

TOL ONDERZOEK 2019

TEVREDENHEID OVER LEASEMAATSCHAPPIJEN



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS

VOORWOORD

Hier ligt voor u de achtste editie van ons onderzoek naar de Tevredenheid Over Leasemaatschappijen (TOL). Het onderzoek is opgezet om de stem van de berijder en de wagenparkbeheerder te laten horen.

Het laatste rapport dateert van het jaar 2017. We hebben een jaartje overgeslagen op verzoek van een aantal leasemaatschappijen in verband met het kunnen bevragen van alle berijders met het oog op de AVG. Dit jaar is het TOL-onderzoek terug en sterker dan ooit.

U mag van ons een hoogwaardig onderzoek verwachten en daar hebben we dit jaar ook weer hard ons best voor gedaan. We hebben allereerst met 9.049 ingevulde enquêtes de beste respons uit de geschiedenis van dit onderzoek. De onderzoeksmethodiek is exact gelijk aan de methodiek van de afgelopen keer.

Er zijn in totaal drie categorieën bevroegd. Naast de Leaserijders zijn ook Wagenparkbeheerders en Private Lease-rijders bevroegd. In alle categorieën zijn er genoeg respondenten om een oordeel te kunnen geven over de top 3-ranking. Bij de traditionele berijdersenquête is de groep leasemaatschappijen gesplitst in klein en groot.

De uitvoering van het tevredenheidsonderzoek is in handen van Tevreden.nl, het grootste volledig in tevredenheid gespecialiseerde onderzoeksbureau van Nederland. Tevreden.nl 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 onze vereniging, 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 2020'. Dit jaar feliciteren wij **Alphabet Nederland** en **Friesland Lease** met het behalen van de eerste plaats in de categorie Leaserijders. **Friesland Lease** met de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerders en **Alphabet Nederland** met de eerste plaats in de categorie Private Lease.

Veel leesplezier!

Jan van Delft

Voorzitter Vereniging Zakelijke Rijders





VOORWOORD	2
ONDERZOEKSVERANTWOORDING	6
HOOFDSTUK 1	
RESULTATEN LEASEBRANCHE	9
HOOFDSTUK 2	
BERIJDERS	13
HOOFDSTUK 3	
WAGENPARKBEHEERDERS	23
HOOFDSTUK 4	
PRIVATE LEASE-RIJDERS	33
NAWOORD	41
BIJLAGEN	
1 NPS NADER UITGELEGD	42
2 INDIVIDUELE RESULTATEN BERIJDERS	44
3 INDIVIDUELE RESULTATEN WAGENPARKBEHEERDERS	55
4 INDIVIDUELE RESULTATEN PRIVATE LEASE	70

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

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 Tevreden.nl en Tevreden.nl heeft met een aselecte steekproef de berijders uitgenodigd. Eenieder kon zijn/haar lease-maatschappij slechts eenmaal beoordelen.

LEASERIJDEREN

In totaal zijn er 25.623 enquêtes verstuurd. Er zijn 4.755 enquêtes ingevuld, een respons van 19%. Dit waren er 5.655 in 2017. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 100 beoordelingen apart genoemd (dit aantal was voorheen 25). Zie bijlage 2 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

WAGENPARKBEHEERDERS

In totaal zijn er 556 enquêtes ingevuld. Dit waren er 249 in 2016. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 20 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 3 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

PRIVATE LEASE

In totaal zijn er 3.738 enquêtes ingevuld. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 50 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 4 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 zelf 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 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 autolease.tevreden.nl gebruikt worden. Op de site autolease.tevreden.nl vindt u alle informatie over de opzet van het onderzoek en ook over de reviewrichtlijnen en het redactiebeleid.





HOOFDSTUK 1

RESULTATEN LEASEBRANCHE

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

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.

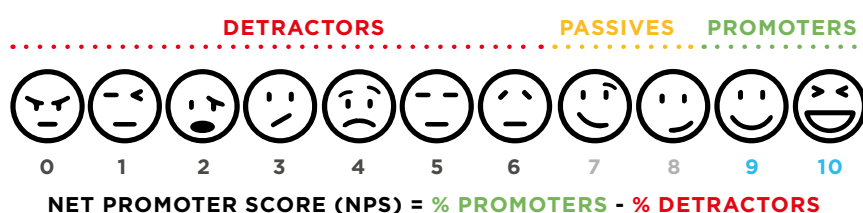
2013	2015	2017	2019
7,8	8,3	8,1	7,9

Het gemiddelde rapportcijfer voor alle leasemaatschappijen samen bedraagt in 2019 een 7,9.

Van de wagenparkbeheerders krijgt de leasemaatschappij ook een gemiddeld cijfer van een 7,9. In 2017 lag dit nog op een 8,2. De Private Lease-rijder geeft de leasemaatschappij een 8,2. Dit lag in 2017 vrijwel gelijk op een 8,3. Over het algemeen kan gesteld worden dat klanten tevreden zijn over hun leasemaatschappij, zij het over de hele linie iets minder tevreden dan twee jaar geleden.

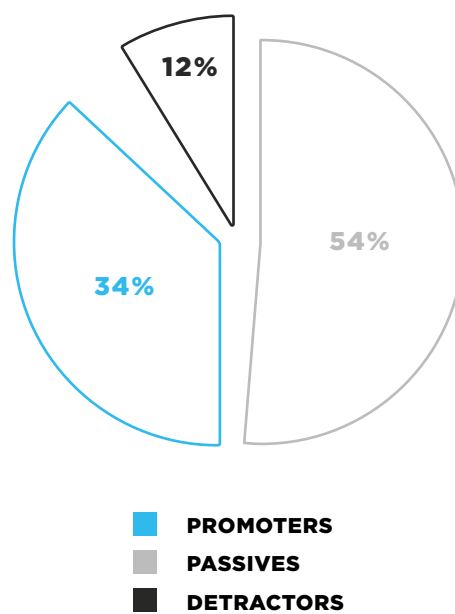
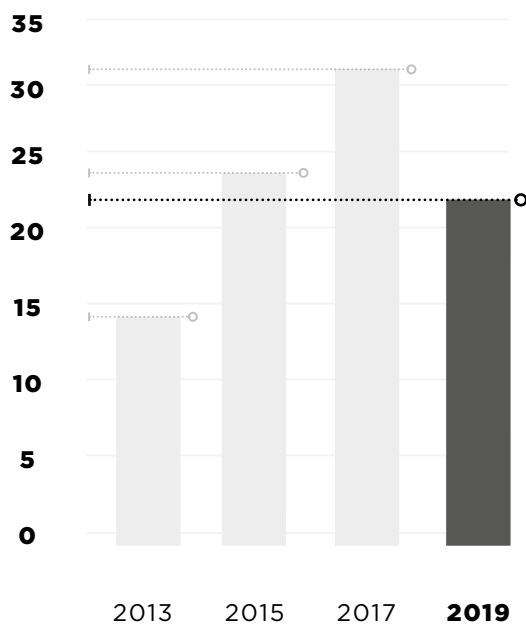
1.2 NPS

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.



De NPS voor de leasebranche vanuit berijdersperspectief is in 2019 22.
In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven.

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2019	22	34%	54%	12%
	-9	-6	+4	+3
2017	31	40%	50%	10%
2015	24	35%	54%	11%
2013	15	29%	56%	14%



1.2.1 NPS IN VERGELIJKING MET WAGENPARK-BEHEERDERS EN PRIVATE LEASE-RIJDERS

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

Wagenparkbeheerders				
	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2019	23	36%	51%	13%
	-17	-12	+6	+5
2017	40	48%	45%	8%

De wagenparkbeheerders zijn 17 punten minder enthousiast geworden. Dit is een flinke daling. De wagenparkbeheerders hebben met 13% de meeste “detractors”. Zij zijn nu net zo tevreden over de leasemaatschappij als de berijders. In 2017 lag de NPS nog op 40 punten.

Private Lease-rijders				
	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2019	34	43%	49%	9%
	-12	-9	+7	+3
2017	46	51%	43%	6%

De Private Lease-rijders zijn het meest enthousiast over de leasemaatschappij. Dit was in 2017 ook zo en destijds voorspelden wij hier al een daling. Dit is ook gekomen met 12 punten. Echter, een NPS van 34 is alleszins acceptabel. Wij zijn benieuwd hoe dit getal zich de komende jaren gaat ontwikkelen.



