2022: 26. In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven. De tevredenheid van rijders is stabiel gebleven vergeleken met het vorige jaar.

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2022	26	40%	47%	13%
2021	26	38%	49%	12%
2020	25	37%	51%	12%



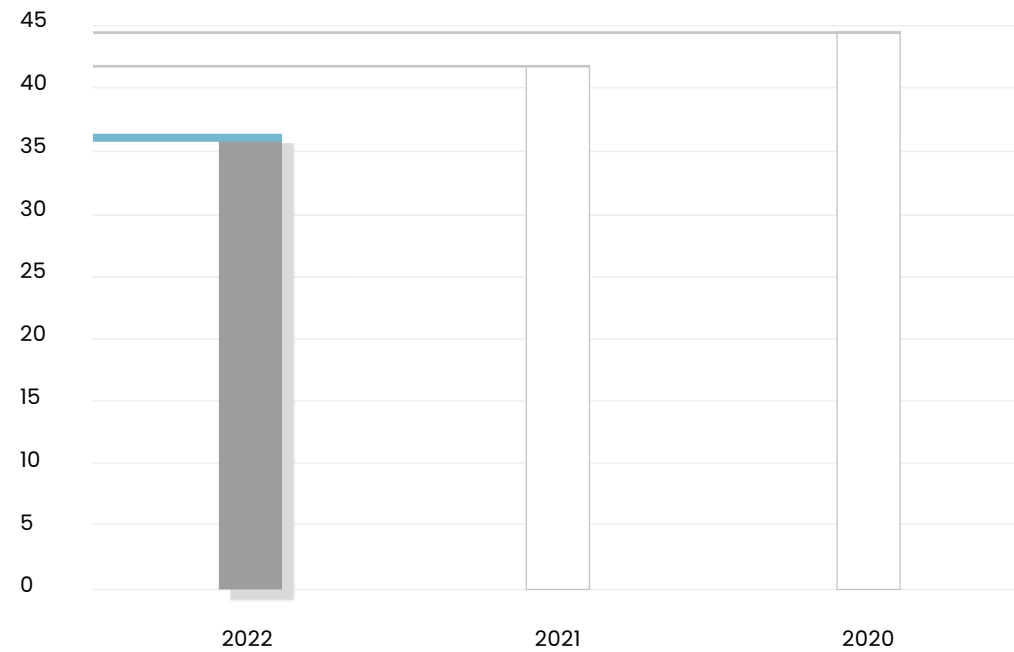
Ten opzichte van het vorige jaar zijn zowel het aantal Promoters als Detractors gestegen. Er zijn dus meer mensen heel tevreden, maar ook meer mensen heel ontevreden.

1.2.1 NPS in vergelijking met wagenparkbeheerders en Private Lease-rijders

Ook de NPS-score van de wagenparkbeheerders en van de Private Lease-rijders is bekend.

Wagenparkbeheerders

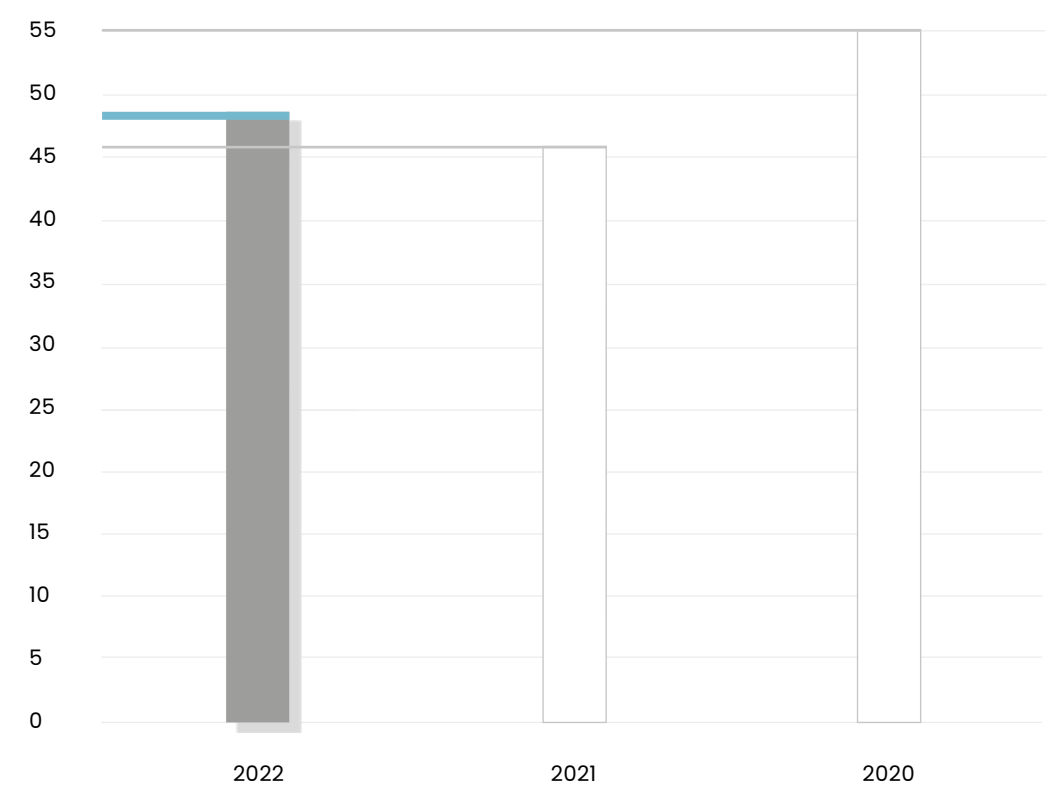
	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2022	36	45%	46%	9%
2021	42	48%	46%	6%
2020	44	50%	44%	6%



De wagenparkbeheerders zijn in 2022 iets minder enthousiast vergeleken met het vorige jaar. De in 2021 ingezette daling zet door.

Private Lease-rijders

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2022	48	54%	40%	6%
2021	46	53%	40%	7%
2020	55	59%	36%	5%



De Private Lease-rijders zijn het meest enthousiast over de leasemaatschappij. Dit was voorgaande jaren ook het geval. Na een eerdere daling lijkt het NPS cijfer weer te stabiliseren.



In dit hoofdstuk behandelen we de Tevredenheid van de berijders van de reguliere lease-auto.

Berijders H2

2.1 Overall resultaten

Eerder hebben we gezien dat de berijder de gemiddelde leasemaatschappij een 8,0 geeft. De leasemaatschappijen hebben verder een gemiddeld NPS van 26.

Dit is de som van alle enquêtes, ook van enquêtes waarbij de betreffende leasemaatschappij niet genoeg resultaten had om individueel beoordeeld te worden.

2.2 Tevredenheid over deelaspecten

De ondervraagde leaserijders hebben hun eigen leasemaatschappij kunnen beoordelen op verschillende deelaspecten, de communicatie, informatie, de keuzevrijheid, vormen van communicatie en informatie.

	2022	2021	2020
Onderhoud	8,5	8,6	8,6
Sturing	8,4	8,2	8,2
Schade	8,3	8,2	8,3
Communicatie	8,2	8,2	8,2
Contractueel	8,1	8,0	8,0



Er zijn geen grote significante wijzigingen in de tevredenheid over de verschillende thema's.

Deze zijn als conclusie stabiel te noemen.

2.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

2.3.1 Rapportcijfer en NPS

Elke leaserijder is gevraagd de eigen leasemaatschappij een overall beoordeling te geven met een rapportcijfer tussen 1 en 10. Dit rapportcijfer is één van de zeven variabelen in dit onderzoek.

Berijders	2022	2021
ProMobility	8,6	8,6
ALD Automotive	8,2	8,4
Friesland Lease	8,1	8,4
Arval	8,1	-
Alphabet Nederland	8,0	8,3
Multilease	8,0	7,8
Wittebrug Lease	7,8	8,2
WagenPlan	7,8	8,1
Athlon	7,8	8,0
Alcredis	7,8	7,9
MKB Lease	7,8	7,9
Overige Leasemaatschappijen	7,8	7,7
MHC Mobility	7,7	7,6

Over de hele lijn laten de meeste leasemaatschappijen een daling zien in het rapportcijfer wat zij krijgen van de berijder. Dit geldt niet voor ProMobility, Multilease en MHC Mobility, zij stabiliseren of stijgen licht.

NPS

In onderstaande tabel staan de NPS-cijfers weergegeven per leasemaatschappij. NPS wordt gemeten op een schaal van -100 tot 100.

NPS	2022	2021
ProMobility	56	56
ALD Automotive	39	39
Arval	35	-
Friesland Lease	31	40
Wittebrug Lease	27	41
Alphabet Nederland	26	44
Multilease	24	15
MKB Lease	21	17
Wagenplan	18	24
Alcredis	17	30
Athlon	17	19
Overige Leasemaatschappijen	13	22
MHC Mobility	7	2

Alle deelnemende leasemaatschappijen scoren op deze schaal van -100 tot +100 positieve punten, niemand heeft een negatieve NPS. De leasemaatschappijen in de bovenste regionen blijven stabiel. Multilease laat een mooie stijging zien.

2.3.2 Deelaspecten: Communicatie, Contractueel

Leaserijders is gevraagd de tevredenheid weer te geven over de communicatie vanuit de eigen leasemaatschappij. Er zijn vragen gesteld over de informatie via de website, maar ook over het persoonlijke contact. In de onderstaande tabellen staan de gecumuleerde scores. De resultaten van de individuele leasemaatschappijen voor elke deelvraag zijn terug te vinden in het uitgebreide rapport.

Communicatie	2022	2021
ProMobility	8,9	8,9
Arval	8,5	-
ALD Automotive	8,4	8,5
Friesland Lease	8,3	8,7
Wagenplan	8,2	8,2
Alphabet Nederland	8,1	8,5
Wittebrug Lease	8,1	8,3
MKB Lease	8,1	8,2
Multilease	8,1	7,9
Alcredis	8,0	7,8
Overige Leasemaatschappijen	7,9	8,0
MHC Moblity	7,9	7,7
Athlon	7,7	8,2

Arval scoort het hoogst als leasemaatschappij in de categorie "Groot". Friesland Lease en Athlon laten beide een relatief grote daling zien op het element communicatie.



Op het gebied van de contractuele aspecten zijn vragen gesteld over het eigen risico, de verwerking en verrekening van boetes en de afhandeling bij einde contract en de flexibiliteit bij tussentijdse wijzigingen.

Contractueel	2022	2021
ProMobility	8,8	8,6
ALD Automotive	8,3	8,2
Alcredis	8,3	7,9
Friesland Lease	8,2	8,5
Arval	8,1	-
Wittebrug Lease	8,0	8,2
Alphabet Nederland	8,0	8,1
Wagenplan	8,0	8,0
Overige Leasemaatschappijen	8,0	7,9
Multilease	7,9	7,7
Athlon	7,8	8,0
MKB Lease	7,8	7,8
MHC Moblity	7,7	7,5

ProMobility voert de lijst aan met een 8,8. ALD automotive en ook Alcredis scoren hoog op dit punt.

2.3.3 Deelaspecten: Sturing, Onderhoud, Schade en Pech

2.3.3.1 Sturing

Er is gevraagd op het gebied van sturing of men zelf het adres bepaalt en de afspraken mag maken m.b.t. schadeherstel, onderhoud en bandenwissels. In eerdere onderzoeken is een causaal verband gevonden tussen de mate van sturing en de mate van tevredenheid. Strikte sturing wordt door berijders als onplezierig ervaren. Hoe hoger het cijfer uit onderstaande tabel, hoe minder er sprake is van sturing.

Sturing	2022	2021
Friesland Lease	8,5	8,7
ALD Automotive	8,5	8,6
Wagenplan	8,5	8,4
Arval	8,4	-
Athlon	8,3	8,4
Alphabet Nederland	8,3	8,3
MKB Lease	8,3	8,1
ProMobility	8,3	8,1
Wittebrug Lease	8,3	7,9
MHC Mobility	8,2	8,2
Multilease	8,2	8,1
Alcredis	8,2	7,8
Overige Leasemaatschappijen	8,2	7,8

De deviatie van de rapportcijfers bij de verschillende leasemaatschappijen met 0,3 tussen de hoogst en laagst scorende leasemaatschappij is klein. Derhalve trekken we hier geen conclusies uit.

2.3.3.2 Onderhoud

In onderstaande tabel staat de tevredenheid weergegeven waar het gaat om het onderhoud van de auto. Het maken van de afspraak, vervangend vervoer, en de kwaliteit en snelheid van het doen van onderhoud.

Onderhoud	2022	2021
Arval	8,9	-
ProMobility	8,9	8,7
ALD Automotive	8,8	8,8
MHC Mobility	8,6	8,5
Overige Leasemaatschappijen	8,5	8,3
Friesland Lease	8,5	8,7
Alphabet Nederland	8,4	8,7
Wagenplan	8,4	8,6
Multilease	8,4	8,5
Alcredis	8,4	8,5
MKB Lease	8,4	8,3
Wittebrug Lease	8,2	8,5
Athlon	8,1	8,6

Arval voert de lijst aan op het gebied van onderhoud.
Met name Athlon laat op dit gebied een daling zien.
Alle leasemaatschappijen scoren boven het cijfer 8.

2.3.3.2 Schade en Pech

In de vragen omtrent de tevredenheid met de eigen leasemaatschappij op het gebied van schade en pech zijn verschillende vragen gesteld. Er is ingezoomd op de ondersteuning en afhandeling bij ruitschade, normale schade en pech. Meer details zijn terug te vinden in de individuele rapportages per leasemaatschappij, van het uitgebreide rapport.

Schade en Pech	2022	2021
ProMobility	8,8	8,7
Alphabet Nederland	8,5	8,6
ALD Automotive	8,5	8,3
Friesland Lease	8,4	8,6
Arval	8,3	-
Wagenplan	8,2	8,3
Overige Leasemaatschappijen	8,2	8,1
Multilease	8,2	8,1
MKB Lease	8,2	8,0
Athlon	8,0	8,1
Alcredis	8,0	7,8
Wittebrug Lease	7,8	8,5
MHC Mobility	7,8	7,8

Een aantal leasemaatschappijen is licht gestegen, een aantal is licht gedaald.

VZR BESTE LEASE MAATSCHAPPIJ 2023

2.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven van de top 3 leasemaatschappijen per categorie. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2023.

2.4.1 Puntentelling

In de einduitslag wordt een onderscheid gemaakt tussen twee afzonderlijke categorieën, de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middelgrote en kleine leasemaatschappijen anderzijds.

Per onderdeel zijn er maximaal 100 punten te scoren. Daartoe zijn de scores op de individuele onderdelen doorvertaald naar een score tussen 0 en 100. De NPS is reeds een instrument dat scores meet tussen -100 en 100. De volgende onderdelen tellen mee in de score en hebben de volgende weging:

NPS-score	0,5x
Rapportcijfer	1x
Communicatie en informatie	1x
Contractuele aspecten	1x
Sturing	1x
Onderhoud	1x
Schade en pech	1x

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650. De volledige uitslag kunt u zelf herleiden of opvragen bij VZR.

Ranking Berijders

2.4.1 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2023' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Contractueel	sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
ALD Automotive	82	20	84	83	85	88	85	526,0
Arval	81	18	85	81	84	89	83	521,1
Alphabet Nederland	80	13	81	80	83	84	85	507,7
Athlon	78	9	77	78	83	81	80	486,4
Nederland gemiddeld	80	13	82	81	84	85	83	507,8

VZRBESTE 2023
LEASE MAATSCHAPPIJ



ALPHABET

Grote **leasemaatschappijen**

2.4.1 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2023' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Contractueel	sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
ProMobility	86	28	89	88	83	89	88	550,3
Friesland Lease	81	15	83	82	85	85	84	514,4
WagenPlan	78	9	82	80	85	84	82	500,7
Multilease	80	12	81	79	82	84	82	499,4
Wittebrug Lease	78	13	81	80	83	82	78	495,5
MKB Lease	78	11	81	78	83	84	82	495,4
Alcredis	78	9	80	83	82	84	80	494,5
MHC Mobility	77	4	79	77	82	86	78	482,0
Nederland gemiddeld	80	13	82	81	84	85	83	507,8

VZRBESTE 2023
LEASE MAATSCHAPPIJ



Middelgrote en kleine **leasemaatschappijen**

Wagenpark beheerders H3

In dit hoofdstuk behandelen we de Tevredenheid van de berijders van de reguliere lease-auto.

3.1 Overall resultaten

Er zijn 745 enquêtes van wagenparkbeheerders afgenomen. Gemiddeld geven de wagenparkbeheerders de leasemaatschappij het cijfer 8,1. De wagenparkbeheerders zorgen voor een NPS van 36. De diverse vragen in de enquête zijn gelijk gehouden aan voorgaande jaren zodat deze goed vergelijkbaar zijn.

3.2 Tevredenheid over deelaspecten

De gemiddelde score ten opzichte van twee jaar geleden is over de hele linie gedaald. In onderstaande tabellen staan de bevindingen vanuit de wagenparkbeheerders per deelgebied.