HOOFDSTUK 2

BERIJDEERS

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

2.1 OVERALL RESULTATEN

Eerder hebben we gezien dat de berijder de gemiddelde leasemaatschappij een 7,9 geeft. De leasemaatschappijen hebben verder een gemiddeld NPS van 22. 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

Beoordeling op deelaspecten	2019	2017	2015
Communicatie	8,15	8,33	8,73
Contractueel	7,85	8,06	8,23
Sturing	8,16	8,30	n.v.t.
Onderhoud	8,35	8,58	8,78
Schade	8,15	8,32	8,73

De ondervraagde leaserijders zijn over de hele linie iets minder tevreden dan de voorgaande jaren. Deze tendens is al vanaf 2015 zichtbaar. Vooral de contractuele aspecten worden steeds kritischer beoordeeld.

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.

Rapportcijfer	2019	2017
Alphabet Nederland	8,4	8,4
ALD Automotive	8,3	8,5
Friesland Lease	8,2	8,4
Wittebrug Lease	8,0	7,9
DirectLease	8,0	7,8
Arval	7,9	8,3
WagenPlan	7,9	8,1
Athlon	7,8	8,0
Van Mossel Leasing	7,5	7,5
LeasePlan Nederland	7,0	7,4

Alphabet krijgt het hoogste rapportcijfer gevolgd door ALD Automotive. Arval en WagenPlan scoren op het landsgemiddelde. LeasePlan sluit de rij.

NPS

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

NPS	2019	2017
Alphabet Nederland	46	49
ALD Automotive	39	53
Friesland Lease	35	40
WagenPlan	26	29
Wittebrug Lease	25	15
Arval	18	39
DirectLease	18	10
Athlon	11	20
Van Mossel Leasing	0	-3
LeasePlan Nederland	-8	-7

Alphabet heeft met 53 de hoogste NPS-score. Ook ALD Automotive, Friesland Lease, WagenPlan en Wittebrug Lease weten berijders bovengemiddeld te enthousiasmeren.

2.3.2 DEELASPECTEN: COMMUNICATIE, CONTRACTUEEL

Leaserijders is gevraagd de tevredenheid weer te geven over de communicatie vanuit de eigen lease-maatschappij. 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 3 van het uitgebreide rapport.

Communicatie	2019	2017	2015
Alphabet Nederland	8,55	8,58	8,69
Friesland Lease	8,53	8,48	8,10
ALD Automotive	8,43	8,76	8,55
Wittebrug Lease	8,22	8,44	-
Arval	8,19	8,71	8,46
WagenPlan	8,12	8,31	9,13
DirectLease	7,98	7,93	8,85
Athlon	7,83	8,02	8,32
Van Mossel Leasing	7,40	7,61	9,06
LeasePlan Nederland	7,36	7,67	7,78

Alphabet Nederland scoort het hoogst op communicatie. Vergeleken met 2017 zijn de scores iets lager, met uitzondering van Friesland Lease en DirectLease.

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	2019	2017	2015
ALD Automotive	8,36	8,53	8,57
Alphabet Nederland	8,34	8,42	8,72
Friesland Lease	8,31	8,23	7,92
WagenPlan	8,23	8,20	9,10
Wittebrug Lease	7,77	8,03	-
Arval	7,70	8,22	8,21
DirectLease	7,87	7,63	8,77
Athlon	7,75	7,93	8,34
Van Mossel Leasing	7,43	7,51	8,89
LeasePlan Nederland	6,84	7,35	7,69

ALD Automotive scoort het hoogst op contractuele aspecten. DirectLease is de grootste stijger op dit onderdeel vergeleken met twee jaar geleden.

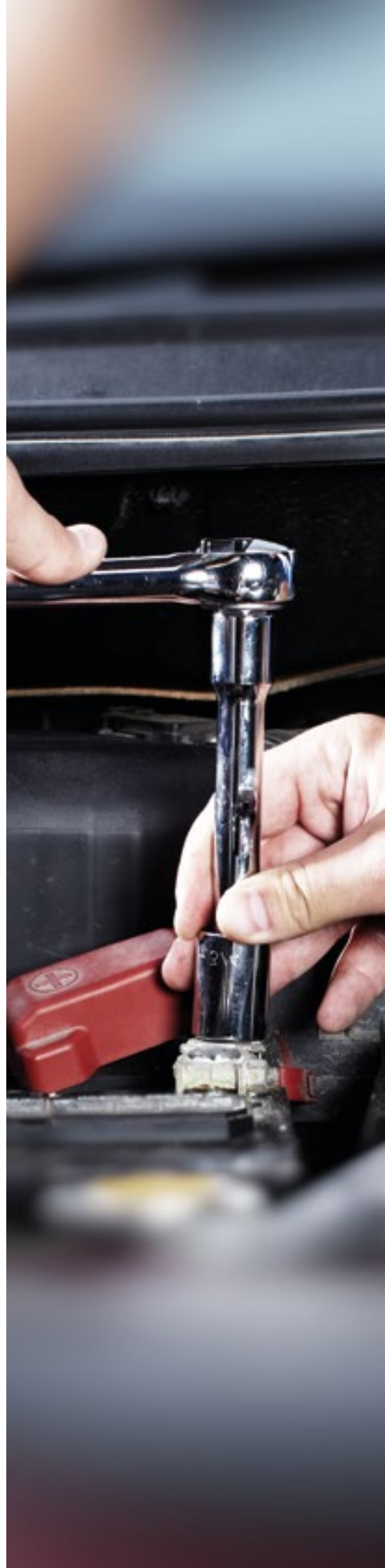
2.3.3 DEELASPECTEN: STURING, ONDERHOUD, SCHADE EN PECH

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 bestuurders als onplezierig ervaren. Hoe hoger het cijfer uit onderstaande tabel, hoe minder er sprake is van sturing.

Sturing	2019	2017
Friesland Lease	8,73	8,37
ALD Automotive	8,63	8,70
Alphabet Nederland	8,49	8,61
WagenPlan	8,38	8,30
Wittebrug Lease	8,26	8,25
Athlon	8,22	8,22
Arval	8,05	8,27
DirectLease	8,05	8,10
Van Mossel Leasing	7,86	8,18
LeasePlan Nederland	7,31	7,45

De deviatie tussen de hoogste en de laagste score is hoog. De algemene tendens is een lager cijfer op het gebied van sturing. De bestuurder ervaart bij Friesland Lease en ALD Automotive het minste sturing. Bij LeasePlan wordt met afstand de meeste sturing ervaren. WagenPlan is de enige leasemaatschappij die zich op dit punt heeft weten te verbeteren de afgelopen twee jaar.



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	2019	2017	2015
Alphabet Nederland	8,84	8,86	9,08
ALD Automotive	8,69	8,96	8,97
Friesland Lease	8,57	8,35	8,50
WagenPlan	8,48	8,42	9,35
Wittebrug Lease	8,40	8,31	-
Athlon	8,31	8,42	8,85
Arval	8,23	8,68	8,54
DirectLease	8,23	8,29	8,80
Van Mossel Leasing	8,14	8,11	9,20
LeasePlan Nederland	7,61	7,73	8,27

Alphabet scoort het hoogst en weet het cijfer van twee jaar geleden ook goed vast te houden. ALD Automotive en Arval zijn de grootste dalers in deze categorie.

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, in bijlage 3 van het uitgebreide rapport.

Schade en Pech	2019	2017	2015
Friesland Lease	8,62	8,42	8,44
Alphabet Nederland	8,61	8,73	9,02
ALD Automotive	8,33	8,85	8,85
Athlon	8,08	8,27	8,97
Arval	8,06	8,49	8,58
WagenPlan	8,02	7,92	9,38
Wittebrug Lease	7,93	8,21	-
DirectLease	7,81	7,65	8,65
LeasePlan Nederland	7,67	7,50	8,30
Van Mossel Leasing	7,62	7,44	8,88

Friesland Lease scoort het hoogst op het onderdeel schade en pech. Partijen in de onderste regionen hebben zich weten te verbeteren waardoor de scores steeds dichterbij elkaar toegroeien. De deviatie op dit onderdeel is slechts één punt.

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 2020.

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

2.4.1 RANKING 'GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2020' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Alphabet Nederland	23	84	85	83	85	88	86	534
ALD Automotive	20	83	84	84	86	87	83	527
Arval	9	79	82	77	80	82	81	490



**BESTE LEASE
MAATSCHAPPIJ**
VERENIGING ZAKELIJKE RIJDERS **2020**

2.4.2 RANKING 'MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2020' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Friesland Lease	18	82	85	83	87	86	86	527
WagenPlan	13	79	81	82	84	85	80	504
Wittebrug Lease	13	80	82	78	83	84	79	499



**BESTE LEASE
MAATSCHAPPIJ**
VERENIGING ZAKELIJKE RIJDERS **2020**







HOOFDSTUK 3

WAGENPARK-BEHEERDERS

In dit hoofdstuk behandelen we de tevredenheid van Wagenparkbeheerders over de leasemaatschappij.

3.1 OVERALL RESULTATEN

Er zijn 556 enquêtes van wagenparkbeheerders afgenomen. Gemiddeld geven de wagenparkbeheerders de leasemaatschappij het cijfer 7,9. De wagenparkbeheerders zorgen voor een NPS van 23. De diverse vragen in de enquête zijn gelijk gehouden aan 2017 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.

	2019	2017
De telefonische bereikbaarheid	8,3	8,9
Het beantwoorden van vragen	8,3	8,8
De schriftelijke correspondentie	8,1	8,5
Het relatiebeheer door de accountmanager	8,1	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon	8,0	8,7
De snelheid van reacties	7,9	8,6
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	7,8	8,2
Informatie op het openbare gedeelte van de website	7,7	7,9
Informatie op het beveiligde gedeelte van de website	7,7	7,9
Communicatie	8,0	8,7

Met name de bereikbaarheid van de leasemaatschappij en de snelheid van de reactie is stevig gedaald vergeleken met twee jaar geleden.

	2019	2017
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	8,9	9,1
De correctheid van de medewerkers	8,7	8,9
De deskundigheid van de medewerkers	8,5	8,9
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	8,3	8,7
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	8,3	8,8
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	8,0	8,4
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	7,5	7,6
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	7,3	7,6
Organisatie	8,3	8,7

Op het gebied van organisatieaspecten is met name het nakomen van afspraken een aandachtspunt. Aan de klantvriendelijkheid ligt het niet, met een 8,9 scoort dit onderdeel het hoogst.

	2019	2017
Volledigheid van offertes	8,4	8,8
De snelheid van offertes	8,2	8,7
Juistheid van facturatie en overzichten	8,1	8,5
De administratieve verwerking en rapportages	7,9	8,3
De prijs- en tariefstelling	7,5	7,8
Financieel	8,0	8,4

Dat de prijs- en tariefstelling standaard geen hoge ogen scoort, is te begrijpen. Echter, dit onderdeel is vergeleken met twee jaar geleden weer verder gedaald naar een 7,5.

	2019	2017
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	8,3	8,3
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	8,0	8,2
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	7,9	8,1
De geboden brandstofregeling	7,9	8,2
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	7,8	8,1
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	7,7	8,0
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	7,7	8,2
Het schouwen van auto's bij inleveren	7,3	7,7
Dienstverlening	7,8	8,1

De service inzake winter- en zomerbanden wordt het best gewaardeerd op het onderdeel dienstverlening. Het schouwen van de auto's bij inlevering is een aandachtspunt en vergeleken met twee jaar geleden ook sterk gedaald.

De wagenparkbeheerder is gevraagd waarom er voor een bepaalde leasemaatschappij is gekozen.

	2019	2017
Kwaliteit van de service	43%	43%
Goede ervaringen in het verleden	37%	33%
Prijs- en tariefstelling	34%	35%
Verhouding prijs en kwaliteit	32%	32%
Van oudsher zo gegroeid	30%	21%
Persoonlijk contact met de medewerkers	24%	30%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	9%	5%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	9%	11%
Reputatie	6%	5%
Informatie op internet (website en reviews)	4%	3%
Specifieke aanbieding of regeling	4%	6%
Anders	10%	9%

De voornaamste reden om te kiezen voor een leasemaatschappij is de kwaliteit van de service. Daarnaast zijn goede ervaringen uit het verleden nog belangrijker geworden. Opvallend is dat het element prijs naar de derde plaats is gezakt.

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	2019	2017
Friesland Lease	8,4	8,5
DirectLease	8,1	7,9
Van Mossel Leasing	8,0	8,0
Alphabet Nederland	8,0	8,7
Athlon	7,9	8,9
Arval	7,8	8,3
ALD Automotive	7,2	-

Friesland Lease krijgt van de wagenparkbeheerder het hoogste rapportcijfer, maar ook DirectLease en Van Mossel Leasing scoren hier hoog.

NPS

In onderstaande tabel staan de NPS-cijfers weergegeven per leasemaatschappij. NPS wordt gemeten op een schaal van -100 tot 100. Opvallend is dat de NPS-scores bij wagenparkbeheerders in algemene zin een stuk hoger liggen dan bij berijders.

NPS	2019	2017
Friesland Lease	45	50
Van Mossel Leasing	39	27
Alphabet Nederland	32	70
DirectLease	24	23
Arval	16	46
Athlon	13	74
ALD Automotive	0	-

Friesland Lease heeft met 45 de hoogste NPS-score. Alle deelnemende leasemaatschappijen scoren positief en dit is netjes op een schaal van -100 tot + 100.

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 bijlage 3 van het uitgebreide rapport.

Communicatie	2019	2017
Friesland Lease	8,6	8,7
Van Mossel Leasing	8,4	8,3
DirectLease	8,4	8,2
Athlon	8,0	9,0
Arval	8,0	8,4
Alphabet Nederland	7,9	8,7
ALD Automotive	7,0	-

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 bevroegd.

Organisatie	2019	2017
Friesland Lease	8,9	8,7
Van Mossel Leasing	8,7	8,6
Athlon	8,4	9,2
Alphabet Nederland	8,4	9,0
DirectLease	8,3	8,3
Arval	8,1	8,8
ALD Automotive	7,5	-

Bij zowel de communicatieve als organisatieaspecten voert Friesland Lease de lijst aan. Ook Van Mossel Leasing scoort goed. In algemene zin liggen de scores op het onderdeel communicatie iets lager dan de scores op het onderdeel organisatie.



3.3.3 DEELASPECTEN: FINANCIËEL EN DIENSTVERLENING

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

Financieel	2019	2017
Friesland Lease	8,4	8,4
DirectLease	8,3	8,4
Van Mossel Leasing	8,3	8,2
Alphabet Nederland	8,1	8,7
Athlon	8,0	8,8
Arval	7,9	8,2
ALD Automotive	7,3	-

Opvallend is dat DirectLease hier hoog scoort. Met name Athlon en Alphabet zijn vergeleken met twee jaar geleden minder goed gaan scoren op dit punt.

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	2019	2017
Friesland Lease	8,3	8,2
Alphabet Nederland	8,1	8,5
Athlon	7,9	8,7
Van Mossel Leasing	7,7	8,1
Arval	7,6	8,2
DirectLease	7,6	7,7
ALD Automotive	7,4	-

De categorie dienstverlening scoort het minst hoog bij de wagenpark-beheerders. Friesland Lease voert de lijst aan en ook Alphabet scoort hoog op dit punt.

3.4 RANKING

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2020, categorie Wagenparkbeheerders.

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	1x
Organisatie	1x
Financieel	1x
Dienstverlening	1x

Het maximaal te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.

3.4.1 RANKING

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2020 categorie Wagenparkbeheerders' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten van de top 3.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
Friesland Lease	22	84	86	89	84	83	448
Van Mossel Leasing	19	80	84	87	83	77	430
Alphabet Nederland	16	80	79	84	81	81	421







HOOFDSTUK 4

PRIVATE LEASE-RIJDERS

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

4.1 OVERALL RESULTATEN

Er zijn in totaal 3.738 enquêtes ingevuld door Private Lease-rijders. Zij geven de leasemaatschappij een 8,2. De leasemaatschappijen samen hebben een NPS van 34. Geconcludeerd kan worden dat op dit moment in tijd de Private Lease-rijders de meest tevreden klanten zijn van de leasemaatschappij. Daarbij moet wel als opmerking geplaatst worden dat de tevredenheid de afgelopen twee jaar een dalende lijn laat zien. Op onderdelen kunnen we dit nader analyseren en in bijlage 4 staan alle detailresultaten.

4.2 TEVREDENHEID OVER DEELASPECTEN

De ondervraagde Private Lease-rijders hebben hun eigen leasemaatschappij kunnen beoordelen op verschillende deelaspecten; communicatie, contractueel, sturing, onderhoud en schade. In onderstaande tabel staat dit afgezet tegen de scores van de reguliere berijders van een leaseauto.