	2022	2021	2020
Communicatie	8,3	8,5	8,5
Organisatie	8,6	8,7	8,7
Financieel	8,3	8,4	8,5
Dienstverlening	8,1	8,2	8,3

Wagenparkbeheerders zijn over de hele linie net iets minder tevreden in 2022 dan de jaren ervoor.

3.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

3.3.1 Rapportcijfer en NPS

Elke wagenparkbeheerder is gevraagd de eigen leasemaatschappij een overall beoordeling te geven met een rapportcijfer tussen 1 en 10. Dit rapportcijfer is één van de zes variabelen in dit onderzoek.

Rapportcijfer	2022	2021	2020
ProMobility	8,8	8,7	-
Athlon	8,6	8,5	8,3
Wagenplan	8,5	9,0	8,9
Friesland Lease	8,4	8,2	8,4
MHC Mobility	8,3	8,2	-
ALD Automotive	8,2	7,9	7,8
Alphabet Nederland	8,2	8,3	8,2
Wittebrug Lease	8,1	8,3	8,3
Arval	8,0	-	8,7
Overige Leasemaatschappijen	7,9	8,4	-
MKB Lease	7,8	8,2	-
Multilease	7,7	8,3	-

ProMobility en Athlon scoren op dit onderdeel het hoogste cijfer. Het Nederlands gemiddelde ligt op 8,1.

NPS

In onderstaande tabel staan de NPS-cijfers weergegeven per leasemaatschappij. NPS wordt gemeten op een schaal van -100 tot 100.

NPS	2022	2021	2020
ProMobility	62	70	-
Athlon	55	51	40
Wagenplan	45	73	70
Wittebrug Lease	43	34	45
Friesland Lease	42	40	45
MHC Mobility	40	34	-
ALD Automotive	39	33	11
Alphabet Nederland	37	47	33
Arval	33	-	64
Overige Leasemaatschappijen	29	45	-
Multilease	22	39	-
MKB Lease	16	21	-

Het gemiddelde NPS-cijfer ligt op 36. Acht leasemaatschappijen die meedoen aan dit onderzoek scoren boven dit getal. Drie leasemaatschappijen scoren onder dit gemiddelde.

3.3.2 Deelaspecten: Communicatie en Organisatie

Wagenparkbeheerders zijn gevraagd de tevredenheid weer te geven over de communicatie van de leasemaatschappij. Er zijn vragen gesteld over de bereikbaarheid, het relatiebeheer en de ondersteuning in communicatie naar berijders. In de onderstaande tabellen staan de gecumuleerde scores. De resultaten van de individuele leasemaatschappijen voor elke deelvraag zijn terug te vinden in de bijlage van het uitgebreide rapport.

Communicatie	2022	2021	2020
Wagenplan	8,9	9,1	9,0
ProMobility	8,8	9,0	-
MHC Mobility	8,7	8,3	-
MKB Lease	8,5	8,5	-
Athlon	8,5	8,9	8,4
Wittebrug Lease	8,5	8,0	8,7
Friesland Lease	8,4	8,4	8,6
Alphabet Nederland	8,4	8,3	8,1
ALD Automotive	8,2	8,2	8,1
Arval	8,0	-	8,9
Multilease	7,9	8,4	-
Overige Leasemaatschappijen	7,8	8,6	-

Op het gebied van organisatie zijn vragen gesteld over de deskundigheid en klantvriendelijkheid van de medewerkers van de leasemaatschappij. Verder is de kwaliteit van de advisering bevestigd.

Organisatie	2022	2021	2020
Wagenplan	9,2	9,3	9,2
ProMobility	9,2	9,4	-
MHC Mobility	9,1	8,8	-
MKB Lease	8,7	8,6	-
Athlon	8,9	9,0	8,7
Wittebrug Lease	8,8	8,4	8,7
Friesland Lease	8,6	8,5	8,7
Alphabet Nederland	8,6	8,6	8,4
ALD Automotive	8,5	8,5	8,3
Arval	8,3	-	9,0
Overige Leasemaatschappijen	8,3	8,6	-
Multilease	8,2	8,5	-

Net als voorgaande jaren voeren bij zowel de communicatieve als organisatie-aspecten voeren Wagenplan en ProMobility de lijst aan.

3.3.3 Deelaspecten: Financieel en Dienstverlening

Op het gebied van de financiële aspecten is gevraagd naar het offertetraject, de beschikbare rapportages en de prijs-kwaliteitverhouding.

Financieel	2022	2021	2020
Wagenplan	8,9	9,2	9,0
Athlon	8,7	8,6	8,2
MHC Mobility	8,7	8,4	-
Overige Leasemaatschappijen	8,6	8,4	-
ProMobility	8,6	8,7	-
Wittebrug Lease	8,5	8,2	8,6
MKB Lease	8,3	8,2	-
Alphabet Nederland	8,3	8,4	8,3
Friesland Lease	8,3	8,2	8,4
ALD Automotive	8,2	8,1	8,1
Arval	8,1	-	8,8
Multilease	8,0	8,3	-

Er is bij het onderdeel Dienstverlening gevraagd naar de tevredenheid over het onderhoud van de auto, de schouwing bij inlevering en de flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract.

Dienstverlening	2022	2021	2020
ProMobility	8,9	8,5	-
Wagenplan	8,7	9,0	8,7
MHC Mobility	8,7	8,2	-
Overige Leasemaatschappijen	8,5	8,3	-
Athlon	8,5	8,3	8,1
Friesland Lease	8,2	7,9	8,3
Alphabet Nederland	8,0	8,3	8,2
Wittebrug Lease	8,0	7,8	8,1
MKB Lease	7,9	8,0	-
ALD Automotive	7,9	8,0	7,8
Multilease	7,8	8,0	-
Arval	7,7	-	8,7

Alle leasemaatschappijen scoren boven het cijfer: "8" gemiddeld. Het Nederlands gemiddelde ligt op een 8,3.



VZR BESTE LEASE MAATSCHAPPIJ 2023

3.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. In de einduitslag wordt een onderscheid gemaakt tussen twee afzonderlijke categorieën, de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middelgrote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. De resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2023, categorie Wagenparkbeheerders.

3.4.1 Puntentelling

Per onderdeel zijn er maximaal 100 punten te scoren. Daartoe zijn de scores op de individuele onderdelen doorvertaald naar een score tussen 0 en 100. De NPS is reeds een instrument dat scores meet tussen -100 en 100. De volgende onderdelen tellen mee in de score en hebben de volgende gewijng:

NPS-score	0,5x
Rapportcijfer	1x
Communicatie	1x
Organisatie	1x
Financieel	1x
Dienstverlening	1x

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.

Ranking Wagenparkbeheerders

3.4.2 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2023' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
Athlon	86	27	85	89	87	85	458,7
Alphabet Nederland	82	19	84	86	83	80	432,9
ALD Automotive	82	19	82	85	82	79	430,6
Arval	80	17	80	83	81	77	417,5
Nederland gemiddeld	81	18	83	86	83	81	433,2

3.4.3 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2023' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
ProMobility	88	31	88	92	86	89	472,9
Wagenplan	85	22	89	92	89	87	464,0
MHC Mobility	83	20	87	91	87	87	454,4
Friesland Lease	84	21	84	86	83	82	440,1
Wittebrug Lease	81	22	85	88	85	80	439,5
MKB Lease	78	8	85	87	83	79	420,9
Multilease	77	11	79	82	80	78	407,1
Nederland gemiddeld	81	18	83	86	83	81	433,2

VZRBESTE 2023
LEASE MAATSCHAPPIJ

ATHLON

ALPHABET

ALD
Automotive

Grote **leasemaatschappijen**

VZRBESTE 2023
LEASE MAATSCHAPPIJ

PRO MOBILITY

WAGENplan
Autolease van Centraal Beheer

MHC MOBILITY

Middelgrote en kleine **leasemaatschappijen**



In dit hoofdstuk behandelen we de Tevredenheid van de berijders van een Private Lease-auto. Deze categorie is nieuw in dit rapport. De vragenlijst is vrijwel gelijk aan de vragen gesteld aan de reguliere leaserijder, op onderdelen wijkt deze echter af.

Private Lease-rijders H4

4.1 Overall resultaten

Er zijn in totaal 1.528 enquêtes ingevuld door Private Lease-rijders. Zij geven de leasemaatschappij een 8,4. De leasemaatschappijen samen hebben een NPS van 48. Geconcludeerd kan worden dat op dit moment in tijd de Private Lease-rijders de meest tevreden klanten zijn van de leasemaatschappij. Op onderdelen is dit nader geanalyseerd, in de bijlage alle detailresultaten.

4.2 Tevredenheid over deelaspecten

In de onderstaande tabel staat de tevredenheid m.b.t. de verschillende deelaspecten van het Private Lease-contract.

	2022	2021	2020
Communicatie	8,6	8,6	8,7
Onderhoud	8,4	8,5	8,5
Contractueel	8,4	8,5	8,5
Schade	8,1	8,1	8,2
Sturing	8,0	8,0	8,1

Men is het meest tevreden over de communicatie en het minst tevreden over de mate van sturing die ervaren wordt. Ten opzichte van het vorige jaar zijn er geen significante verschillen waarneembaar.

4.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

4.3.1 Rapportcijfer en NPS

Elke Private Lease-rijder is gevraagd de eigen leasemaatschappij een overall beoordeling te geven met een rapportcijfer tussen 1 en 10 en de NPS is gemeten.

	Score	NPS
Friesland Lease	8,7	56
MHC Mobility	8,6	51
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,6	57
ALD Automotive	8,5	54
Alphabet Nederland	8,4	53
MKB Lease (Lease'm)	8,4	42
Alcredis	8,4	41
Athlon	8,3	60
Wagenplan	8,1	34
Arval	8,1	36

Vaak heeft de score een relatie met het NPS-cijfer. Dit is hier ook in vrijwel alle gevallen de situatie. Bij Athlon valt op dat zij een hoge NPS-score hebben. De rapportcijfers liggen dicht bij elkaar.

4.3.2 Deelaspecten: Communicatie, Contractueel

Private Lease-rijders zijn gevraagd de tevredenheid weer te geven over de communicatie vanuit de eigen leasemaatschappij. Er zijn vragen gesteld over de informatie via de website, maar ook over het persoonlijke contact. In de onderstaande tabellen staan de gecumuleerde scores. De resultaten van de individuele leasemaatschappijen voor elke deelvraag zijn terug te vinden in bijlage van het uitgebreide rapport.

Communicatie	2022	2021	2020
MHC Mobility	8,9	-	-
Friesland Lease	8,8	8,9	9,0
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,8	8,6	8,8
MKB Lease (Lease'm)	8,7	8,8	-
Alphabet Nederland	8,6	8,9	9,0
ALD Automotive	8,6	8,6	8,6
Alcredis	8,5	8,4	-
Athlon	8,4	8,2	8,4
Arval	8,2	-	-
Wagenplan	8,1	8,4	8,4

Op het gebied van de contractuele aspecten zijn vragen gesteld over het eigen risico, de verwerking en verrekening van boetes en de afhandeling bij einde contract en de flexibiliteit bij tussentijdse wijzigingen.

Contractueel	2022	2021	2020
Friesland Lease	8,8	8,9	8,9
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,6	8,4	8,4
Alcredis	8,6	8,5	-
ALD Automotive	8,6	8,7	8,7
MHC Mobility	8,4	-	-
Athlon	8,4	8,2	8,3
MKB Lease (Lease'm)	8,4	8,5	-
Alphabet Nederland	8,3	8,5	8,6
Arval	8,2	-	-
Wagenplan	8,1	8,1	8,4

Er zitten hier en daar best flinke verschillen tussen de onderdelen. Daar waar MHC Mobility hoog scoort op communicatie, scoren zij op contractueel gebied precies op het landsgemiddelde. Alcredis daarentegen, scoort in communicatie juist onder het landsgemiddelde, maar in de top 3 daar waar het om contractuele aspecten gaat.

4.3.3 Deelaspecten: Sturing, Onderhoud, Schade en Pech

De Private Lease-rijder zijn vragen gesteld over een variatie van onderwerpen gerelateerd aan de diverse onderdelen van het Private Lease-contract.

4.3.3.1 Sturing

Er is gevraagd op het gebied van sturing of men zelf het adres bepaalt en de afspraken mag maken m.b.t. schadeherstel, onderhoud en bandenwissels. In eerdere onderzoeken is een causaal verband gevonden tussen de mate van sturing en de mate van tevredenheid. Strikte sturing wordt door berijders als onplezierig ervaren. Hoe hoger het cijfer uit onderstaande tabel, hoe minder er sprake is van sturing.

Sturing	2022	2021	2020
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,3	7,9	8,0
MHC Mobility	8,3	-	-
Wagenplan	8,1	8,1	8,1
Alphabet Nederland	8,1	7,9	8,3
ALD Automotive	8,1	8,4	8,4
Friesland Lease	8,0	8,3	8,2
MKB Lease (Lease'm)	7,9	7,9	-
Athlon	7,8	8,2	7,8
Alcredis	7,7	7,7	-
Arval	7,6	-	-

Bij Arval wordt het meeste sturing ervaren. IKRIJ.NL is ten opzichte van vorig jaar fors gestegen en voert nu de lijst aan, bij hen wordt nu samen met MHC Mobility het minste sturing ervaren.

4.3.3.2 Onderhoud

In onderstaande tabel staat de tevredenheid weergegeven waar het gaat om het onderhoud van de auto. Het maken van de afspraak, vervangend vervoer, en de kwaliteit en snelheid van het doen van onderhoud.

Onderhoud	2022	2021	2020
Alcredis	9,0	8,7	-
MHC Mobility	8,7	-	-
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,6	8,3	8,5
Friesland Lease	8,5	9,1	8,8
MKB Lease (Lease'm)	8,5	8,6	-
Alphabet Nederland	8,4	8,6	8,7
Wagenplan	8,3	8,7	8,1
Arval	8,2	-	-
ALD Automotive	8,1	8,5	8,3
Athlon	7,9	7,8	7,6

Bij Alcredis is men het meest tevreden over het onderdeel Onderhoud. Het valt op dat alle grote leasemaatschappijen onder het Nederlands gemiddelde scoren.

4.3.3.3 Schade en Pech

In de vragen omtrent de tevredenheid over de leasemaatschappij op het gebied van schade en pech zijn verschillende vragen gesteld. Er is ingezoomd op de ondersteuning en afhandeling bij ruitschade, normale schade en pech. Meer details zijn terug te vinden in de individuele rapportages per leasemaatschappij, in bijlage 5 van het uitgebreide rapport.

Schade en Pech	2022	2021	2020
Friesland Lease	8,6	8,8	8,5
Alcredis	8,5	8,3	-
ALD Automotive	8,5	8,3	8,4
MHC Mobility	8,4	-	-
Alphabet Nederland	8,2	8,2	8,4
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,1	7,9	8,2
Athlon	8,0	7,8	7,8
MKB Lease (Lease'm)	7,9	8,2	-
Arval	7,9	-	-
Wagenplan	7,1	7,9	8,0



VZR BESTE LEASE MAATSCHAPPIJ 2023

4.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. In de einduitslag wordt een onderscheid gemaakt tussen twee afzonderlijke categorieën, de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middelgrote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. De resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Lease-maatschappij 2023, categorie Private Lease.

4.4.1 Puntentelling

Per onderdeel zijn er maximaal 100 punten te scoren. Daartoe zijn de scores op de individuele onderdelen doorvertaald naar een score tussen 0 en 100. De NPS is reeds een instrument dat scores meet tussen -100 en 100. De volgende onderdelen tellen mee in de score en hebben de volgende weging:

NPS-score	0,5x
Rapportcijfer	1x
Communicatie en informatie	1x
Contractuele aspecten	1x
Sturing	1x
Onderhoud	1x
Schade en pech	1x

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

Ranking Private Lease-rijders

4.4.2 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2023' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Contractueel	sturing	Onderhoud	Schade en pech	Totaal
ALD Automotive	85	27	86	86	81	81	85	529,6
Alphabet Nederland	84	27	86	83	81	84	82	528,1
Athlon	83	30	84	84	78	79	80	517,4
Arval	81	18	82	82	76	82	79	499,5
Nederland gemiddeld	84	24	86	84	80	84	81	524,8

4.4.3 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2023' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Contractueel	sturing	Onderhoud	Schade en pech	Totaal
Friesland Lease	87	28	88	88	80	85	86	541,7
IKRIJ.NL (Wittebrug)	86	29	88	86	83	86	81	539,2
MHC Mobility	86	26	89	84	83	87	84	538,6
Alcredis	84	20	85	86	77	90	85	527,4
MKB Lease (Lease'm)	84	21	87	84	79	85	79	519,3
Wagenplan	81	17	81	81	81	83	71	495,1
Nederland gemiddeld	84	24	86	84	80	84	81	524,8

VZRBESTE 2023
LEASE MAATSCHAPPIJ



ALPHABET



Grote **leasemaatschappijen**

VZRBESTE 2023
LEASE MAATSCHAPPIJ



MHC MOBILITY

Middelgrote en kleine **leasemaatschappijen**



Ieder jaar optimaliseren wij ons onderzoek en door de jaren heen is er veel ervaring en data opgebouwd om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. De praktijk wijst uit dat alleen partijen die aan de bovenkant van de markt opereren zich open durven te stellen om aan dit onderzoek mee te doen.