Regulier vs private lease	Reguliere berijder	Private Lease-rijder
Communicatie	8,1	8,4
Contractueel	7,8	8,3
Sturing	8,2	8,1
Onderhoud	8,4	8,6
Schade	8,1	8,0

De Private Lease-rijder is meer tevreden over de communicatie, de contractuele aspecten en het onderhoud vergeleken met de reguliere berijder. De Private Lease-rijder is minder tevreden over de sturing en de kwaliteit en dienstverlening rond schade.

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. Dit rapportcijfer is één van de zeven variabelen in dit onderzoek.

Rapportcijfer	2019	2017
Alphabet Nederland	8,9	8,7
IKRIJ.nl	8,5	8,5
Friesland Lease	8,4	-
ALD Automotive	8,4	8,5
WagenPlan	8,3	8,7
DirectLease	8,3	8,2
Athlon	8,3	8,1
Justlease	8,2	-
Alcredis	8,1	-

Alphabet scoort het hoogste rapportcijfer gegeven door de Private Lease-rijder.

NPS

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

NPS	2019	2017
Alphabet Nederland	76	66
IKRIJ.nl	56	42
ALD Automotive	49	55
Friesland Lease	47	-
DirectLease	45	42
Athlon	44	38
Justlease	41	-
WagenPlan	38	47
Alcredis	26	-

De NPS-cijfers zijn per saldo allemaal positief. Private Lease-rijders zijn het meest te spreken over Alphabet en IKRIJ.nl. WagenPlan en Alcredis sluiten de rij.

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 4 van het uitgebreide rapport.

Communicatie	2019	2017
Alphabet Nederland	9,1	9,0
IKRIJ.nl	8,7	8,8
Friesland Lease	8,5	-
DirectLease	8,5	8,5
Alcredis	8,4	-
ALD Automotive	8,4	8,6
WagenPlan	8,3	8,8
Athlon	8,2	8,2
Justlease	8,0	-

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	2019	2017
Alphabet Nederland	8,8	8,4
IKRIJ.nl	8,4	8,5
Friesland Lease	8,4	-
ALD Automotive	8,4	8,4
WagenPlan	8,4	8,4
Alcredis	8,3	-
Athlon	8,2	8,3
Justlease	8,2	-
DirectLease	7,9	8,0

Bij zowel de communicatieve als contractuele aspecten voert Alphabet de lijst aan. Opvallend is DirectLease, die goed scoort in de communicatie maar beduidend minder op de contractuele aspecten. Alcredis zit als nieuwkomer netjes in de middenmoot op beide aspecten.

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 op het gebied van sturing gevraagd 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	2019	2017
ALD Automotive	8,5	8,6
IKRIJ.nl	8,3	-
Alcredis	8,0	-
Alphabet Nederland	8,3	8,3
Frieslandlease	8,3	-
WagenPlan	8,1	8,0
DirectLease	8,1	7,9
Athlon	8,0	8,1
Justlease	7,7	-

Bij ALD Automotive wordt er het minste sturing ervaren. Al is de afstand tot de nummers 2 tot en met 5 erg klein. Bij Athlon en Justlease wordt de meeste 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	2019	2017
Alphabet Nederland	9,0	8,4
WagenPlan	8,7	8,3
ALD Automotive	8,4	8,7
IKRIJ.nl	8,4	8,3
Athlon	8,2	7,7
Friesland Lease	8,1	-
Alcredis	8,7	-
DirectLease	8,0	7,9
Justlease	8,1	-

De service en de regelingen rond onderhoud van de Private Lease-auto wordt het best ervaren bij Alphabet en WagenPlan.



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 4 van het uitgebreide rapport.

Schade en Pech	2019	2017
WagenPlan	8,6	8,1
Alphabet Nederland	8,6	8,0
ALD Automotive	8,3	8,3
Friesland Lease	8,3	-
DirectLease	8,2	7,6
IKRIJ.nl	8,0	8,5
Alcredis	8,0	-
Athlon	7,7	7,6
Justlease	7,3	-

WagenPlan en Alphabet scoren hoogst als het gaat om de afhandeling van schade en pech, gevolgd door ALD Automotive.

4.4 RANKING

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2017/2018, 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 maximaal te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

4.4.2 RANKING

Voor de benoeming 'Beste Private Leasemaatschappij 2020' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoe-
kenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Alphabet Nederland	38	89	91	88	83	90	86	565
IKRIJ.nl	28	85	87	84	83	84	80	531
ALD Automotive	24	84	84	84	85	84	83	528







NAWOORD

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 het 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 2019

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 eenvoudige 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?

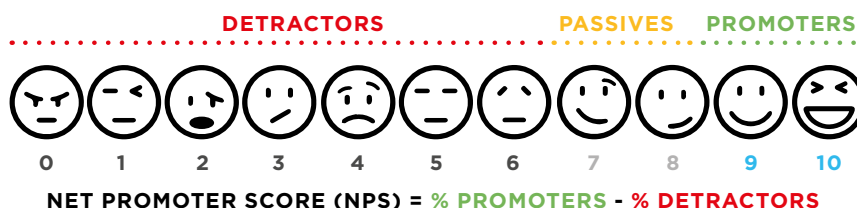
Het antwoord kan gegeven worden op basis van een 11-puntenschaal, van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk).

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.

BEPERKINGEN NPS

De NPS-methodiek 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 LEASERIJDDERS

-100 -80 -60 -40 -20 0 20 40 60 80 100

^ Landelijk NPS: 22

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 383

ALD Automotive	8,3	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Landelijk	7,9							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,4

Online informatie	0%	1%	7%	48%	43%	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	6%	48%	43%	8,5
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	9%	39%	48%	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	12%	45%	39%	8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	2%	18%	48%	30%	7,8
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	2%	12%	44%	42%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	4%	7%	33%	56%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	3%	9%	32%	56%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	5%	22%	33%	38%	7,7
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	11%	42%	46%	8,5
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	26%	34%	36%	7,8

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,6

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	10%	24%	27%	33%	7,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	10%	31%	57%	8,7
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	5%	10%	29%	52%	8,2
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	3%	25%	71%	9,2
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	2%	7%	28%	63%	8,9
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	4%	26%	69%	9,2

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

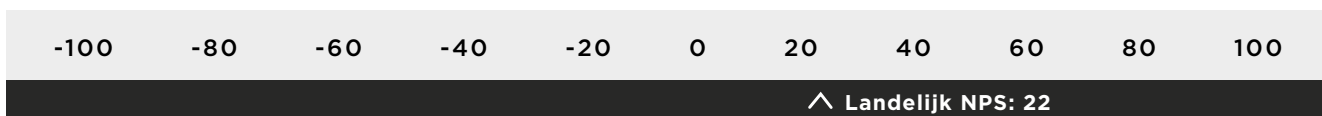
8,7

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	5%	33%	62%	9,0
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	1%	6%	33%	59%	8,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	2%	10%	33%	52%	8,4
Het wisselen van banden	2%	3%	7%	33%	55%	8,6

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,3

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	15%	32%	51%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	2%	10%	34%	52%	8,5
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	3%	14%	38%	45%	8,3
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	1%	11%	40%	45%	8,3



Rapportcijfer		Aantal beoordelingen: 399		Zeervredentevreden	Ontevreden	Neutraal	tevreden	Zeervredentevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Alphabet Nederland BV	8,4									
Landelijk	7,9									

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 8,5

Online informatie	1%	2%	9%	43%	45%	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	6%	45%	46%	8,5
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	6%	34%	57%	8,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	9%	41%	49%	8,6

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,3

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	4%	16%	46%	32%	7,8
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	2%	9%	42%	45%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	3%	7%	33%	55%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	10%	27%	57%	8,5
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	2%	18%	41%	37%	8,0
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	10%	42%	47%	8,5
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	13%	38%	45%	8,2

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,5

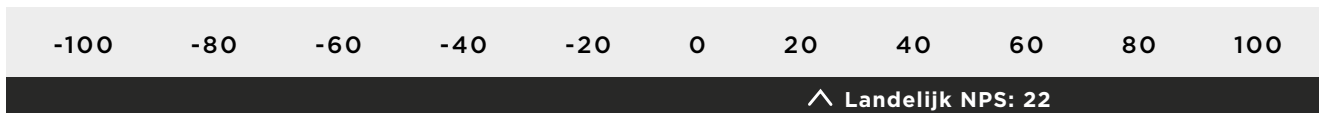
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	9%	22%	28%	33%	7,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	8%	36%	53%	8,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	5%	9%	29%	53%	8,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	3%	30%	64%	9,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	3%	6%	28%	61%	8,7
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	3%	29%	65%	9,0

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,8

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	1%	5%	28%	65%	9,0
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	5%	28%	64%	8,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	4%	10%	26%	58%	8,5
Het wisselen van banden	1%	2%	8%	28%	62%	8,8

Schade en pech - hoe tevreden bent u over: 8,6

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	3%	8%	32%	56%	8,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	4%	9%	32%	55%	8,6
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	2%	8%	33%	55%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	0%	7%	38%	52%	8,6



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 2110						
Arval	7,9	Ze	Ont	Neu	Tev	Ze	Gem
Landelijk	7,9	er	ev	tra	re	er	id
		o	e	a	d	t	e
		n	n	n	n	n	n
		t	t	e	e	n	n
		e	e	n	n	n	n
		n	n	n	n	n	n
		n	n	n	n	n	n

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 8,2

Online informatie	1%	2%	10%	53%	33%	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	7%	53%	37%	8,3
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	4%	10%	43%	43%	8,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	10%	49%	38%	8,2

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 7,7

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	6%	31%	43%	17%	7,0
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	3%	16%	52%	26%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	4%	6%	15%	39%	36%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	5%	10%	35%	47%	8,2
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	4%	33%	40%	20%	7,1
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	17%	52%	29%	7,9
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	4%	25%	43%	25%	7,4

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,0

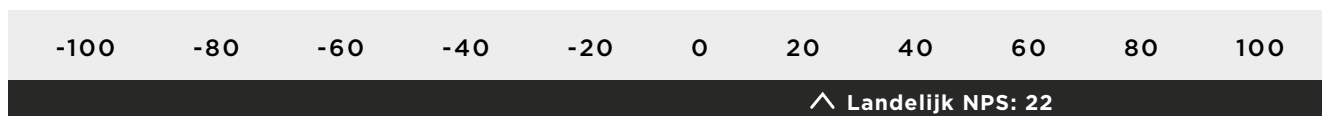
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	12%	28%	28%	23%	6,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	3%	15%	40%	40%	8,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	6%	13%	36%	40%	7,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	5%	38%	56%	8,8
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	4%	12%	33%	46%	8,0
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	2%	6%	36%	55%	8,7

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,2

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	1%	9%	44%	45%	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	11%	44%	42%	8,3
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	6%	14%	37%	38%	7,7
Het wisselen van banden	1%	2%	8%	42%	47%	8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over: 8,1

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	3%	14%	37%	44%	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	4%	19%	37%	38%	7,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	13%	44%	39%	8,1
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	3%	14%	45%	36%	8,0



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 789	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Athlon	7,8							
Landelijk	7,9							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 7,8

Online informatie	1%	4%	15%	55%	25%	7,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	3%	14%	56%	26%	7,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	5%	9%	44%	39%	8,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	3%	15%	49%	31%	7,8

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 7,8

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	4%	30%	43%	21%	7,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	3%	13%	50%	31%	7,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	6%	13%	38%	41%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	4%	3%	11%	38%	44%	8,1
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	6%	30%	37%	24%	7,1
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	3%	0%	23%	45%	30%	7,7
Informatie over en afhandeling bij einde contract	6%	7%	26%	36%	25%	7,0

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,2

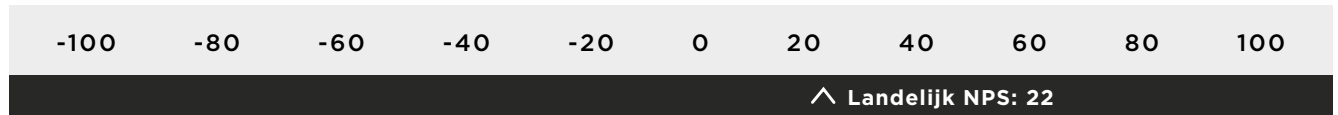
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	10%	28%	28%	26%	6,7
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	11%	40%	46%	8,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	7%	13%	32%	40%	7,5
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	4%	35%	60%	9,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	3%	10%	33%	52%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	4%	33%	61%	9,0

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,3

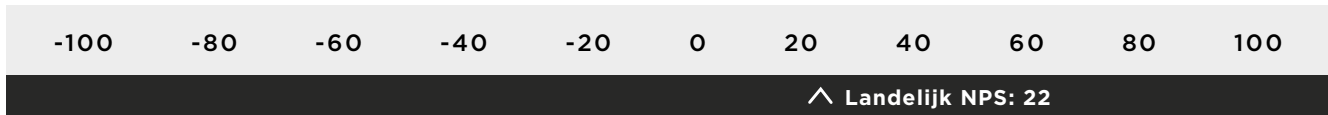
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	2%	6%	42%	49%	8,5
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	3%	8%	43%	45%	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	5%	11%	35%	44%	8,0
Het wisselen van banden	2%	3%	9%	42%	44%	8,3

Schade en pech - hoe tevreden bent u over: 8,1

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	2%	16%	39%	42%	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	2%	16%	39%	42%	8,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	3%	14%	43%	38%	8,0
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	3%	15%	43%	37%	8,0



Rapportcijfer		Aantal beoordelingen: 125						Ze er on te v re den	On te v re den	Ne u tra al	Te v re den	Ze er te v re den	Cij fer	Gemiddelde rap port cij fer
DirectLease	8,0													
Landelijk	7,9													
Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:														8,0
Online informatie		4%	2%	11%	51%	33%	7,9							
De schriftelijke documenten en informatie per mail		2%	1%	14%	53%	30%	7,9							
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		4%	3%	14%	42%	38%	7,9							
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		3%	1%	14%	44%	39%	8,1							
Contractueel - hoe tevreden bent u over:														7,9
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		2%	7%	28%	44%	18%	7,0							
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		1%	0%	20%	60%	19%	7,6							
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		2%	4%	9%	36%	50%	8,4							
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		2%	2%	12%	40%	43%	8,2							
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		3%	2%	19%	41%	35%	7,8							
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		1%	0%	17%	56%	25%	7,8							
Informatie over en afhandeling bij einde contract		6%	2%	25%	44%	23%	7,2							
Sturing - hoe tevreden bent u over:														8,1
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		18%	13%	30%	22%	18%	5,7							
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		5%	1%	14%	42%	37%	7,9							
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		9%	5%	12%	38%	37%	7,5							
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		2%	0%	4%	38%	57%	8,8							
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		7%	1%	6%	29%	58%	8,5							
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		2%	0%	3%	31%	64%	8,9							
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:														8,2
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		1%	1%	8%	40%	50%	8,6							
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		0%	4%	8%	43%	45%	8,4							
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		3%	3%	15%	37%	42%	8,0							
Het wisselen van banden		5%	9%	9%	37%	39%	7,7							
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:														7,8
De ondersteuning en afhandeling bij pech		3%	0%	22%	36%	38%	7,9							
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		3%	3%	13%	49%	31%	7,8							
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		4%	1%	15%	43%	38%	7,9							
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		4%	1%	19%	41%	35%	7,8							



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 340

Friesland Lease	8,2
Landelijk	7,9

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Cijfer
 Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,5

Online informatie	1%	1%	12%	46%	40%	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	6%	42%	51%	8,7
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	1%	10%	33%	54%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	0%	20%	20%	60%	8,7

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,3

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	0%	14%	39%	45%	8,3
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	2%	14%	42%	42%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	2%	7%	37%	52%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	0%	25%	0%	75%	8,9
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	0%	50%	0%	50%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	0%	14%	44%	41%	8,3
Informatie over en afhandeling bij einde contract	4%	3%	16%	40%	37%	7,8

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,7

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	0%	0%	0%	50%	50%	8,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	0%	0%	33%	67%	9,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	40%	0%	0%	60%	7,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	0%	20%	80%	9,6
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	0%	0%	0%	25%	75%	9,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	0%	25%	75%	9,4

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,6

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	0%	0%	40%	60%	9,1
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	20%	0%	0%	0%	80%	8,2
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	5%	6%	37%	53%	8,6
Het wisselen van banden	0%	20%	0%	20%	60%	8,2

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,6

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	2%	8%	39%	49%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	50%	0%	50%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	1%	6%	39%	52%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	1%	5%	42%	50%	8,6