Verbetering van prestaties begint bij het kritisch reflecteren van de eigen prestaties. Wij feliciteren iedere leasemaatschappij die actief heeft deelgenomen met deze stap in de goede richting, ongeacht het resultaat.

Ons advies aan alle leasemaatschappijen luidt: vergelijk uw score met die van uw collega en zoek uit waar er de meeste winst te behalen is in uw dienstverlening richting de berijder. Meten is het begin van veranderen en veranderen geeft beweging en verbetering. Wij hopen van harte dat u zich door dit rapport uitgedaagd voelt.

Vereniging Zakelijke Rijders, december 2022

Nawoord

Bijlage 1 NPS nader uitgelegd

De Net Promoter Score is een meetinstrument dat in 2003 ontwikkeld werd door management consultant Fred Reichheld van Bain & Company in samenwerking met het bedrijf Satmetrix. Het doel was om een eenduidige en gemakkelijk interpreteerbare index te bepalen waarmee over de tijd, of tussen verschillende bedrijven en sectoren, vergeleken kan worden. Bovendien zou uitvraag mogelijk moeten zijn met 'The ultimate question'; i.e. één enkele allesbepalende vraag.

Concreet wordt aan de respondent de volgende vraag gesteld:

Zou u (bedrijf/merk/product) aanbevelen bij vriend(en) en collega's?

Het antwoord kan gegeven worden op basis van een 11-puntenschaal, van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk).

Berekening

Op basis van de antwoorden worden de respondenten verdeeld in 3 categorieën:

- **Promoters** (score 9-10) zijn trouwe liefhebbers die zullen blijven kopen en tevens aanbevelen aan anderen, zij creëren groei
- **Passives** (score 7-8) zijn tevreden, maar geen enthousiaste klanten, die wel gevoelig zijn voor concurrerende aanbiedingen
- **Detractors** (score 0-6) zijn ongelukkige klanten die uw merk kunnen schaden en de groei kunnen belemmeren door middel van negatieve mond-tot-mond reclame

De Net Promoter Score (NPS) is het percentage Promoters minus het percentage Detractors.

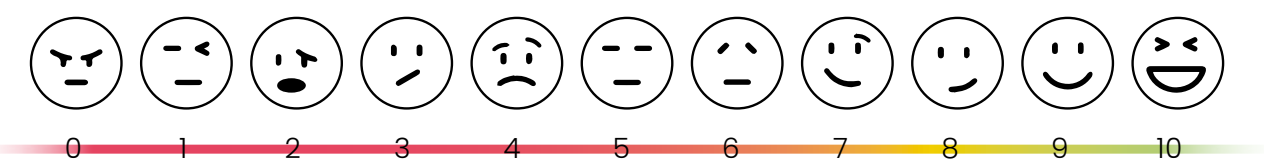
De NPS wordt niet uitgedrukt als percentage maar als een absoluut getal, tussen -100 en +100.

Gebruik en Nut

De NPS wordt tegenwoordig door veel, met name grote, bedrijven gebruikt. Soms wordt de NPS ook als ultiem Customer Feedback instrument gebruikt waarop managers kunnen sturen. Volgens velen is de NPS een goede indicatie om het groeipotentieel van een bedrijf te bepalen.

Het idee dat bij een enkele NPS-getrouwe leeft, dat de NPS alomvattend is en een verdere uitvraag nodeloos maakt, slaat naar mening van Tevreden.nl te ver door.

Desalniettemin is de NPS ontegenzeggelijk een metric die in ieder onderzoek dient te worden opgenomen. Het is voor managers, bestuurders en aandeelhouders een goed vergelijkbare en waardevolle KPI.



Net Promoter Score: (NPS) % Promoters - % Detractors
■ Detractors ■ Passives ■ Promoters

Net Promoter Score ▲

Beperkingen NPS

De NPS-methode kent een aantal beperkingen en is er zowel lof als kritiek op de methode.

Zo plaatsen sommige wetenschappers (en bepaalde marktonderzoeksbureaus) enige kanttekeningen bij de NPS. Men stelt dat er onvoldoende wetenschappelijke basis is voor de uitkomsten en dat het model te eenvoudig is. Het draait volgens de tegenstanders niet enkel om getallen en percentages, maar ook om oorzaken, effecten en onderlinge correlaties.

Verder zou de metric worden beïnvloed door culturele verschillen en kunnen scores uit verschillende sectoren niet goed met elkaar worden vergeleken. Ook het moment van uitvraag is van invloed op de score waardoor voor een benchmark een uniforme onderzoeksopzet vereist is.

Hoewel de schaal helder en duidelijk is, spreekt een score in de vorm van een rapportcijfer bij de gemiddelde medewerker meer tot de verbeelding dan een score tussen de -100 en de +100. Het rapportcijfer heeft een aangeleerd referentiekader, de NPS veel minder. Bijvoorbeeld: bij een temperatuur van 30 graden Celsius hebben we een zomers gevoel, terwijl 30 graden Fahrenheit veel minder tot de verbeelding spreekt.

Daarnaast is de NPS een metric voor de loyaliteit en biedt deze niet direct een stuurmiddel om inhoudelijk daadwerkelijk te verbeteren. De NPS zal daarom, naar mening van Tevreden.nl, altijd vergezeld moeten gaan met enkele inhoudelijke (open) vragen.

Er wordt vanuit de wetenschappelijke hoek vaak geopperd dat de NPS-methode het gedrag van klanten niet accuraat kan meten. Klanten beweren wel in meerdere of mindere mate dat ze een bedrijf of product zullen aanbevelen, maar het is niet bewezen dat ze dit in de praktijk ook effectief zullen doen. Daarnaast is een aanbeveling van de ene klant niet altijd even waardevol als die van een andere klant. Verder is het zo dat de NPS met name bruikbaar is in markten waar veel concurrentie heerst en klanten zich eerder door vrienden of kennissen laten adviseren alvorens tot een aankoop over te gaan. Nog een beperking is dat de NPS enkel rekening houdt met klanten, terwijl er ook vele niet-klanten als criticasters kunnen optreden.

De NPS houdt ook weinig rekening met de nuanceverschillen in de scores: een 0 of een 6 worden als evenwaardig beschouwd, terwijl dit toch een significant verschil betreft. Daarbij maakt het geen verschil of 70% promoters is en 30% criticasters t.o.v. 40% promoters en 0% criticasters. Beide resulteren in een NPS van +40.

Conclusie

Enige omzichtigheid is dus geboden. Het is duidelijk dat de NPS alleen niet afdoende is als verbeterinstrument maar, omringd met de juiste aanvullende bevragingen, zeker een nuttig instrument.

Het mag en moet dan ook altijd duidelijk zijn dat de NPS een meet- en startpunt vormt. Met deze meting en de terugkoppeling kan het echte werk beginnen: het bijsturen van uw organisatie, het stimuleren van medewerkers en het enthousiasmeren van klanten.

BIJLAGE 2

Individuele resultaten
Leaserijders



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 112
Alcredis	7,8
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
Onte tevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
Online informatie	1%	9%	15%	43%	32%	7,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	10%	47%	40%	8,3
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	7%	12%	34%	44%	7,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	6%	3%	9%	41%	41%	7,9

8,0

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	4%	19%	39%	37%	7,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	0%	14%	41%	46%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	1%	9%	21%	66%	8,8
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	1%	14%	25%	57%	8,5
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	0%	20%	35%	41%	8,0
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	4%	4%	12%	32%	48%	8,1
Informatie over en afhandeling bij einde contract	4%	7%	17%	37%	35%	7,6

8,3

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	9%	32%	26%	25%	6,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	4%	15%	32%	43%	7,8
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	3%	14%	20%	55%	8,0
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	3%	4%	27%	65%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	4%	8%	26%	57%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	2%	6%	25%	67%	9,0

8,2

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

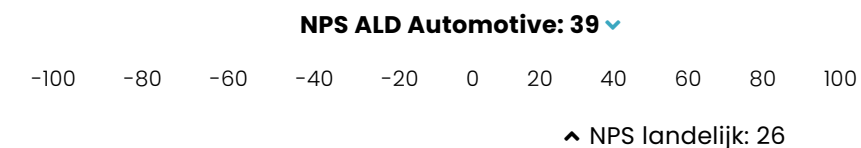
Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	3%	8%	28%	59%	8,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	3%	11%	25%	59%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	9%	11%	28%	49%	7,9
Het wisselen van banden	3%	2%	10%	27%	57%	8,5

8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
De ondersteuning en afhandeling bij pech	5%	2%	21%	36%	36%	7,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	20%	34%	44%	8,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	19%	39%	39%	8,0
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	0%	19%	41%	39%	8,1

8,0



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 329
ALD Automotive	8,2
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
Onte tevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
Online informatie	1%	2%	8%	42%	47%	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	6%	43%	49%	8,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	3%	13%	33%	49%	8,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	13%	40%	44%	8,3

8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	4%	18%	45%	32%	7,8
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	3%	12%	42%	41%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	5%	6%	30%	57%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	2%	10%	28%	58%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	2%	18%	39%	41%	8,2
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	14%	37%	47%	8,4
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	3%	20%	41%	36%	7,9

8,3

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	10%	18%	30%	34%	7,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	10%	35%	53%	8,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	7%	10%	23%	54%	8,0
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	1%	4%	25%	70%	9,2
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	4%	6%	24%	62%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	1%	4%	23%	70%	9,1

8,5

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	1%	5%	29%	64%	8,9
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	1%	8%	30%	59%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	5%	10%	27%	56%	8,4
Het wisselen van banden	2%	1%	4%	28%	65%	9,0

8,8

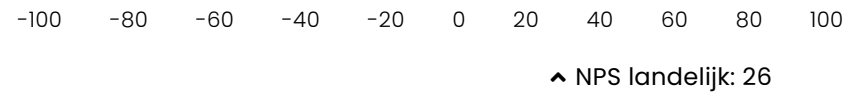
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

Topic	1	2	3	4	5	Gemiddeld
De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	1%	11%	33%	53%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	2%	13%	30%	54%	8,5
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	3%	8%	34%	55%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	4%	10%	34%	51%	8,5

8,5

ALPHABET

NPS Alphabet Nederland BV: 26



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 311
Alphabet Nederland BV	8,0
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	2%	11%	48%	38%	8,2	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	9%	49%	38%	8,2	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	3%	11%	38%	45%	8,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	3%	15%	41%	39%	8,0	

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	2%	23%	43%	30%	7,7	8,0
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	1%	11%	42%	44%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	7%	6%	10%	27%	49%	7,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	4%	4%	15%	29%	48%	8,0	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	3%	20%	34%	40%	7,8	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	2%	11%	45%	41%	8,3	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	2%	17%	37%	43%	8,2	

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	7%	11%	22%	24%	36%	7,1	8,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	7%	34%	55%	8,6	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	6%	11%	25%	49%	7,8	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	3%	30%	67%	9,2	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	6%	6%	8%	24%	55%	8,1	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	4%	32%	64%	9,1	

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	2%	7%	34%	55%	8,7	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	4%	10%	34%	52%	8,4	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	4%	13%	29%	51%	8,1	
Het wisselen van banden	3%	3%	9%	35%	51%	8,4	

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	5%	8%	27%	58%	8,5	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	1%	12%	29%	55%	8,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	2%	10%	36%	52%	8,6	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	2%	10%	34%	52%	8,4	

NPS Arval: 35



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 332
Arval	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	1%	4%	8%	33%	55%	8,6	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	3%	9%	32%	56%	8,6	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	4%	12%	27%	55%	8,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	3%	3%	9%	30%	54%	8,4	

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	5%	22%	36%	35%	7,7	8,1
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	2%	10%	41%	45%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	6%	7%	11%	26%	50%	7,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	4%	13%	22%	58%	8,4	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	1%	24%	35%	37%	7,8	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	12%	36%	51%	8,5	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	1%	15%	40%	41%	8,1	

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	14%	11%	24%	19%	32%	6,5	8,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	2%	9%	30%	57%	8,5	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	9%	7%	11%	22%	52%	7,8	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	3%	23%	73%	9,3	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	7%	3%	7%	19%	64%	8,4	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	4%	20%	75%	9,3	

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	4%	19%	75%	9,3	8,9
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	1%	4%	23%	70%	9,1	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	4%	10%	24%	59%	8,4	
Het wisselen van banden	2%	3%	7%	23%	66%	8,8	

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	4%	3%	11%	30%	51%	8,2	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	4%	11%	27%	57%	8,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	15%	30%	50%	8,3	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	4%	10%	35%	49%	8,3	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 220
Athlon	7,8
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
Onte­vreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Online informatie	2%	5%	14%	48%	31%	7,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	3%	13%	52%	29%	7,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	7%	12%	42%	35%	7,8
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	7%	15%	46%	30%	7,6

7,7

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	4%	21%	51%	21%	7,4
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	3%	1%	12%	54%	31%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	5%	8%	40%	46%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	4%	16%	35%	43%	8,1
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	7%	25%	45%	21%	7,2
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	17%	53%	27%	7,8
Informatie over en afhandeling bij einde contract	5%	3%	19%	50%	23%	7,4

7,8

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	4%	7%	20%	35%	33%	7,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	9%	44%	46%	8,5
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	3%	15%	38%	38%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	2%	6%	42%	49%	8,6
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	3%	8%	33%	54%	8,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	3%	36%	60%	8,9

8,3

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	3%	7%	40%	49%	8,5
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	6%	9%	41%	42%	8,1
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	4%	11%	38%	41%	7,9
Het wisselen van banden	3%	1%	12%	44%	40%	8,1

8,1

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	4%	16%	37%	40%	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	2%	18%	35%	44%	8,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	4%	13%	40%	39%	7,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	2%	16%	43%	35%	7,8

8,0



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 532
Friesland Lease	8,1
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
Onte­vreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Online informatie	1%	2%	11%	49%	36%	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	7%	39%	53%	8,7
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	4%	8%	38%	48%	8,3
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	10%	46%	40%	8,2

8,3

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	2%	15%	41%	41%	8,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	3%	13%	47%	35%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	4%	10%	40%	45%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	1%	11%	31%	56%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	4%	16%	41%	37%	7,9
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	3%	16%	45%	35%	8,0
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	20%	37%	38%	7,9

8,2

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	6%	21%	32%	37%	7,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	8%	33%	56%	8,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	4%	13%	30%	50%	8,2
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	3%	30%	65%	9,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	2%	11%	32%	52%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	5%	27%	65%	9,0

8,5

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	2%	9%	33%	55%	8,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	3%	10%	35%	51%	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	4%	11%	35%	46%	8,1
Het wisselen van banden	2%	1%	7%	34%	56%	8,7

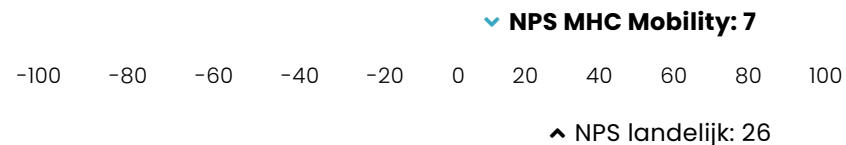
8,5

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

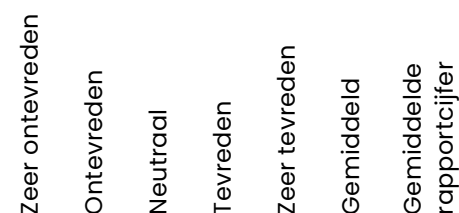
Item	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	17%	31%	51%	8,4
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	17%	33%	47%	8,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	1%	15%	34%	50%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	1%	18%	35%	46%	8,3

8,4

MHC MOBILITY



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 197
MHC Mobility	7,7
Landelijk	8,0



Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Online informatie	3%	1%	17%	49%	29%	7,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	2%	12%	53%	30%	7,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	1%	16%	39%	40%	7,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	16%	47%	33%	7,9

7,9

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	5%	28%	44%	21%	7,3
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	4%	1%	17%	53%	24%	7,6
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	7%	10%	40%	42%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	2%	15%	40%	40%	8,0
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	5%	32%	38%	20%	7,0
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	2%	20%	52%	25%	7,7
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	3%	30%	39%	25%	7,3

7,7

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	7%	27%	33%	22%	6,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	17%	45%	36%	8,0
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	4%	13%	31%	45%	7,9
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	7%	37%	55%	8,7
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	3%	10%	26%	56%	8,3
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	2%	35%	62%	9,1

8,2

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	7%	32%	61%	8,9
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	8%	34%	56%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	4%	14%	26%	51%	8,0
Het wisselen van banden	2%	2%	10%	32%	53%	8,5

8,6

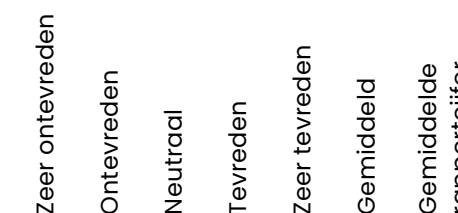
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	4%	23%	37%	35%	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	2%	24%	33%	39%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	5%	19%	38%	38%	7,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	5%	22%	36%	36%	7,9