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 107	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
LeasePlan Nederland NV	7,0							
Landelijk	7,9							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 7,4

Online informatie	2%	6%	14%	43%	35%	7,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	5%	16%	50%	27%	7,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	10%	6%	19%	34%	30%	7,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	10%	7%	14%	43%	26%	7,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 6,8

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	9%	27%	30%	31%	7,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	0%	22%	40%	37%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	23%	21%	14%	23%	20%	5,4
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	16%	6%	20%	22%	35%	6,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	8%	13%	28%	26%	25%	6,6
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	4%	1%	19%	45%	31%	7,7
Informatie over en afhandeling bij einde contract	4%	13%	27%	34%	23%	6,8

Sturing - hoe tevreden bent u over: 7,3

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	25%	17%	19%	21%	18%	5,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	8%	0%	17%	40%	36%	7,7
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	15%	14%	18%	24%	30%	6,4
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	6%	39%	55%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	25%	5%	8%	24%	38%	6,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	2%	8%	37%	50%	8,4

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 7,6

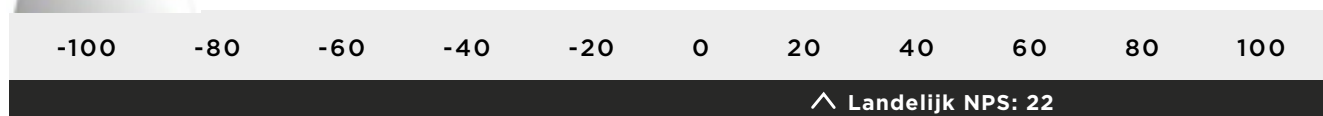
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	5%	7%	17%	36%	36%	7,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	4%	4%	16%	35%	42%	7,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	9%	4%	17%	37%	33%	7,3
Het wisselen van banden	4%	8%	13%	40%	35%	7,6

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	5%	9%	41%	41%	8,0
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	10%	22%	37%	30%	7,4
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	4%	15%	49%	28%	7,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	6%	19%	47%	25%	7,4



✓ NPS Van Mossel Leasing: 0



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 121

Van Mossel Leasing

7,5

Landelijk

7,9

Zeer
ontevreden

Ontevreden

Neutraal

Tevreden

Zeer
tevreden

Cijfer

Gemiddelde
rapportcijfer**Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:**

7,4

Online informatie

1%

7%

19%

58%

15%

7,3

De schriftelijke documenten en informatie per mail

1%

5%

19%

62%

14%

7,4

Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij

0%

6%

20%

48%

27%

7,6

De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling

4%

8%

13%

57%

18%

7,2

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

7,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade

5%

4%

35%

43%

13%

6,8

De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes

0%

5%

25%

55%

15%

7,3

Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud

4%

12%

12%

39%

34%

7,5

Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto

4%

2%

11%

48%

35%

7,9

De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen,
zoals kilometrage of verlengingen

0%

4%

38%

46%

12%

7,0

De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)

0%

4%

20%

59%

16%

7,5

Informatie over en afhandeling bij einde contract

0%

9%

30%

46%

15%

7,0

Sturing - hoe tevreden bent u over:

7,9

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller

12%

10%

34%

26%

18%

6,2

De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf

3%

4%

28%

35%

29%

7,4

Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren

3%

8%

19%

28%

42%

7,7

De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf

1%

1%

7%

37%

54%

8,7

Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze

4%

4%

18%

25%

48%

7,9

Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf

2%

2%

8%

32%

57%

8,7

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,1

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud

3%

2%

9%

39%

47%

8,3

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud

3%

3%

9%

39%

46%

8,3

De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer

2%

5%

11%

40%

42%

8,1

Het wisselen van banden

5%

3%

9%

44%

40%

8,0

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

7,6

De ondersteuning en afhandeling bij pech

1%

3%

24%

44%

27%

7,6

De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade

2%

6%

24%

40%

27%

7,4

De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)

3%

3%

21%

51%

23%

7,5

De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel

1%

1%

25%

51%

22%

7,5



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 115	Ze er ont vre den	Ont vre den	Neu traal	Tev re den	Ze er tev re den	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
WagenPlan BV	7,9							
Landelijk	7,9							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 8,1

Online informatie	2%	4%	12%	52%	30%	7,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	2%	14%	46%	37%	8,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	3%	5%	44%	45%	8,3
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	3%	6%	47%	43%	8,3

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,2

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	0%	21%	49%	28%	7,8
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	1%	8%	53%	37%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	4%	4%	8%	32%	52%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	3%	10%	27%	58%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	2%	14%	43%	38%	8,0
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	10%	57%	33%	8,3
Informatie over en afhandeling bij einde contract	0%	0%	13%	42%	45%	8,5

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,4

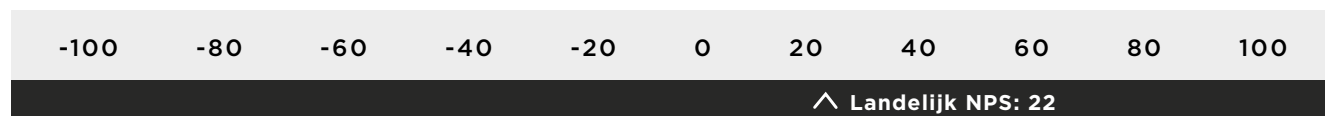
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	3%	10%	21%	35%	30%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	1%	5%	42%	52%	8,8
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	6%	13%	29%	46%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	2%	4%	33%	61%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	5%	7%	28%	55%	8,3
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	0%	4%	27%	67%	9,1

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,5

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	2%	6%	29%	61%	8,8
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	6%	8%	26%	59%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	2%	11%	35%	50%	8,4
Het wisselen van banden	3%	4%	4%	36%	53%	8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over: 8,0

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	5%	8%	39%	44%	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	13%	38%	48%	8,5
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	9%	7%	46%	36%	7,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	7%	11%	43%	37%	7,9



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 142	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Wittebrug Lease	8,0							
Landelijk	7,9							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 8,2

Online informatie	3%	2%	10%	48%	36%	8,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	2%	7%	51%	37%	8,2
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	2%	9%	31%	56%	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	11%	45%	39%	8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 7,8

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	5%	6%	28%	47%	15%	6,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	3%	3%	18%	47%	29%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	1%	8%	39%	49%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	1%	12%	30%	54%	8,5
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	0%	22%	41%	38%	8,1
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	3%	19%	42%	35%	7,9
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	3%	23%	39%	31%	7,6

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,3

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	8%	30%	23%	31%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	1%	15%	36%	47%	8,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	3%	19%	26%	46%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	1%	4%	32%	62%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	6%	6%	11%	28%	49%	7,9
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	5%	28%	65%	9,0

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,4

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	1%	6%	38%	54%	8,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	3%	13%	37%	47%	8,3
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	4%	17%	34%	43%	8,0
Het wisselen van banden	2%	2%	9%	35%	52%	8,5

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	3%	23%	32%	38%	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	22%	32%	47%	8,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	5%	1%	20%	36%	38%	7,8
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	1%	16%	44%	36%	8,0

BIJLAGE 3

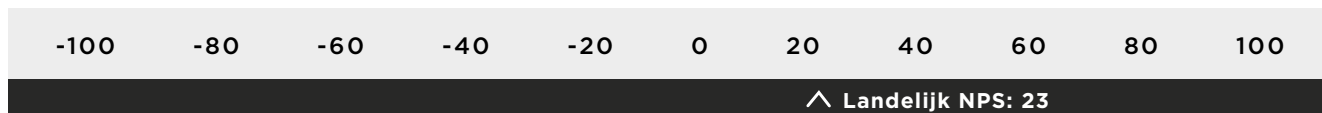
INDIVIDUELE RESULTATEN WAGENPARK- BEHEERDERS

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 59

ALD Automotive	7,2
Landelijk	7,9

✓ NPS ALD Automotive: 0



Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht	17%
▬ Precies zoals verwacht	53%
▼ Minder positief dan verwacht	31%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	31%
▬ Gelijk aan anderen	41%
▼ Slechter dan anderen	28%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor ALD Automotive?

■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling

39%

61%

Verhouding prijs en kwaliteit

34%

66%

Kwaliteit van de service

36%

64%

Van oudsher zo gegroeid

25%

75%

Reputatie

98%

Goede ervaringen in het verleden

29%

71%

Specifieke aanbieding of regeling

7%

93%

Informatie op internet (website en reviews)

100%

Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden

16%

84%

Is voorgeschreven in ons leasebeleid

16%

84%

Persoonlijk contact medewerkers

30%

70%

Anders

5%

95%

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							7,0
De telefonische bereikbaarheid	2%	5%	30%	42%	21%	7,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	4%	11%	25%	45%	16%	6,8	
Het beantwoorden van vragen	2%	9%	19%	47%	23%	7,3	
De snelheid van reacties	5%	16%	33%	32%	14%	6,3	
De schriftelijke correspondentie	7%	2%	22%	49%	20%	7,1	
Het relatiebeheer door de accountmanager	9%	11%	17%	32%	30%	6,9	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	2%	2%	19%	62%	14%	7,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	2%	5%	26%	56%	12%	7,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	4%	6%	24%	53%	14%	7,0	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							7,5
De correctheid van de medewerkers	2%	0%	12%	54%	32%	8,1	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	20%	53%	27%	7,9	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	2%	0%	12%	47%	39%	8,2	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	6%	17%	46%	29%	7,6	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	12%	17%	43%	26%	7,3	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	6%	4%	28%	36%	26%	7,1	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	2%	10%	43%	24%	21%	6,7	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	2%	7%	33%	36%	22%	7,1	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							7,3
De snelheid van offertes	2%	5%	33%	45%	15%	7,0	
Volledigheid van offertes	0%	5%	13%	56%	25%	7,8	
De prijs- en tariefstelling	2%	7%	26%	44%	20%	7,2	
De administratieve verwerking en rapportages	4%	5%	20%	52%	20%	7,3	
Juistheid van facturatie en overzichten	3%	7%	12%	55%	22%	7,4	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							7,4
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	2%	17%	63%	17%	7,7	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	5%	21%	58%	16%	7,4	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	5%	21%	59%	15%	7,4	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	2%	5%	26%	52%	14%	7,1	
De geboden brandstofregeling	3%	0%	21%	58%	18%	7,5	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	20%	59%	22%	7,8	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	8%	18%	61%	13%	7,3	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	11%	15%	47%	28%	7,6	

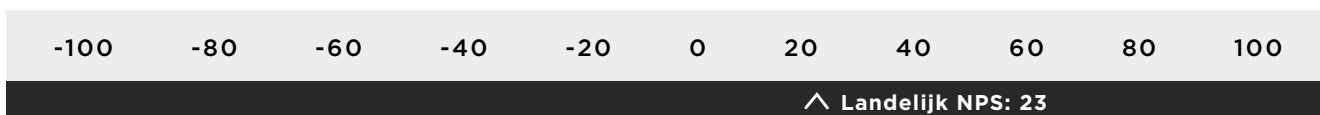


Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 66

Alphabet Nederland BV	8,0
Landelijk	7,9

▼ NPS Alphabet Nederland BV: 32



Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht	9%
▬ Precies zoals verwacht	69%
▼ Minder positief dan verwacht	22%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	49%
▬ Gelijk aan anderen	43%
▼ Slechter dan anderen	8%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

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

■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling

44%

56%

Verhouding prijs en kwaliteit

33%

67%

Kwaliteit van de service

56%

44%

Van oudsher zo gegroeid

39%

61%

Reputatie

5%

95%

Goede ervaringen in het verleden

50%

50%

Specifieke aanbieding of regeling

5%

95%

Informatie op internet (website en reviews)

11%

89%

Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden

6%

94%

Is voorgeschreven in ons leasebeleid

8%

92%

Persoonlijk contact medewerkers

23%

77%

Anders

9%

91%

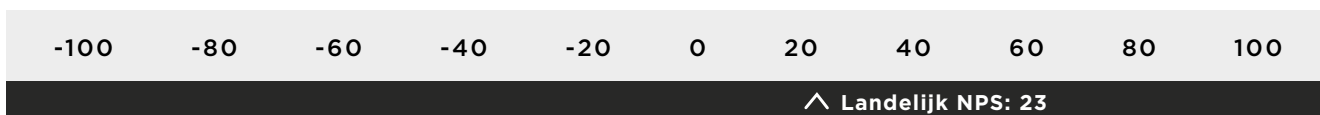
	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							7,9
De telefonische bereikbaarheid	0%	5%	14%	42%	40%	8,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	11%	18%	47%	24%	7,4	
Het beantwoorden van vragen	2%	2%	12%	47%	38%	8,2	
De snelheid van reacties	2%	6%	21%	40%	32%	7,6	
De schriftelijke correspondentie	2%	3%	8%	50%	37%	8,1	
Het relatiebeheer door de accountmanager	5%	5%	19%	41%	31%	7,4	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	2%	2%	14%	58%	25%	7,8	
Informatie op het beveiligde deel van de website	2%	0%	14%	57%	28%	7,9	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	2%	11%	56%	30%	8,0	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,4
De correctheid van de medewerkers	0%	2%	6%	40%	52%	8,7	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	2%	5%	45%	48%	8,7	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	2%	6%	34%	58%	8,9	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	11%	47%	40%	8,3	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	2%	11%	44%	41%	8,3	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	2%	7%	61%	28%	8,0	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	2%	2%	22%	59%	16%	7,4	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	2%	2%	16%	61%	20%	7,6	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,1
De snelheid van offertes	0%	5%	16%	39%	41%	8,1	
Volledigheid van offertes	0%	0%	9%	50%	41%	8,5	
De prijs- en tariefstelling	2%	3%	22%	58%	16%	7,4	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	9%	62%	29%	8,2	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	6%	52%	42%	8,5	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							8,1
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	4%	13%	49%	35%	8,1	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	4%	10%	56%	31%	8,1	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	4%	16%	44%	36%	8,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	19%	55%	26%	7,9	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	13%	56%	31%	8,1	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	8%	41%	51%	8,7	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	2%	15%	52%	32%	8,1	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	2%	16%	47%	35%	8,1	

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 148

Arval	7,8
Landelijk	7,9

▼ NPS Arval: 16


Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht	16%
▬ Precies zoals verwacht	61%
▼ Minder positief dan verwacht	24%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	48%
▬ Gelijk aan anderen	34%
▼ Slechter dan anderen	19%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Arval?

■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling

22%

78%

Verhouding prijs en kwaliteit

31%

69%

Kwaliteit van de service

39%

61%

Van oudsher zo gegroeid

19%

81%

Reputatie

4%

96%

Goede ervaringen in het verleden

26%

74%

Specifieke aanbieding of regeling

98%

Informatie op internet (website en reviews)

4%

96%

Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden

3%

97%

Is voorgeschreven in ons leasebeleid

17%

83%

Persoonlijk contact medewerkers

20%

80%

Anders

14%

86%

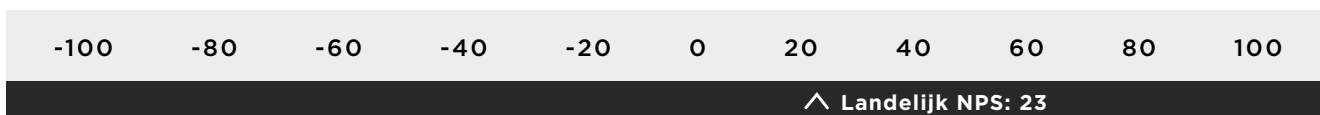
	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,0
De telefonische bereikbaarheid	0%	3%	8%	40%	49%	8,5	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	5%	12%	46%	37%	8,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	2%	10%	45%	42%	8,4	
De snelheid van reacties	3%	8%	9%	41%	40%	7,9	
De schriftelijke correspondentie	0%	6%	15%	44%	35%	8,0	
Het relatiebeheer door de accountmanager	1%	5%	19%	38%	38%	7,9	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	2%	21%	63%	14%	7,5	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	3%	13%	57%	26%	7,9	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	1%	4%	19%	48%	28%	7,8	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,1
De correctheid van de medewerkers	0%	1%	8%	42%	49%	8,6	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	1%	9%	49%	42%	8,5	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	4%	38%	58%	9,0	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	4%	17%	38%	41%	8,1	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	1%	5%	13%	35%	46%	8,2	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	1%	7%	16%	47%	29%	7,7	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	1%	6%	28%	43%	22%	7,3	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	2%	4%	33%	46%	15%	7,0	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							7,9
De snelheid van offertes	0%	6%	7%	49%	38%	8,2	
Volledigheid van offertes	0%	2%	10%	52%	36%	8,2	
De prijs- en tariefstelling	1%	6%	26%	51%	17%	7,2	
De administratieve verwerking en rapportages	1%	4%	15%	48%	31%	7,9	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	3%	17%	43%	36%	8,0	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							7,6
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	1%	14%	56%	29%	8,0	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	1%	1%	22%	50%	26%	7,8	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	3%	25%	44%	28%	7,7	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	1%	4%	24%	48%	23%	7,5	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	25%	47%	28%	7,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	2%	17%	47%	35%	8,1	
Het schouwen van auto's bij inleveren	2%	8%	32%	42%	15%	6,9	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	5%	28%	41%	25%	7,4	