7,8



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 195
MKB Lease	7,8
Landelijk	8,0



Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Online informatie	3%	2%	10%	49%	36%	8,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	1%	11%	51%	36%	8,1
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	4%	10%	39%	44%	8,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	3%	11%	43%	41%	8,1

8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	6%	29%	46%	19%	7,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	4%	20%	49%	27%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	4%	9%	40%	44%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	1%	11%	39%	47%	8,3
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	5%	3%	25%	36%	31%	7,4
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	2%	0%	23%	43%	32%	7,8
Informatie over en afhandeling bij einde contract	4%	5%	25%	37%	28%	7,3

7,8

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	12%	8%	23%	30%	26%	6,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	1%	16%	34%	46%	8,2
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	3%	15%	32%	44%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	7%	32%	61%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	2%	12%	27%	56%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	9%	26%	64%	8,9

8,3

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	0%	8%	36%	55%	8,8
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	12%	39%	46%	8,3
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	8%	14%	39%	37%	7,8
Het wisselen van banden	1%	0%	11%	36%	52%	8,6

8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

Opmerking	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	2%	15%	36%	44%	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	3%	3%	11%	38%	46%	8,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	5%	13%	41%	41%	8,2
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	4%	15%	34%	45%	8,2

8,2



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 182
Multilease	8,0
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Online informatie	2%	1%	8%	57%	32%	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	8%	55%	35%	8,2
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	6%	12%	34%	44%	7,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	3%	4%	11%	44%	38%	8,0

8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	2%	26%	50%	22%	7,6
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	1%	14%	51%	33%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	3%	16%	43%	38%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	4%	14%	34%	47%	8,3
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	0%	26%	49%	23%	7,5
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	0%	18%	53%	28%	7,9
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	21%	43%	31%	7,7

7,9

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	11%	29%	31%	19%	6,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	16%	42%	37%	8,0
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	5%	13%	32%	44%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	4%	32%	64%	9,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	2%	10%	31%	55%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	3%	32%	64%	9,1

8,2

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

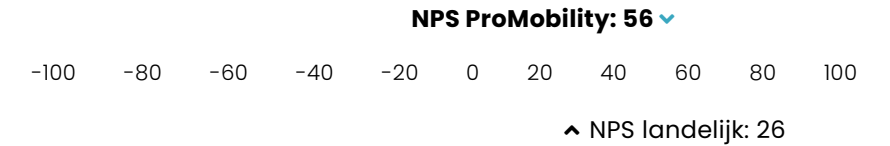
Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	2%	9%	39%	48%	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	5%	12%	37%	46%	8,2
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	4%	8%	40%	45%	8,2
Het wisselen van banden	0%	3%	8%	38%	52%	8,6

8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	2%	18%	29%	50%	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	1%	21%	24%	52%	8,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	4%	12%	39%	44%	8,2
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	2%	18%	45%	36%	8,1

8,2



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 140
ProMobility	8,6
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Online informatie	2%	0%	9%	35%	54%	8,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	7%	39%	52%	8,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	1%	5%	19%	74%	9,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	5%	34%	60%	8,9

8,9

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	4%	18%	40%	38%	8,0
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	0%	8%	41%	50%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	2%	8%	27%	63%	8,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	2%	9%	21%	68%	9,0
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	1%	12%	16%	71%	9,0
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	13%	24%	63%	8,9
Informatie over en afhandeling bij einde contract	0%	1%	12%	17%	70%	9,0

8,8

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	7%	25%	23%	35%	7,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	10%	24%	63%	8,7
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	5%	17%	21%	52%	7,9
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	3%	6%	21%	70%	9,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	6%	2%	18%	20%	55%	8,1
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	1%	6%	22%	69%	9,0

8,3

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	2%	29%	69%	9,2
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	7%	33%	59%	8,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	2%	12%	30%	54%	8,4
Het wisselen van banden	1%	2%	4%	30%	64%	9,0

8,9

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	4%	11%	16%	67%	8,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	13%	17%	69%	8,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	1%	10%	17%	69%	8,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	1%	13%	24%	59%	8,6

8,8



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 373
Wagenplan BV	7,8
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	3%	12%	49%	34%	8,0	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	4%	11%	47%	37%	8,1	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	3%	9%	39%	47%	8,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	10%	45%	42%	8,3	

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	5%	18%	53%	21%	7,5	8,0
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	2%	14%	43%	39%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	5%	7%	36%	50%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	10%	29%	56%	8,5	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	3%	19%	43%	31%	7,6	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	2%	15%	47%	36%	8,1	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	4%	6%	20%	38%	32%	7,5	

Sturing - hoe tevreden bent u over:

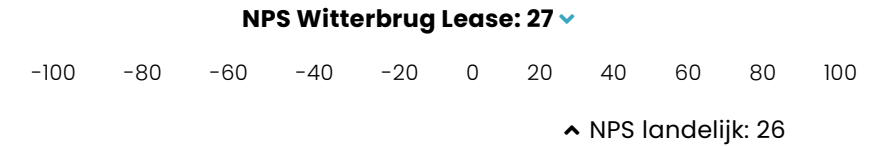
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	6%	21%	32%	36%	7,5	8,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	0%	9%	33%	56%	8,7	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	2%	13%	31%	47%	8,0	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	6%	26%	66%	9,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	1%	9%	33%	55%	8,6	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	5%	28%	65%	9,0	

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	2%	8%	35%	53%	8,6	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	4%	11%	36%	48%	8,3	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	4%	13%	35%	47%	8,2	
Het wisselen van banden	1%	3%	9%	36%	52%	8,5	

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	4%	17%	35%	43%	8,1	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	0%	11%	39%	49%	8,6	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	16%	38%	42%	8,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	1%	16%	38%	44%	8,2	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 143
Wittebrug Lease	7,8
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	2%	16%	40%	40%	8,1	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	3%	2%	13%	37%	45%	8,1	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	2%	11%	35%	49%	8,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	6%	0%	11%	45%	38%	8,0	

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	5%	24%	38%	30%	7,4	8,0
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	4%	3%	17%	44%	32%	7,7	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	1%	8%	34%	55%	8,6	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	2%	9%	33%	53%	8,5	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	6%	23%	23%	45%	7,8	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	20%	37%	42%	8,2	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	5%	2%	28%	29%	36%	7,5	

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	10%	26%	20%	36%	7,0	8,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	3%	16%	27%	50%	8,1	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	2%	21%	24%	50%	8,1	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	6%	29%	64%	9,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	3%	15%	28%	53%	8,4	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	1%	5%	27%	66%	9,0	

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	4%	11%	35%	50%	8,4	8,2
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	3%	1%	12%	39%	45%	8,3	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	3%	18%	29%	43%	7,7	
Het wisselen van banden	2%	0%	17%	31%	49%	8,3	

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	7%	14%	32%	47%	8,2	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	4%	0%	23%	25%	48%	8,0	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	6%	4%	22%	34%	33%	7,4	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	5%	5%	19%	31%	41%	7,7	

BIJLAGE 3

Individuele resultaten
Wagenparkbeheerders



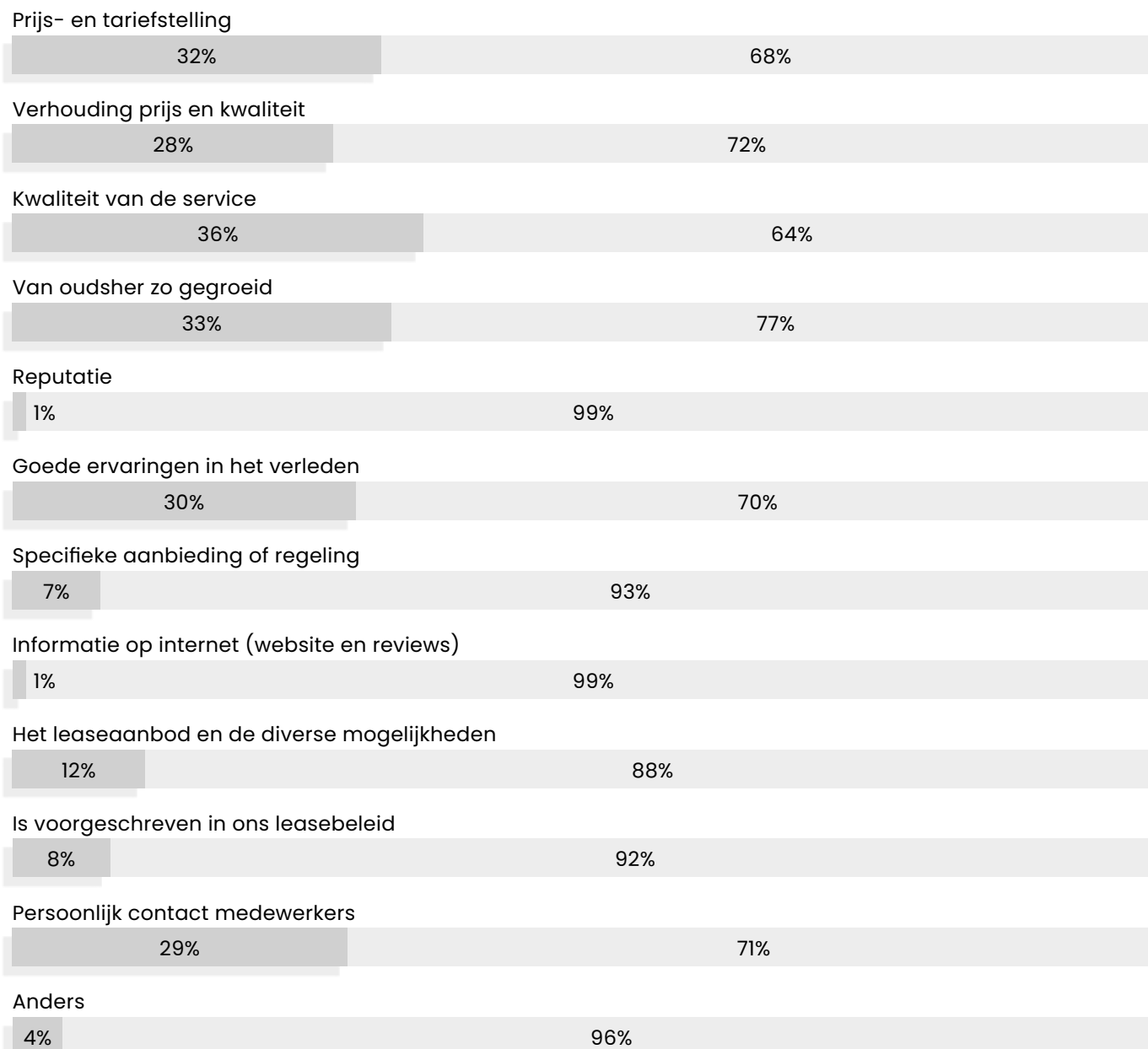
^ NPS landelijk: 36

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 76
ALD Automotive	8,2
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	19%
Precies zoals verwacht =	72%
Minder positief dan verwacht v	9%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	38%
Gelijk aan anderen =	54%
Slechter dan anderen v	8%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor ALD Automotive?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	1%	1%	11%	57%	29%	8,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	1%	4%	6%	54%	34%	8,1	
Het beantwoorden van vragen	1%	1%	6%	49%	43%	8,4	
De snelheid van reacties	1%	3%	7%	49%	40%	8,3	
De schriftelijke correspondentie	1%	0%	6%	51%	41%	8,5	8,2
Het relatiebeheer door de accountmanager	1%	3%	4%	38%	54%	8,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	2%	0%	9%	63%	26%	8,0	
Informatie op het beveiligde deel van de website	2%	4%	13%	49%	32%	7,9	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	2%	11%	55%	32%	8,1	

Organisatie en medewerkers

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De correctheid van de medewerkers	1%	1%	3%	44%	51%	8,7	
De deskundigheid van de medewerkers	1%	0%	5%	41%	53%	8,7	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	1%	0%	4%	38%	57%	8,8	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	1%	0%	9%	43%	46%	8,5	8,5
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	1%	0%	6%	43%	50%	8,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	1%	1%	12%	46%	39%	8,2	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	2%	2%	17%	48%	32%	7,9	

Financiële aspecten

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De snelheid van offertes	1%	1%	11%	43%	43%	8,3	
Volledigheid van offertes	1%	1%	6%	47%	44%	8,5	
De prijs- en tariefstelling	1%	1%	21%	49%	27%	7,7	8,2
De administratieve verwerking en rapportages	1%	0%	17%	40%	41%	8,2	
Juistheid van facturatie en overzichten	1%	1%	8%	47%	43%	8,4	

Service en dienstverlening

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	2%	14%	45%	38%	8,1	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	2%	7%	9%	48%	34%	7,9	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	2%	4%	13%	54%	26%	7,7	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	4%	2%	11%	56%	28%	7,8	7,9
De geboden brandstofregeling	2%	0%	15%	50%	33%	8,0	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	2%	5%	4%	56%	33%	8,0	
Het schouwen van auto's bij inleveren	4%	2%	24%	42%	29%	7,5	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	2%	11%	37%	48%	8,4	

ALPHABET

NPS Alphabet Nederland BV: 37



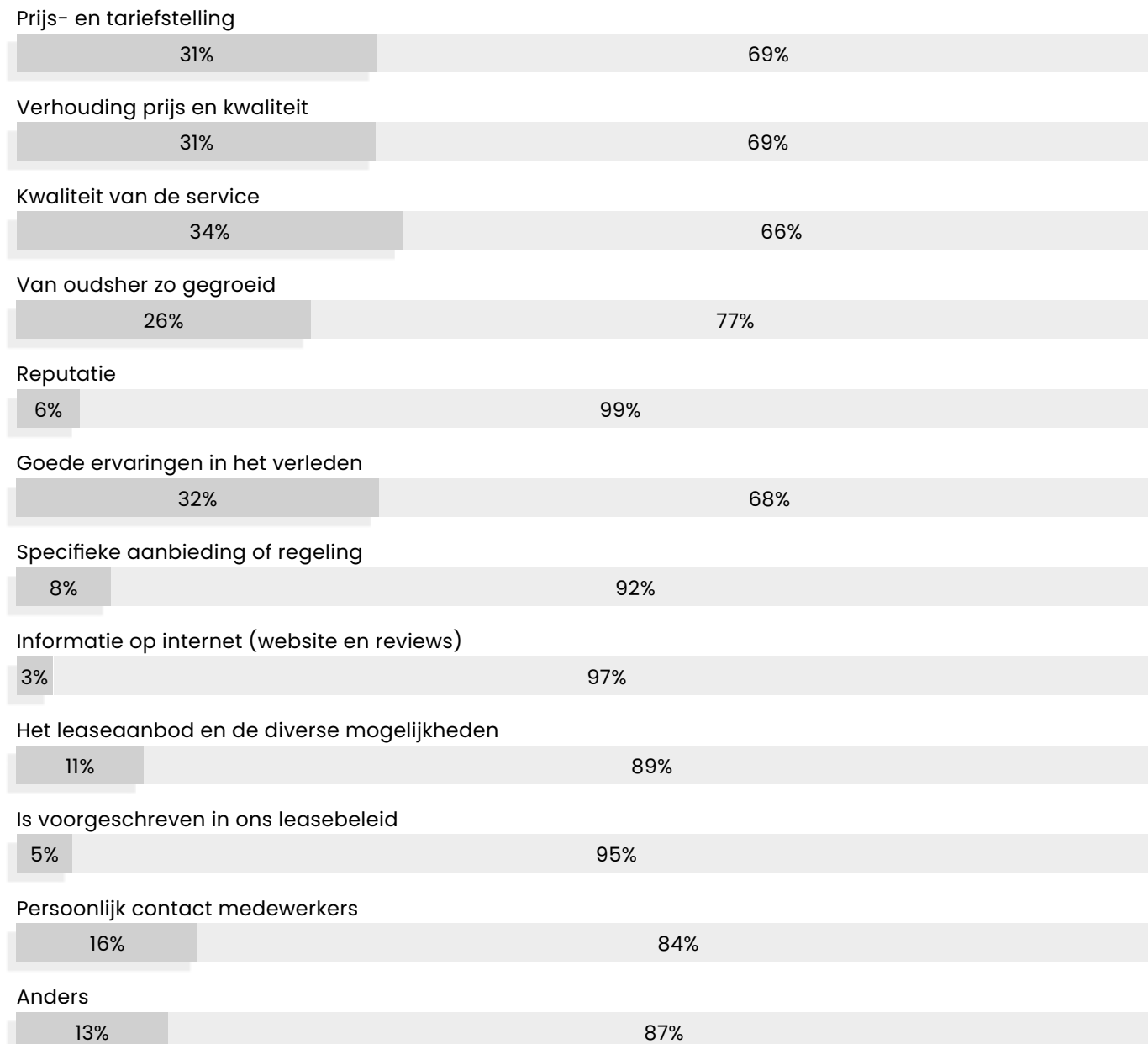
^ NPS landelijk: 36

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 74
Alphabet Nederland BV	8,2
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	13%
Precies zoals verwacht =	81%
Minder positief dan verwacht v	6%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	31%
Gelijk aan anderen =	62%
Slechter dan anderen v	7%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Alphabet Nederland BV?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	8%	43%	49%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	17%	46%	37%	8,2	
Het beantwoorden van vragen	2%	0%	5%	45%	48%	8,6	
De snelheid van reacties	0%	2%	11%	45%	43%	8,4	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	9%	46%	46%	8,6	8,4
Het relatiebeheer door de accountmanager	4%	0%	20%	30%	46%	8,1	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	2%	19%	50%	29%	7,9	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	6%	57%	38%	8,5	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	2%	9%	48%	41%	8,4	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	2%	0%	0%	45%	54%	8,8	
De deskundigheid van de medewerkers	2%	0%	2%	44%	53%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	2%	0%	2%	38%	59%	8,9	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	0%	6%	49%	43%	8,5	8,6
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	0%	0%	43%	55%	8,9	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	0%	16%	47%	35%	8,0	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	2%	2%	19%	37%	40%	8,0	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	2%	6%	50%	43%	8,5	
Volledigheid van offertes	0%	0%	9%	44%	46%	8,6	
De prijs- en tariefstelling	2%	2%	25%	49%	23%	7,5	8,3
De administratieve verwerking en rapportages	2%	0%	12%	50%	37%	8,2	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	3%	2%	48%	47%	8,6	

Service en dienstverlening

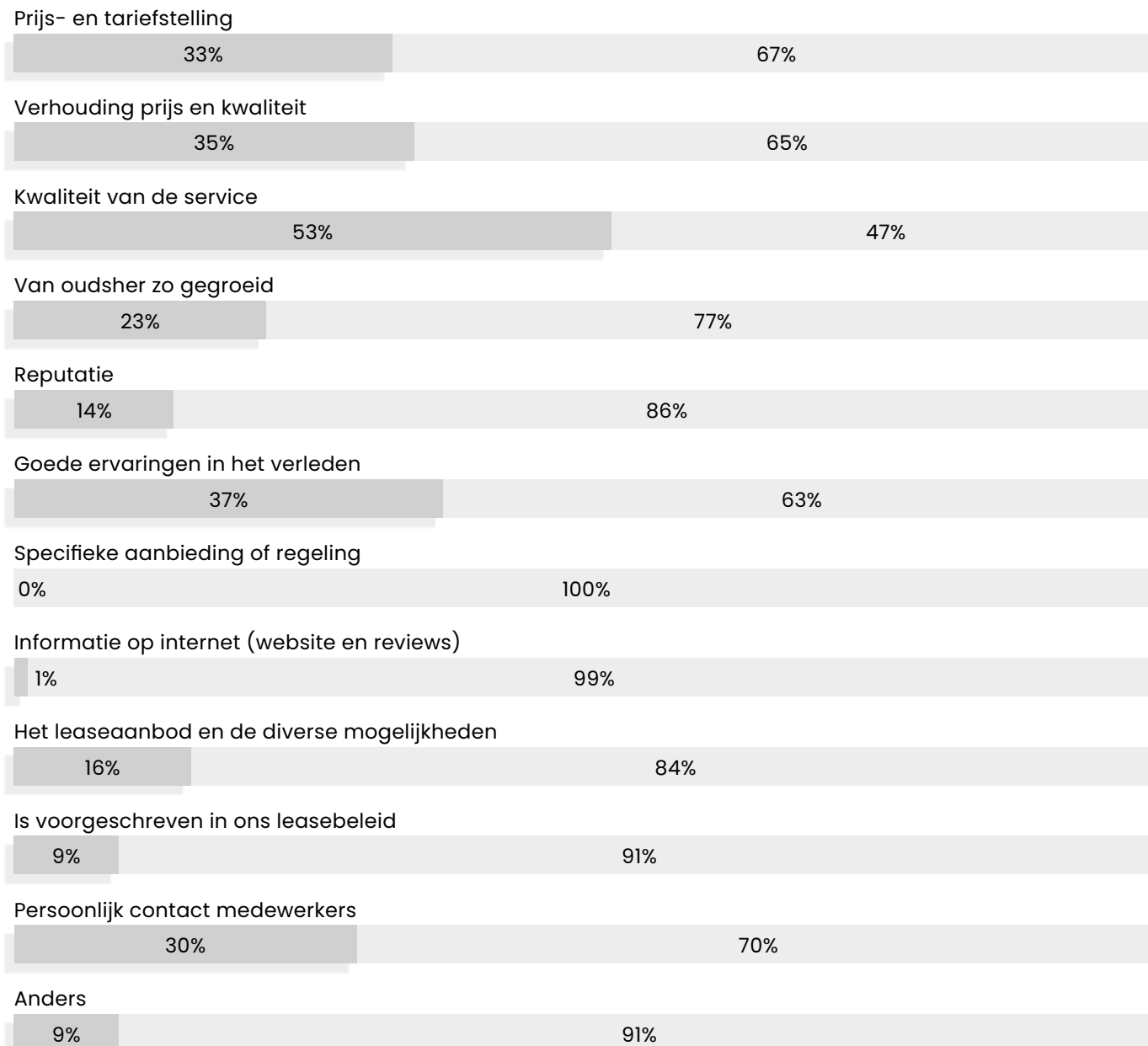
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	4%	16%	43%	37%	8,0	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	3%	22%	42%	33%	7,9	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	3%	21%	52%	24%	7,7	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	6%	20%	49%	26%	7,6	8,0
De geboden brandstofregeling	0%	0%	11%	55%	34%	8,3	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	2%	4%	10%	44%	40%	8,1	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	21%	45%	33%	8,0	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	0%	7%	38%	52%	8,6	

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 43
Arval	8,0
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	10%
Precies zoals verwacht =	62%
Minder positief dan verwacht v	29%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	55%
Gelijk aan anderen =	35%
Slechter dan anderen v	10%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Arval?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	0%	0%	12%	44%	44%	8,5
	0%	2%	17%	52%	29%	7,9
	0%	2%	12%	51%	34%	8,1
	5%	2%	17%	50%	26%	7,5
	0%	5%	13%	65%	18%	7,6
	0%	5%	14%	43%	38%	8,1
	0%	0%	7%	70%	23%	8,1
	0%	0%	3%	62%	35%	8,5
	3%	3%	22%	51%	22%	7,4
De telefonische bereikbaarheid						
De bereikbaarheid van de juiste persoon						
Het beantwoorden van vragen						
De snelheid van reacties						
De schriftelijke correspondentie						8,0
Het relatiebeheer door de accountmanager						
Informatie op het openbare gedeelte van de website						
Informatie op het beveiligde deel van de website						
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders						

Organisatie en medewerkers

	0%	0%	17%	31%	52%	8,6
	0%	0%	10%	40%	50%	8,7
	0%	0%	5%	34%	61%	9,0
	0%	5%	10%	45%	40%	8,2
	0%	10%	7%	40%	43%	8,1
	0%	5%	15%	53%	28%	7,8
	0%	3%	21%	58%	18%	7,6
De correctheid van de medewerkers						
De deskundigheid van de medewerkers						
De klantvriendelijkheid van de medewerkers						
Het meedenkend vermogen van de medewerkers						8,3
Het nakomen van afspraken door de medewerkers						
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid						
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid						

Financiële aspecten

	0%	0%	7%	55%	38%	8,4
	0%	0%	14%	40%	45%	8,4
	3%	5%	13%	63%	18%	7,5
	0%	2%	12%	52%	33%	8,1
	0%	5%	12%	46%	37%	8,1
De snelheid van offertes						
Volledigheid van offertes						
De prijs- en tariefstelling						8,1
De administratieve verwerking en rapportages						
Juistheid van facturatie en overzichten						

Service en dienstverlening

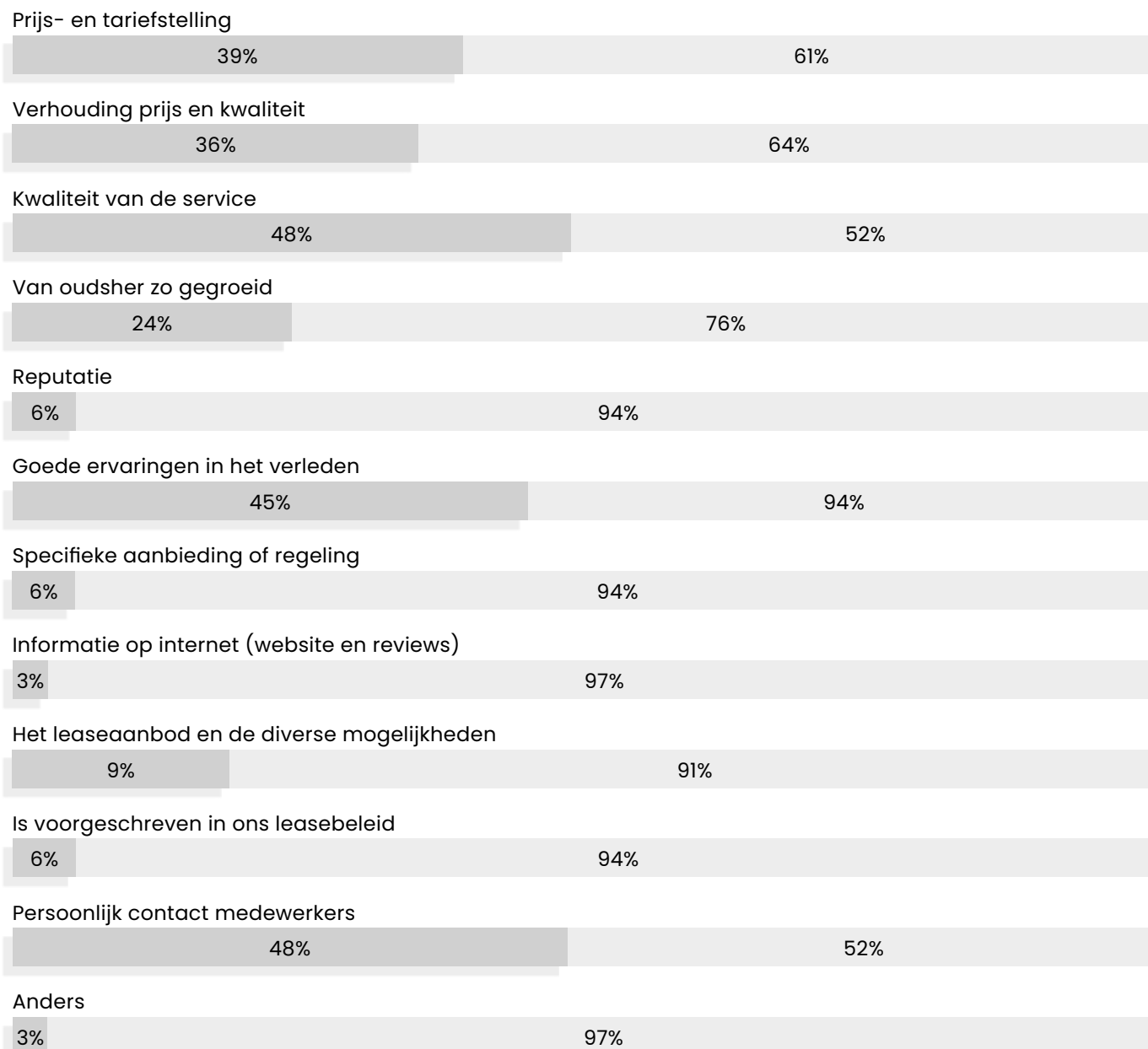
	0%	3%	26%	54%	17%	7,4
	0%	0%	26%	62%	12%	7,4
	3%	0%	20%	54%	23%	7,6
	3%	5%	16%	54%	22%	7,4
	0%	3%	11%	57%	29%	8,0
	0%	0%	17%	54%	29%	8,0
	0%	3%	26%	53%	18%	7,5
	0%	0%	23%	41%	36%	8,0
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud						
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden						
Het bieden en uitvoeren van pechhulp						
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer						7,7
De geboden brandstofregeling						
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden						
Het schouwen van auto's bij inleveren						
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract						

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 33
Athlon	8,6
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	15%
Precies zoals verwacht =	73%
Minder positief dan verwacht v	12%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	69%
Gelijk aan anderen =	31%
Slechter dan anderen v	0%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Athlon?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	3%	39%	58%	9,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	9%	6%	30%	55%	8,4
Het beantwoorden van vragen	3%	0%	3%	33%	61%	8,8
De snelheid van reacties	0%	0%	16%	28%	56%	8,7
De schriftelijke correspondentie	3%	3%	0%	50%	44%	8,4
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	15%	15%	70%	9,0
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	4%	8%	60%	28%	8,0
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	8%	27%	38%	27%	7,4
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	14%	46%	39%	8,3

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	3%	3%	30%	64%	9,0
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	6%	33%	61%	9,0
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	30%	70%	9,3
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	3%	0%	39%	58%	8,9
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	9%	28%	63%	8,9
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	3%	10%	35%	52%	8,5
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	3%	13%	40%	43%	8,3

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	3%	41%	56%	8,9
Volledigheid van offertes	0%	0%	0%	44%	56%	9,0
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	18%	42%	39%	8,2
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	10%	48%	42%	8,5
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	9%	31%	59%	8,9

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	4%	4%	54%	38%	8,4
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	8%	56%	36%	8,4
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	4%	13%	38%	46%	8,3
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	12%	42%	46%	8,5
De geboden brandstofregeling	0%	0%	10%	40%	50%	8,7
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	12%	42%	46%	8,5
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	20%	48%	32%	8,0
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	4%	42%	54%	8,9

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer



NPS Friesland Lease: 42



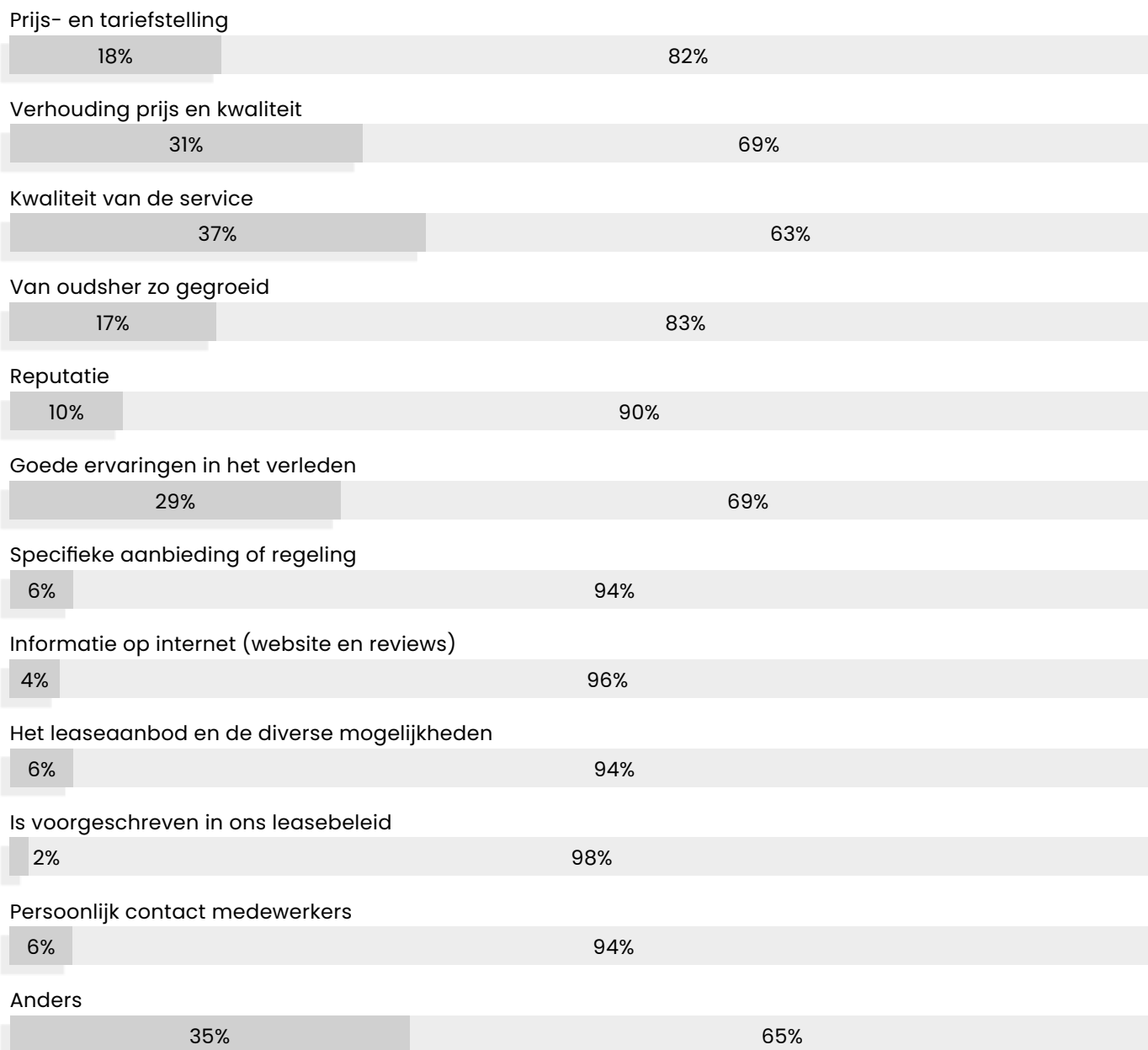
^ NPS landelijk: 36

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 126
Friesland Lease	8,4
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	25%
Precies zoals verwacht =	67%
Minder positief dan verwacht v	8%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	50%
Gelijk aan anderen =	41%
Slechter dan anderen v	9%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Friesland Lease?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	1%	2%	5%	37%	55%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	1%	8%	35%	54%	8,6	
Het beantwoorden van vragen	1%	3%	6%	33%	57%	8,7	
De snelheid van reacties	2%	2%	11%	38%	47%	8,3	
De schriftelijke correspondentie	2%	1%	7%	44%	46%	8,4	8,4
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	3%	9%	35%	51%	8,4	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	1%	0%	17%	51%	31%	8,0	
Informatie op het beveiligde deel van de website	1%	1%	15%	50%	32%	8,0	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	2%	11%	40%	45%	8,3	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	1%	1%	6%	37%	55%	8,7	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	6%	40%	54%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	1%	5%	32%	62%	9,0	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	4%	9%	28%	58%	8,7	8,6
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	2%	7%	35%	55%	8,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	1%	2%	9%	40%	48%	8,4	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	1%	3%	25%	33%	38%	7,8	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	12%	47%	41%	8,4	
Volledigheid van offertes	0%	0%	10%	47%	43%	8,5	
De prijs- en tariefstelling	0%	2%	19%	51%	28%	7,9	8,3
De administratieve verwerking en rapportages	0%	1%	11%	53%	35%	8,2	
Juistheid van facturatie en overzichten	1%	1%	8%	47%	42%	8,4	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	3%	14%	45%	39%	8,2	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	15%	41%	44%	8,4	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	23%	44%	33%	8,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	3%	14%	39%	43%	8,3	8,2
De geboden brandstofregeling	0%	0%	14%	41%	45%	8,5	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	1%	0%	11%	36%	53%	8,6	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	5%	18%	47%	30%	7,8	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	1%	3%	16%	45%	34%	7,9	

NPS MHC Mobility: 39

MHC MOBILITY



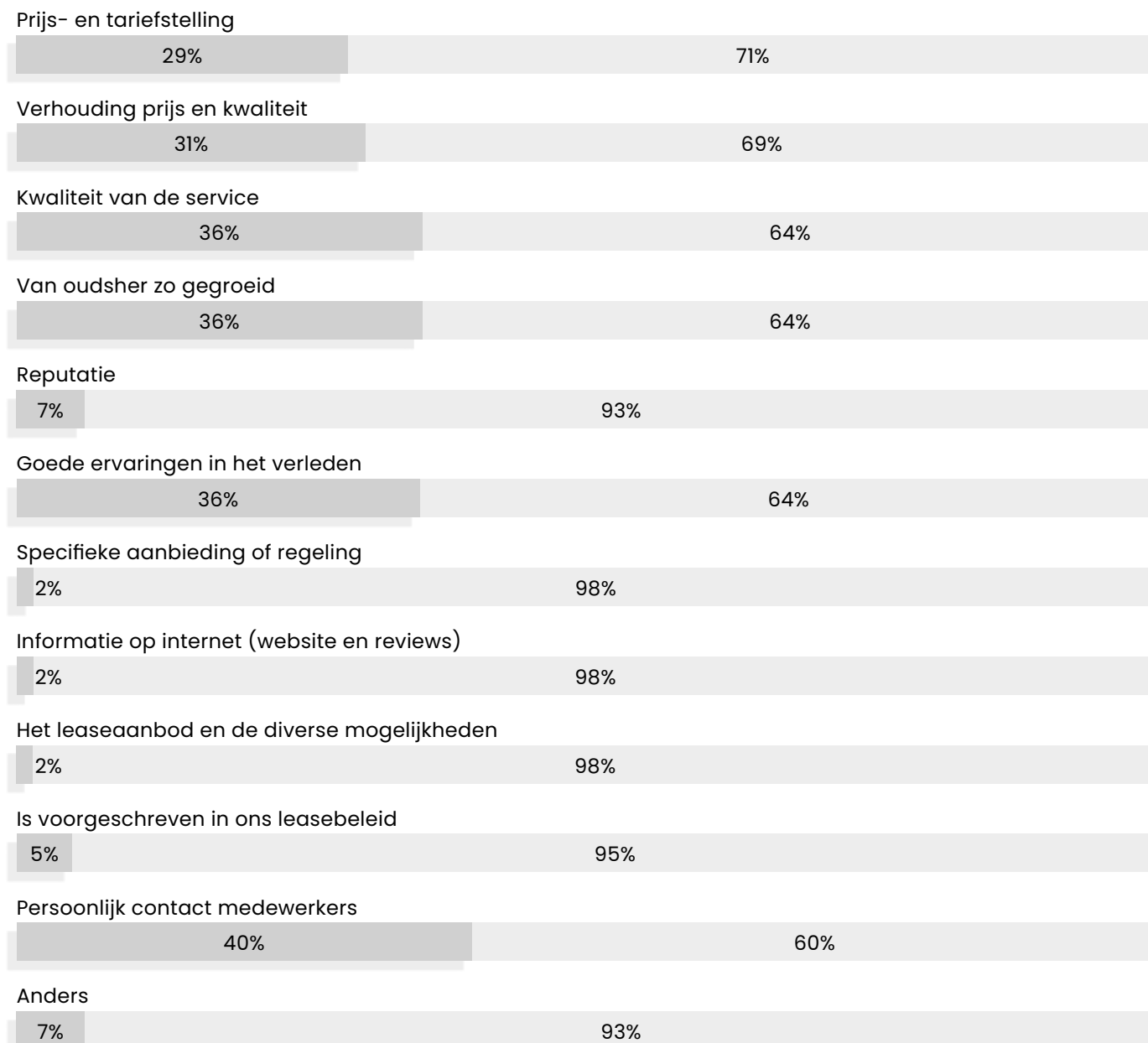
^ NPS landelijk: 36

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 42
MHC Mobility	8,3
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	17%
Precies zoals verwacht =	76%
Minder positief dan verwacht v	7%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	59%
Gelijk aan anderen =	41%
Slechter dan anderen v	0%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor MHC Mobility?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	2%	0%	0%	36%	62%	9,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	0%	2%	36%	60%	8,9	
Het beantwoorden van vragen	2%	0%	5%	31%	62%	8,9	
De snelheid van reacties	2%	2%	7%	34%	54%	8,5	
De schriftelijke correspondentie	2%	5%	2%	39%	51%	8,5	8,7
Het relatiebeheer door de accountmanager	3%	0%	3%	28%	68%	9,0	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	11%	56%	33%	8,3	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	0%	42%	58%	9,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	3%	0%	9%	47%	41%	8,3	

Organisatie en medewerkers

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De correctheid van de medewerkers	2%	0%	0%	14%	83%	9,5	
De deskundigheid van de medewerkers	2%	0%	0%	21%	76%	9,3	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	2%	0%	0%	14%	83%	9,5	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	0%	0%	26%	71%	9,2	9,1
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	0%	2%	20%	76%	9,2	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	3%	3%	6%	34%	54%	8,5	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	3%	3%	6%	41%	47%	8,3	

Financiële aspecten

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De snelheid van offertes	0%	3%	0%	33%	65%	9,1	
Volledigheid van offertes	0%	0%	2%	34%	63%	9,1	
De prijs- en tariefstelling	0%	2%	17%	46%	34%	8,0	8,7
De administratieve verwerking en rapportages	3%	3%	6%	42%	47%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	3%	3%	5%	33%	58%	8,7	

Service en dienstverlening

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	3%	36%	61%	9,1	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	3%	38%	59%	9,0	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	11%	46%	43%	8,5	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	3%	7%	53%	37%	8,3	8,7
De geboden brandstofregeling	0%	0%	11%	50%	39%	8,4	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	9%	40%	51%	8,7	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	3%	6%	44%	47%	8,5	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	3%	6%	39%	53%	8,7	

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 58
MKB Lease	7,8
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	5%
Precies zoals verwacht =	78%
Minder positief dan verwacht v	17%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	33%
Gelijk aan anderen =	52%
Slechter dan anderen v	14%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor MKB Lease?

Prijs- en tariefstelling	16%	84%
Verhouding prijs en kwaliteit	21%	79%
Kwaliteit van de service	29%	71%
Van oudsher zo gegroeid	33%	67%
Reputatie	2%	98%
Goede ervaringen in het verleden	34%	66%
Specifieke aanbieding of regeling	14%	86%
Informatie op internet (website en reviews)	3%	97%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	5%	95%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	0%	100%
Persoonlijk contact medewerkers	22%	78%
Anders	10%	90%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	6%	32%	62%	9,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	4%	47%	49%	8,8	
Het beantwoorden van vragen	2%	0%	4%	44%	51%	8,7	
De snelheid van reacties	0%	0%	9%	44%	46%	8,6	
De schriftelijke correspondentie	0%	4%	4%	43%	48%	8,5	9,0
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	2%	7%	44%	46%	8,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	20%	50%	30%	8,0	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	20%	44%	36%	8,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	8%	19%	43%	30%	7,6	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	6%	35%	59%	9,0	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	2%	6%	35%	58%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	2%	4%	33%	62%	9,0	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	8%	34%	56%	8,7	8,7
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	6%	41%	53%	8,8	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	3%	10%	41%	46%	8,4	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	6%	12%	47%	35%	8,0	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	2%	0%	4%	46%	48%	8,6	
Volledigheid van offertes	0%	0%	6%	45%	49%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	2%	8%	22%	39%	29%	7,4	8,3
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	19%	33%	48%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	12%	35%	53%	8,7	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	3%	3%	15%	28%	51%	8,3	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	22%	38%	41%	8,2	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	3%	0%	26%	29%	42%	7,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	9%	3%	22%	38%	28%	7,1	7,9
De geboden brandstofregeling	0%	0%	22%	41%	37%	8,1	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	3%	16%	32%	50%	8,4	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	6%	22%	34%	38%	7,8	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	8%	6%	14%	25%	47%	7,7	

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 144

Multilease	7,7
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?

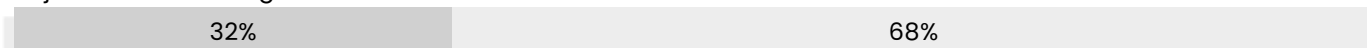
Positiever dan verwacht ^	13%
Precies zoals verwacht =	69%
Minder positief dan verwacht v	18%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

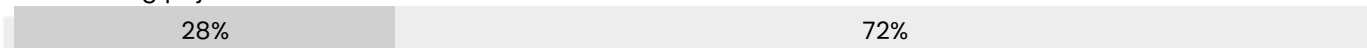
Beter dan anderen ^	29%
Gelijk aan anderen =	54%
Slechter dan anderen v	17%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Multilease?

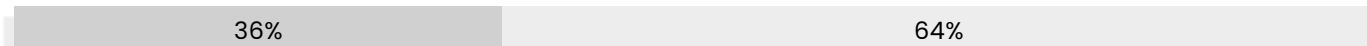
Prijs- en tariefstelling



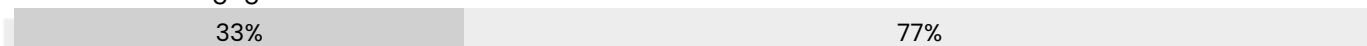
Verhouding prijs en kwaliteit



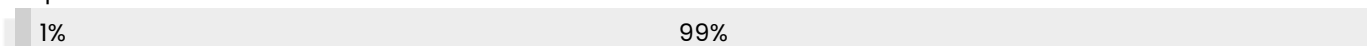
Kwaliteit van de service



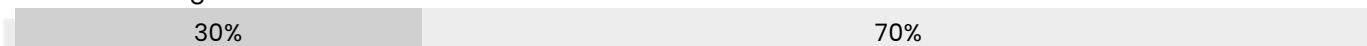
Van oudsher zo gegroeid



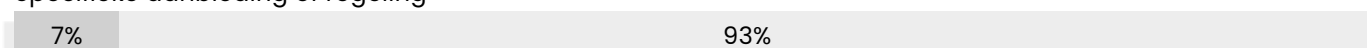
Reputatie



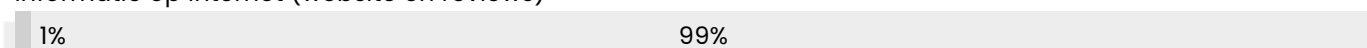
Goede ervaringen in het verleden



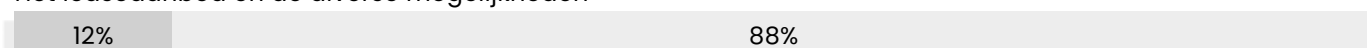
Specifieke aanbieding of regeling



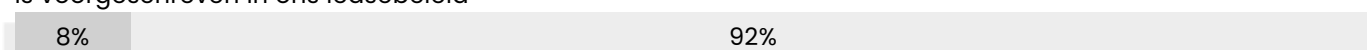
Informatie op internet (website en reviews)



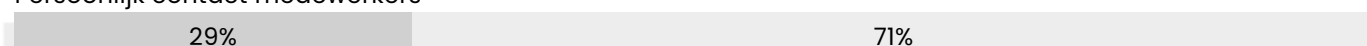
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



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	1%	4%	12%	36%	47%	8,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	1%	7%	16%	33%	42%	7,9	
Het beantwoorden van vragen	4%	6%	10%	34%	46%	8,0	
De snelheid van reacties	5%	9%	11%	33%	42%	7,7	
De schriftelijke correspondentie	2%	5%	12%	40%	40%	8,0	7,9
Het relatiebeheer door de accountmanager	5%	8%	12%	28%	47%	7,9	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	2%	19%	53%	26%	7,8	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	3%	21%	46%	30%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	4%	4%	15%	44%	33%	7,7	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	2%	1%	9%	37%	50%	8,4	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	1%	13%	35%	51%	8,6	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	1%	2%	9%	29%	58%	8,6	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	5%	4%	10%	34%	47%	8,1	8,2
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	5%	6%	7%	34%	48%	8,1	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	8%	14%	38%	38%	7,8	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	2%	8%	20%	42%	29%	7,5	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	5%	4%	11%	36%	45%	8,1	
Volledigheid van offertes	2%	1%	13%	38%	46%	8,3	
De prijs- en tariefstelling	1%	6%	16%	47%	30%	7,7	8,0
De administratieve verwerking en rapportages	2%	5%	16%	39%	38%	7,9	
Juistheid van facturatie en overzichten	4%	3%	7%	44%	42%	8,2	

Service en dienstverlening

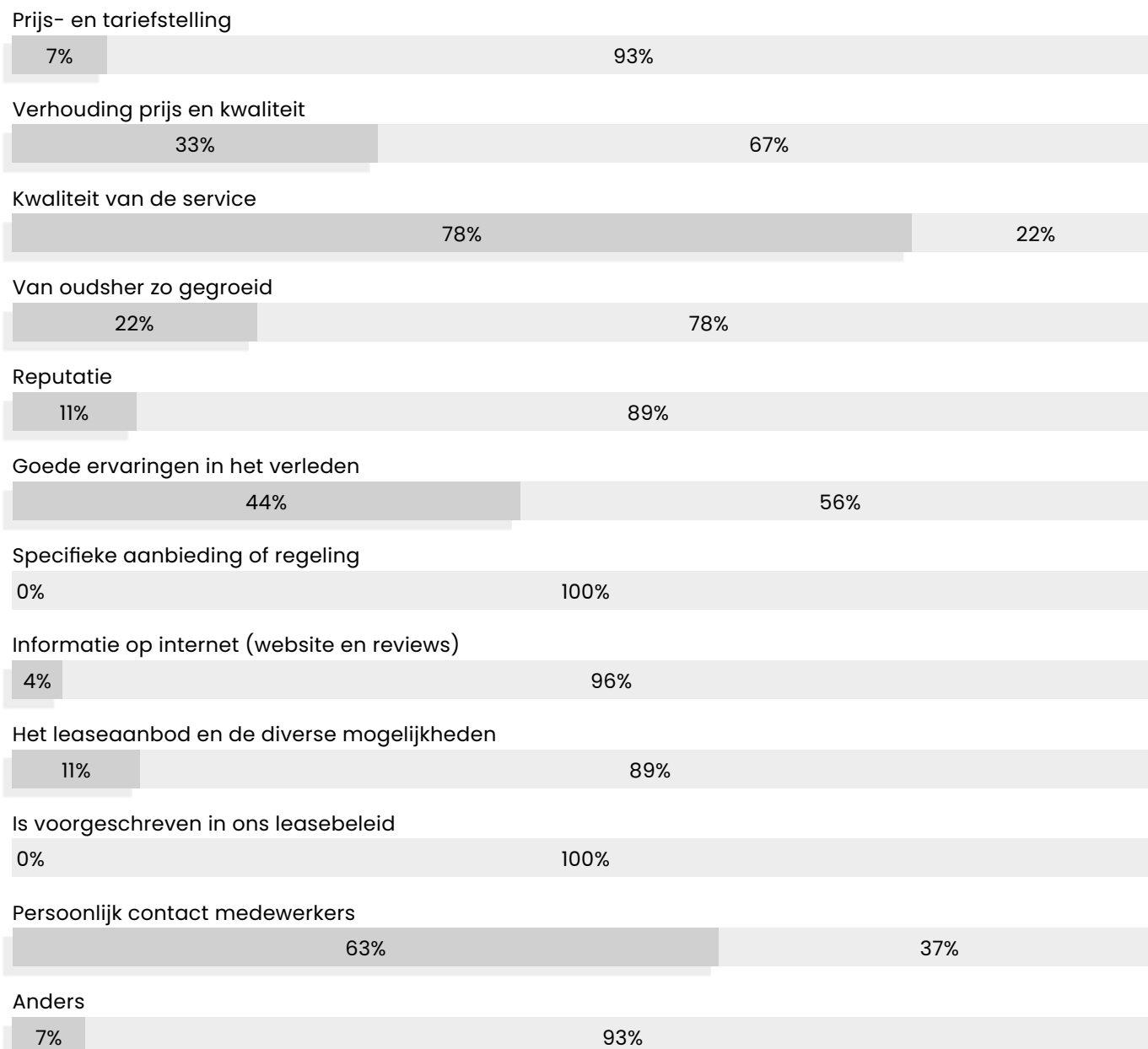
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	3%	4%	10%	41%	42%	8,1	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	2%	0%	14%	43%	41%	8,2	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	3%	4%	16%	49%	29%	7,7	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	2%	7%	23%	38%	31%	7,5	7,8
De geboden brandstofregeling	3%	0%	24%	41%	33%	7,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	3%	2%	15%	37%	43%	8,1	
Het schouwen van auto's bij inleveren	3%	6%	25%	35%	31%	7,4	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	7%	7%	15%	36%	35%	7,4	

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 27
ProMobility	8,8
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	19%
Precies zoals verwacht =	77%
Minder positief dan verwacht v	4%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	67%
Gelijk aan anderen =	27%
Slechter dan anderen v	7%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor ProMobility?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

De telefonische bereikbaarheid	0%	4%	0%	37%	59%	8,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon	4%	0%	4%	33%	59%	8,8
Het beantwoorden van vragen	4%	0%	0%	26%	70%	9,1
De snelheid van reacties	0%	4%	0%	33%	63%	9,0
De schriftelijke correspondentie	4%	0%	0%	38%	58%	8,8
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	12%	23%	65%	9,0
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	6%	0%	50%	44%	8,5
Informatie op het beveiligde deel van de website	14%	0%	7%	43%	36%	7,4
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	5%	0%	32%	64%	9,0

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	4%	26%	70%	9,3
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	4%	26%	70%	9,3
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	4%	0%	22%	74%	9,3
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	4%	0%	22%	74%	9,3
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	4%	0%	26%	70%	9,2
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	5%	0%	27%	68%	9,1
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	5%	0%	38%	57%	8,8

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	4%	0%	31%	65%	9,0
Volledigheid van offertes	0%	0%	4%	38%	58%	9,0
De prijs- en tariefstelling	4%	0%	12%	69%	15%	7,6
De administratieve verwerking en rapportages	4%	0%	0%	52%	43%	8,4
Juistheid van facturatie en overzichten	4%	0%	4%	30%	63%	8,8

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	0%	36%	64%	9,2
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	5%	0%	0%	36%	59%	8,8
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	5%	0%	11%	37%	47%	8,2
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	9%	39%	52%	8,7
De geboden brandstofregeling	0%	0%	6%	28%	67%	9,1
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	5%	0%	0%	27%	68%	9,0
Het schouwen van auto's bij inleveren	5%	0%	5%	29%	62%	8,7
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	4%	0%	0%	22%	74%	9,1

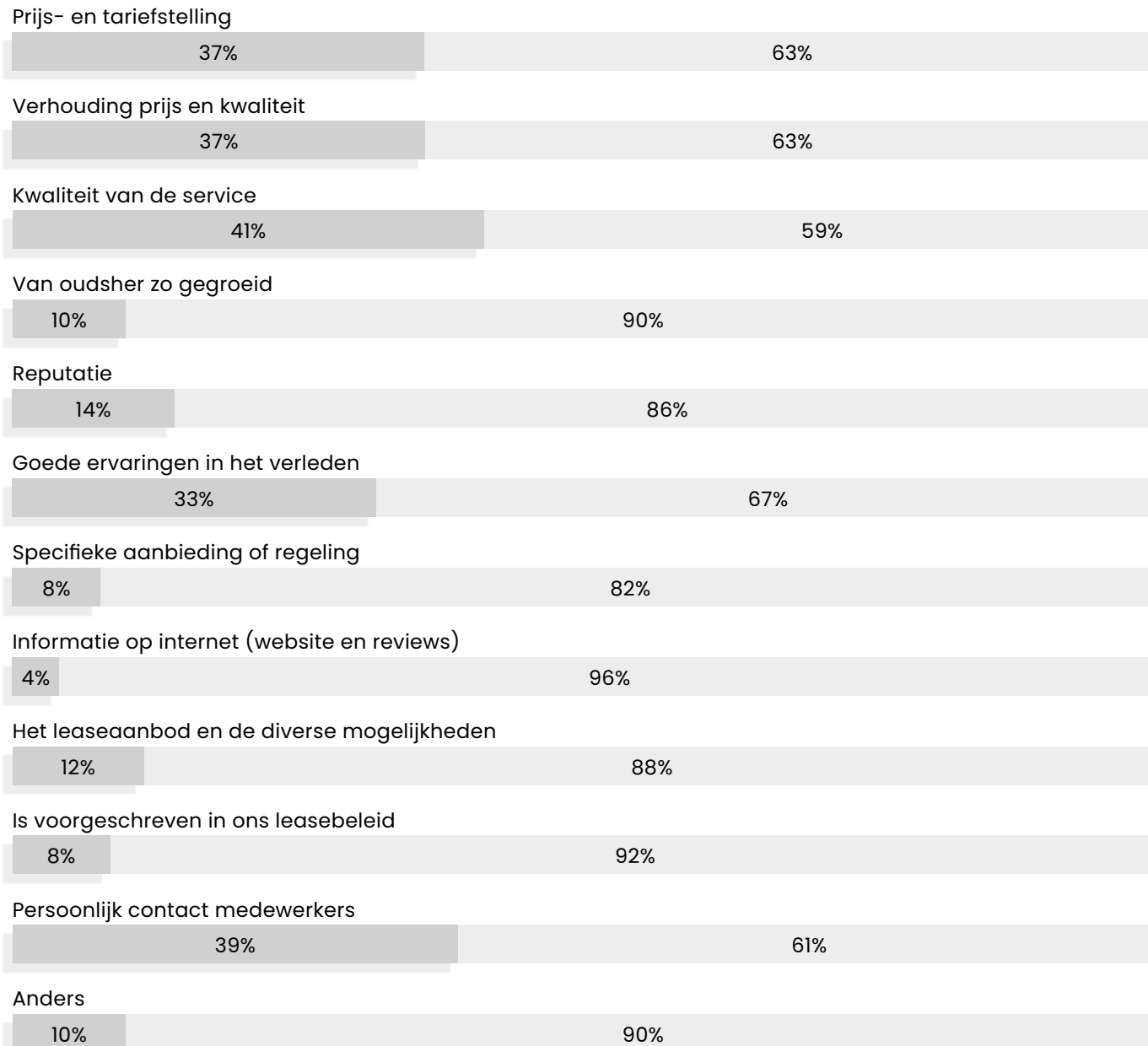
Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 49
WagenPlan BV	8,5
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	18%
Precies zoals verwacht =	69%
Minder positief dan verwacht v	12%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	57%
Gelijk aan anderen =	37%
Slechter dan anderen v	7%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor WagenPlan BV?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	0%	24%	76%	9,5	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	4%	32%	64%	9,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	2%	0%	27%	71%	9,3	
De snelheid van reacties	0%	0%	4%	27%	69%	9,2	
De schriftelijke correspondentie	2%	0%	4%	33%	60%	8,9	8,9
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	0%	9%	31%	58%	8,7	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	7%	50%	43%	8,6	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	7%	21%	34%	38%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	3%	11%	44%	42%	8,3	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	2%	22%	76%	9,4	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	2%	34%	64%	9,1	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	2%	23%	74%	9,4	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	4%	34%	60%	8,9	9,2
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	8%	18%	74%	9,2	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	9%	26%	65%	9,0	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	0%	27%	73%	9,4	
Volledigheid van offertes	0%	0%	2%	28%	70%	9,3	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	13%	48%	39%	8,3	8,9
De administratieve verwerking en rapportages	0%	8%	10%	28%	54%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	2%	2%	34%	62%	9,0	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	3%	17%	26%	54%	8,5	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	19%	28%	53%	8,5	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	13%	23%	63%	8,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	12%	26%	62%	8,9	8,7
De geboden brandstofregeling	0%	0%	15%	30%	55%	8,6	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	3%	0%	12%	27%	58%	8,6	
Het schouwen van auto's bij inleveren	3%	0%	3%	34%	59%	8,8	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	3%	8%	22%	67%	8,9	



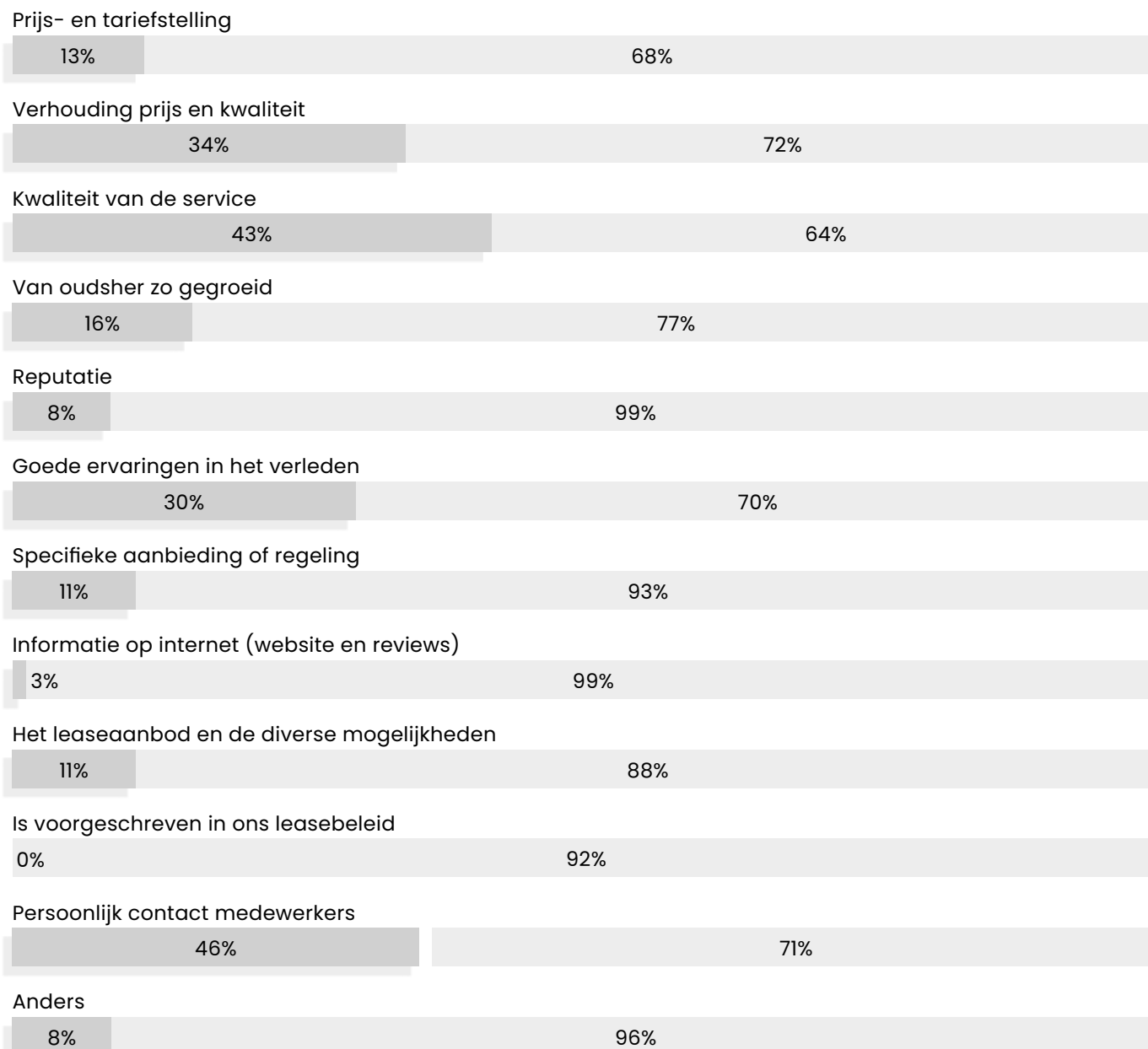
^ NPS landelijk: 36

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 61
Wittebrug Lease	8,1
Landelijk	8,1

Ervaring afgelopen jaar?	
Positiever dan verwacht ^	33%
Precies zoals verwacht =	57%
Minder positief dan verwacht v	10%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Beter dan anderen ^	46%
Gelijk aan anderen =	50%
Slechter dan anderen v	4%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Wittebrug Lease?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	2%	2%	10%	29%	57%	8,6	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	2%	16%	28%	53%	8,4	
Het beantwoorden van vragen	2%	4%	5%	30%	60%	8,7	
De snelheid van reacties	2%	3%	12%	24%	59%	8,5	
De schriftelijke correspondentie	2%	4%	13%	24%	58%	8,5	8,5
Het relatiebeheer door de accountmanager	4%	4%	9%	21%	62%	8,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	18%	43%	40%	8,3	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	16%	39%	45%	8,4	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	2%	23%	25%	48%	8,1	

Organisatie en medewerkers

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De correctheid van de medewerkers	0%	2%	7%	33%	59%	8,8	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	3%	5%	33%	59%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	2%	0%	7%	24%	67%	9,0	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	4%	7%	27%	62%	8,8	8,8
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	4%	9%	25%	63%	8,8	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	4%	12%	23%	62%	8,7	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	7%	9%	42%	42%	8,2	

Financiële aspecten

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De snelheid van offertes	0%	0%	7%	42%	51%	8,7	
Volledigheid van offertes	0%	0%	11%	35%	55%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	2%	0%	19%	33%	46%	8,2	8,5
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	10%	44%	46%	8,5	
Juistheid van facturatie en overzichten	2%	4%	14%	33%	47%	8,2	

Service en dienstverlening

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	10%	17%	23%	50%	8,0	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	3%	3%	21%	28%	46%	8,0	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	3%	6%	12%	41%	38%	7,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	5%	5%	10%	35%	45%	8,0	8,0
De geboden brandstofregeling	4%	7%	15%	37%	37%	7,7	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	3%	3%	16%	38%	41%	8,0	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	15%	48%	36%	8,2	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	3%	17%	39%	42%	8,2	

BIJLAGE 4

Individuele resultaten
Private Lease



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 108
Alcredis	8,4
Landelijk	8,4

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	2%	11%	30%	56%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	0%	7%	32%	60%	8,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	6%	10%	32%	51%	8,3
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	6%	10%	42%	40%	8,0

8,5

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	8%	12%	44%	34%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	1%	6%	28%	65%	9,0
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	1%	6%	23%	69%	9,1
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	3%	14%	22%	59%	8,5
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	3%	9%	36%	52%	8,6

8,6

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	7%	41%	22%	22%	6,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	7%	34%	27%	31%	7,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	9%	9%	26%	24%	33%	6,9
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	4%	7%	20%	27%	42%	7,7
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	7%	9%	19%	62%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	4%	9%	26%	60%	8,7

7,7

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

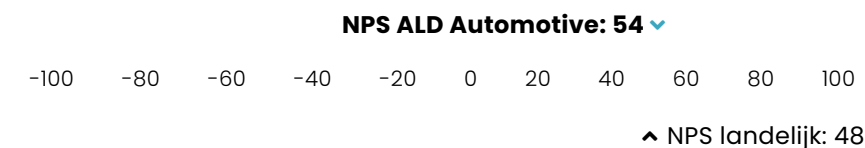
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	6%	21%	73%	9,3
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	4%	11%	23%	62%	8,7
Het wisselen van banden	0%	0%	12%	16%	72%	9,1

9,0

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	4%	12%	16%	68%	8,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	13%	33%	53%	8,7
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	7%	17%	20%	57%	8,4
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	7%	14%	29%	50%	8,2

8,5



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 187
ALD Automotive	8,5
Landelijk	8,4

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	1%	7%	39%	52%	8,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	2%	43%	53%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	4%	10%	33%	52%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	10%	40%	45%	8,3

8,6

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	2%	18%	44%	37%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	2%	8%	34%	55%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	1%	1%	27%	70%	9,2
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	4%	20%	31%	43%	8,0
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	9%	40%	50%	8,6

8,6

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	4%	27%	28%	34%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	2%	11%	37%	48%	8,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	4%	20%	29%	41%	7,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	0%	11%	38%	50%	8,5
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	1%	15%	31%	47%	8,1
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	0%	7%	39%	51%	8,6

8,1

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	0%	10%	42%	48%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	5%	27%	25%	39%	7,6
Het wisselen van banden	2%	0%	29%	29%	41%	7,9

8,1

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	21%	21%	59%	8,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	21%	24%	55%	8,5
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	5%	13%	30%	52%	8,3
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	3%	11%	31%	54%	8,5

8,5

ALPHABET

NPS Alphabet Nederland BV: 53



^ NPS landelijk: 48

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 110
Alphabet Nederland BV	8,4
Landelijk	8,4

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	2%	5%	35%	58%	8,8	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	7%	39%	51%	8,6	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	6%	34%	55%	8,6	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	8%	37%	51%	8,5	

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	1%	20%	43%	36%	8,1	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	6%	3%	12%	29%	50%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	5%	10%	26%	59%	8,6	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	5%	3%	12%	26%	54%	8,2	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	2%	0%	7%	37%	54%	8,7	

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	0%	11%	30%	28%	32%	7,3	8,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	7%	20%	25%	47%	7,9	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	9%	31%	20%	33%	7,0	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	0%	12%	33%	53%	8,5	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	3%	17%	22%	53%	8,1	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	6%	23%	68%	9,0	

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	5%	29%	64%	9,0	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	9%	15%	28%	45%	7,8	
Het wisselen van banden	0%	9%	17%	20%	54%	8,2	

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	8%	19%	27%	43%	7,8	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	8%	0%	28%	16%	48%	7,7	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	0%	15%	26%	59%	8,7	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	2%	17%	32%	49%	8,4	

NPS Arval: 36



^ NPS landelijk: 48

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 205
Arval	8,1
Landelijk	8,4

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	3%	11%	40%	45%	8,3	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	3%	9%	44%	43%	8,2	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	2%	9%	39%	46%	8,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	3%	3%	14%	41%	39%	8,0	

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	4%	18%	46%	30%	7,7	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	5%	11%	38%	44%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	0%	9%	26%	63%	8,8	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	5%	16%	28%	46%	7,9	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	3%	2%	8%	41%	46%	8,3	

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	7%	25%	29%	29%	6,8	7,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	7%	4%	16%	31%	41%	7,6	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	9%	7%	22%	33%	28%	6,9	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	5%	3%	16%	40%	36%	7,8	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	8%	7%	16%	29%	40%	7,4	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	4%	2%	12%	30%	53%	8,3	

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	2%	9%	33%	54%	8,5	8,2
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	6%	18%	25%	45%	7,7	
Het wisselen van banden	4%	4%	10%	34%	49%	8,2	

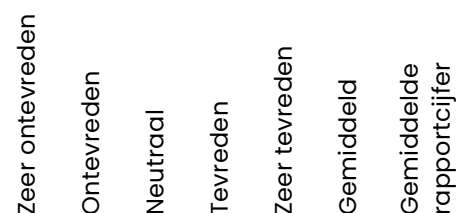
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	6%	16%	36%	41%	7,9	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	5%	0%	31%	36%	29%	7,4	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	6%	9%	44%	37%	7,9	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	2%	12%	46%	38%	8,1	



^ NPS landelijk: 48

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 72
Athlon	8,3
Landelijk	8,4


Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	1%	3%	9%	40%	47%	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	7%	48%	43%	8,5
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	3%	8%	41%	45%	8,3
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	5%	2%	5%	44%	44%	8,3

8,4
Contractueel - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	5%	13%	48%	31%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	4%	0%	3%	34%	58%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	5%	2%	2%	35%	57%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	0%	8%	46%	43%	8,4
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	4%	7%	48%	41%	8,4

8,4
Sturing - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	0%	31%	40%	20%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	0%	17%	39%	39%	7,9
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	11%	3%	24%	30%	32%	7,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	3%	16%	34%	45%	8,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	7%	3%	19%	24%	47%	7,8
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	4%	7%	29%	58%	8,6

7,8
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	2%	9%	32%	55%	8,6
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	11%	4%	21%	26%	38%	7,2
Het wisselen van banden	3%	0%	28%	41%	28%	7,5

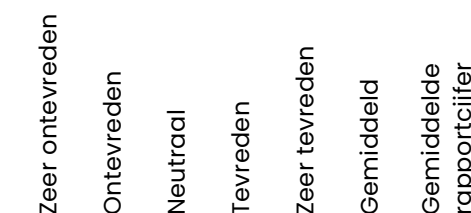
7,9
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
De ondersteuning en afhandeling bij pech	8%	0%	13%	42%	38%	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	27%	33%	40%	8,1
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	11%	0%	11%	30%	48%	7,8
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	7%	0%	10%	31%	52%	8,2

8,0


^ NPS landelijk: 48

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 70
Friesland Lease	8,7
Landelijk	8,4


Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	0%	0%	5%	46%	48%	8,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	5%	38%	58%	8,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	4%	2%	27%	67%	9,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	5%	0%	51%	44%	8,5

8,8
Contractueel - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	0%	10%	35%	52%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	2%	9%	40%	49%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	0%	6%	22%	71%	9,2
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	3%	13%	30%	53%	8,5
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	2%	40%	58%	9,0

8,8
Sturing - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	7%	2%	33%	29%	29%	7,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	0%	20%	24%	54%	8,4
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	0%	33%	37%	27%	7,4
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	0%	19%	35%	42%	8,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	0%	15%	29%	53%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	4%	0%	7%	35%	54%	8,6

8,0
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	7%	33%	58%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	0%	22%	13%	59%	8,2
Het wisselen van banden	0%	7%	21%	14%	57%	8,2

8,5
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	19%	25%	56%	8,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	15%	23%	62%	8,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	9%	9%	30%	52%	8,3
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	4%	12%	27%	58%	8,6

8,6

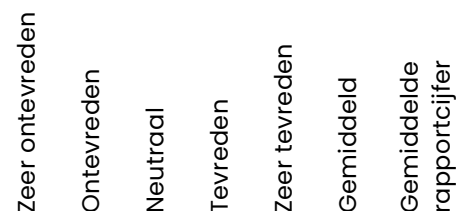
MHC MOBILITY

NPS MHC Mobility: 51



^ NPS landelijk: 48

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 168
MHC Mobility	8,6
Landelijk	8,4



Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

	0%	1%	6%	33%	60%	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	0%	1%	6%	33%	60%	8,9
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	8%	31%	58%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	0%	6%	29%	63%	9,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	1%	9%	27%	63%	8,9

8,9

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

	2%	2%	15%	39%	42%	Gemiddelde rapportcijfer
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	2%	15%	39%	42%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	1%	5%	33%	61%	9,0
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	8%	23%	26%	42%	7,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	1%	19%	33%	47%	8,3
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	11%	33%	55%	8,7

8,4

Sturing - hoe tevreden bent u over:

	5%	6%	30%	23%	37%	Gemiddelde rapportcijfer
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	6%	30%	23%	37%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	2%	22%	34%	41%	8,0
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	2%	5%	22%	29%	42%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	21%	33%	45%	8,2
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	3%	9%	29%	58%	8,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	7%	26%	66%	9,0

8,3

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

	1%	2%	3%	30%	65%	Gemiddelde rapportcijfer
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	3%	30%	65%	9,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	6%	10%	31%	54%	8,5
Het wisselen van banden	0%	4%	18%	31%	47%	8,2

8,7

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

	1%	0%	12%	27%	60%	Gemiddelde rapportcijfer
De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	0%	12%	27%	60%	8,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	3%	5%	20%	35%	38%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	4%	3%	7%	34%	52%	8,4
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	1%	10%	35%	53%	8,7

8,4

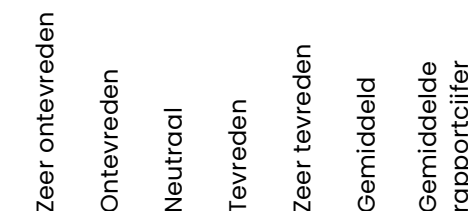
IKRIJ.NL PRIVATE LEASE

NPS IKRIJ.NL: 57



^ NPS landelijk: 48

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 296
IKRIJ.NL	8,6
Landelijk	8,4



Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

	0%	1%	4%	39%	56%	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	0%	1%	4%	39%	56%	8,9
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	0%	5%	39%	55%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	1%	8%	31%	60%	8,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	1%	8%	36%	54%	8,7

8,8

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

	1%	4%	17%	46%	32%	Gemiddelde rapportcijfer
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	4%	17%	46%	32%	7,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	1%	8%	30%	59%	8,8
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	1%	7%	24%	67%	9,0
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	2%	9%	33%	55%	8,6
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	6%	36%	57%	8,8

8,6

Sturing - hoe tevreden bent u over:

	6%	9%	23%	25%	37%	Gemiddelde rapportcijfer
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	9%	23%	25%	37%	7,2
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	4%	15%	32%	47%	8,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	4%	19%	28%	45%	7,9
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	15%	34%	48%	8,4
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	4%	10%	27%	57%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	2%	5%	28%	65%	9,0

8,3

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

	0%	0%	6%	30%	64%	Gemiddelde rapportcijfer
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	6%	30%	64%	9,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	7%	15%	28%	48%	8,0
Het wisselen van banden	0%	1%	16%	29%	55%	8,6

8,6

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

	1%	1%	19%	33%	45%	Gemiddelde rapportcijfer
De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	19%	33%	45%	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	4%	33%	22%	41%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	3%	20%	33%	43%	8,1
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	3%	19%	27%	51%	8,4

8,1

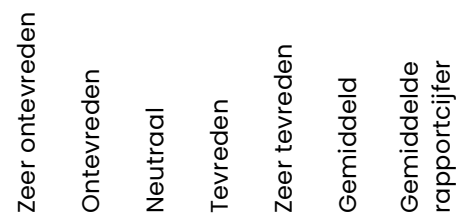


NPS Lease'm (MKB Lease): 42



^ NPS landelijk: 48

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 250
Lease'm (MKB Lease)	8,4
Landelijk	8,4



Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	1%	5%	40%	54%	8,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	6%	33%	60%	8,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	2%	11%	31%	55%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	2%	9%	36%	53%	8,7

8,7

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	3%	15%	43%	37%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	0%	6%	35%	57%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	1%	7%	35%	56%	8,8
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	9%	8%	17%	28%	37%	7,2
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	2%	6%	40%	52%	8,7

8,4

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	3%	30%	22%	34%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	8%	2%	19%	27%	44%	7,7
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	12%	3%	21%	27%	37%	7,2
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	6%	2%	14%	30%	47%	8,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	6%	2%	11%	26%	55%	8,3
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	1%	8%	27%	62%	8,7

7,9

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	1%	6%	27%	66%	9,1
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	7%	17%	26%	47%	7,9
Het wisselen van banden	1%	3%	21%	27%	49%	8,2

8,5

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	1%	21%	34%	44%	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	36%	24%	38%	7,7
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	2%	23%	38%	34%	7,7
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	1%	19%	39%	40%	8,1

7,9

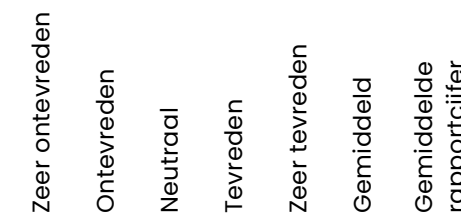


NPS WagenPlan BV: 17



^ NPS landelijk: 48

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 54
WagenPlan BV	8,1
Landelijk	8,4



Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	4%	16%	42%	38%	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	4%	15%	42%	40%	8,1
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	9%	17%	30%	43%	7,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	7%	12%	33%	48%	8,2

8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	2%	24%	48%	26%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	2%	15%	35%	48%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	0%	12%	34%	51%	8,5
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	4%	26%	33%	37%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	2%	17%	43%	38%	8,1

8,1

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	4%	4%	25%	32%	36%	7,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	4%	21%	32%	43%	8,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	4%	32%	25%	39%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	7%	27%	23%	43%	7,8
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	4%	9%	29%	56%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	6%	8%	27%	59%	8,6

8,1

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	4%	39%	55%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	7%	28%	28%	38%	7,7
Het wisselen van banden	0%	5%	33%	19%	43%	7,8

8,3

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	53%	18%	29%	7,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	10%	50%	10%	30%	6,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	0%	53%	12%	35%	7,4
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	6%	0%	50%	17%	28%	6,9

7,1

BIJLAGE 5

Gemiddelde resultaten
onderzoek tevreden.nl

Leaserijders					
Themascores overall	2022	2021	2020	2019	2017
Onderhoud	8,2	8,6	8,6	8,4	8,6
Sturing	8,1	8,2	8,2	8,2	8,3
Schade	8,4	8,2	8,3	8,1	8,3
Communicatie	8,5	8,2	8,2	8,1	8,3
Contractueel	8,3	8,0	8,0	7,8	8,1
Wagenparkbeheerders					
Themascores overall	2022	2021	2020	2019	2017
Communicatie	8,3	8,5	8,5	8,0	8,5
De telefonische bereikbaarheid	8,6	8,7	8,8	8,3	9,0
Het beantwoorden van vragen	8,6	8,7	8,8	8,3	8,7
Het relatiebeheer door de accountmanager	8,4	8,6	8,6	8,1	8,5
De schriftelijke correspondentie	8,4	8,5	8,6	8,1	8,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon	8,4	8,6	8,7	8,0	8,6
De snelheid van reacties	8,3	8,5	8,6	7,9	8,5
Informatie op het beveiligde gedeelte van de website	8,1	8,0	8,1	7,7	7,6
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	8,1	8,2	8,4	7,8	8,2
Informatie op het openbare gedeelte van de website	8,0	8,0	8,0	7,7	7,8
Organisatie	8,6	8,7	8,7	8,3	8,6
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	9,0	9,1	9,0	8,9	9,1
De deskundigheid van de medewerkers	8,8	8,9	9,2	8,5	8,9
De correctheid van de medewerkers	8,8	9,0	8,9	8,7	8,9
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	8,7	8,9	8,8	8,3	8,8
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	8,6	8,8	8,9	8,3	8,7
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	8,3	8,6	8,6	8,0	8,4
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	8,0	8,1	8,1	7,5	7,6
Vernieuwende oplossingen op het gebied van mobiliteit vanuit de organisatie	7,6	8,0	8,1	7,3	7,7
Financieel	8,3	8,4	8,5	8,0	8,3
Volledigheid van offertes	8,6	8,8	8,6	8,4	8,7
De snelheid van offertes	8,5	8,7	8,8	8,2	8,5
Juistheid van facturatie en overzichten	8,5	8,5	7,9	8,1	8,5
De administratieve verwerking en rapportages	8,2	8,2	8,4	7,9	8,1
De prijs- en tariefstelling	7,8	7,8	8,6	7,5	7,8

Dienstverlening	8,1	8,2	8,3	7,8	8,2
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	8,3	8,3	8,3	8,3	8,5
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	8,2	8,2	7,8	7,9	8,1
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	8,2	8,3	8,6	8,0	8,4
De geboden brandstofregeling	8,2	8,3	8,3	7,9	8,0
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	8,2	8,1	8,3	7,7	8,2
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	8,0	8,2	8,3	7,8	8,3
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	7,9	8,1	8,4	7,7	8,2
Het schouwen van auto's bij inleveren	7,9	7,8	8,3	7,3	7,4

Wat is de reden van de keuze voor de organisatie?	2022	2021	2020	2019	2017
Kwaliteit van de service	39%	40%	50%	43%	42%
Goede ervaringen in het verleden	36%	34%	39%	37%	31%
Verhouding prijs en kwaliteit	30%	32%	36%	32%	31%
Persoonlijk contact met de medewerkers	28%	34%	26%	24%	29%
Van oudsher zo gegroeid	24%	24%	24%	30%	20%
Prijs- en tariefstelling	24%	32%	33%	34%	34%
Anders	13%	12%	13%	10%	9%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	10%	11%	11%	9%	11%
Specifieke aanbieding of regeling	7%	5%	5%	4%	6%
Reputatie	7%	5%	6%	6%	4%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	4%	3%	5%	9%	5%
Informatie op internet (website en reviews)	3%	1%	3%	4%	3%

Private Lease-rijders

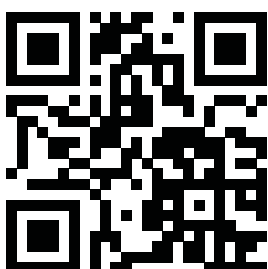
Themascores overall	2022	2021	2020	2019	2017
Communicatie	8,6	8,6	8,7	8,4	8,5
Onderhoud	8,4	8,5	8,5	8,6	8,3
Contractueel	8,4	8,5	8,5	8,3	8,3
Schade	8,1	8,1	8,2	8,0	7,9
Sturing	8,0	8,0	8,1	8,1	8,1

2022: Regulier vs Private-lease

	Reguliere rijder	Private Lease rijder
Communicatie	8,5	8,6
Onderhoud	8,2	8,4
Contractueel	8,3	8,4
Schade	8,4	8,1
Sturing	8,1	8,0



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS



📍 Vereniging Zakelijke Rijders
Lange Dreef 8
4131 NH Vianen

☎ 0347-345 246

✉ info@vzr.nl

🌐 vzr.nl