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 89

Athlon	7,9
Landelijk	7,9

▼ NPS Athlon: 13



Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht	7%
▬ Precies zoals verwacht	75%
▼ Minder positief dan verwacht	18%

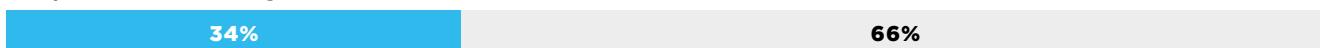
Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	38%
▬ Gelijk aan anderen	48%
▼ Slechter dan anderen	14%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

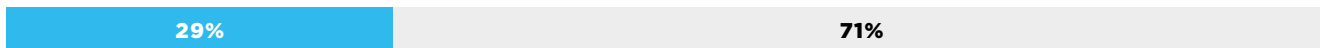
Wat is de reden van de keuze voor Athlon?

■ JA ■ NEE

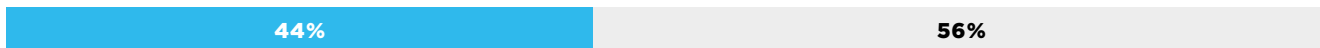
Prijs- en tariefstelling



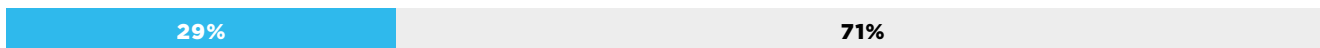
Verhouding prijs en kwaliteit



Kwaliteit van de service



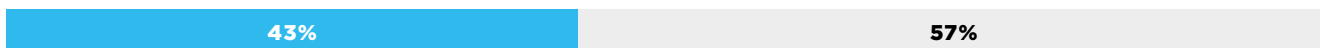
Van oudsher zo gegroeid



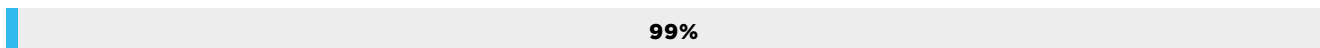
Reputatie



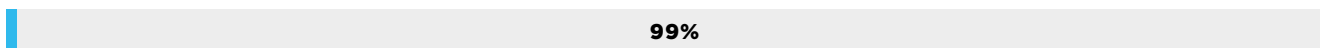
Goede ervaringen in het verleden



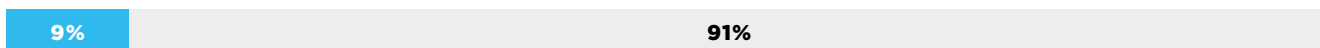
Specifieke aanbieding of regeling



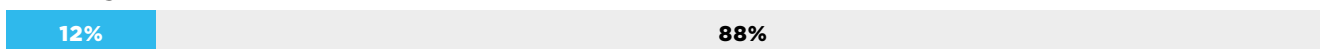
Informatie op internet (website en reviews)



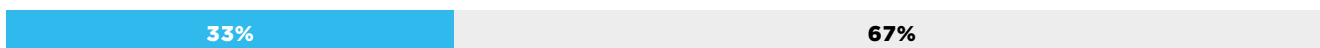
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



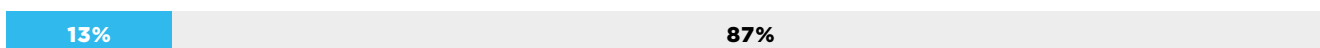
Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



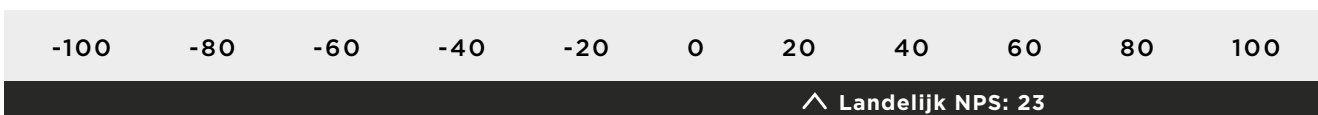
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,0
De telefonische bereikbaarheid	0%	2%	13%	45%	40%	8,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	1%	3%	12%	46%	37%	8,1	
Het beantwoorden van vragen	1%	3%	9%	47%	39%	8,2	
De snelheid van reacties	0%	6%	9%	45%	40%	8,2	
De schriftelijke correspondentie	1%	2%	10%	52%	34%	8,1	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	5%	15%	38%	43%	8,2	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	23%	55%	22%	7,7	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	3%	26%	54%	17%	7,4	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	3%	0%	15%	59%	23%	7,8	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,4
De correctheid van de medewerkers	0%	2%	6%	39%	53%	8,7	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	1%	7%	47%	45%	8,6	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	1%	3%	42%	53%	8,8	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	6%	13%	34%	47%	8,3	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	1%	3%	10%	38%	47%	8,3	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	16%	51%	33%	8,1	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	0%	0%	18%	55%	27%	7,9	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	0%	14%	60%	26%	8,0	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,0
De snelheid van offertes	0%	5%	9%	48%	38%	8,2	
Volledigheid van offertes	0%	3%	8%	48%	41%	8,3	
De prijs- en tariefstelling	2%	3%	19%	55%	20%	7,5	
De administratieve verwerking en rapportages	1%	4%	13%	56%	26%	7,8	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	2%	13%	49%	36%	8,2	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							7,9
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	1%	13%	64%	22%	7,9	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	11%	65%	24%	8,1	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	15%	51%	34%	8,2	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	17%	53%	30%	8,0	
De geboden brandstofregeling	2%	2%	15%	55%	27%	7,9	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	1%	9%	53%	36%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	1%	3%	25%	50%	21%	7,4	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	4%	20%	49%	28%	7,8	

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 34

DirectLease	8,1
Landelijk	7,9

▼ NPS DirectLease: 24



Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht	15%
▬ Precies zoals verwacht	79%
▼ Minder positief dan verwacht	6%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	41%
▬ Gelijk aan anderen	41%
▼ Slechter dan anderen	18%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor DirectLease?

■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling

38%

62%

Verhouding prijs en kwaliteit

29%

66%

Kwaliteit van de service

44%

56%

Van oudsher zo gegroeid

38%

62%

Reputatie

97%

Goede ervaringen in het verleden

44%

56%

Specifieke aanbieding of regeling

12%

88%

Informatie op internet (website en reviews)

24%

76%

Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden

21%

79%

Is voorgeschreven in ons leasebeleid

100%

Persoonlijk contact medewerkers

26%

74%

Anders

6%

94%

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,4
De telefonische bereikbaarheid	0%	3%	6%	35%	56%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	6%	3%	35%	56%	8,7	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	6%	38%	56%	8,9	
De snelheid van reacties	0%	3%	9%	30%	58%	8,7	
De schriftelijke correspondentie	0%	3%	12%	47%	38%	8,2	
Het relatiebeheer door de accountmanager	3%	0%	0%	34%	63%	8,9	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	26%	39%	35%	8,0	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	3%	18%	52%	27%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	3%	16%	59%	22%	7,8	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,3
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	3%	45%	52%	8,8	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	3%	3%	50%	44%	8,5	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	6%	35%	59%	8,9	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	3%	0%	3%	42%	52%	8,6	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	3%	0%	50%	47%	8,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	3%	3%	14%	48%	31%	7,8	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	8%	8%	12%	48%	24%	7,1	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	7%	4%	22%	48%	19%	7,0	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,3
De snelheid van offertes	0%	3%	6%	26%	65%	8,9	
Volledigheid van offertes	0%	0%	12%	32%	56%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	0%	6%	18%	48%	27%	7,7	
De administratieve verwerking en rapportages	3%	3%	10%	55%	29%	7,8	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	6%	64%	30%	8,3	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							7,6
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	26%	55%	19%	7,6	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	6%	29%	45%	19%	7,2	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	4%	22%	59%	15%	7,4	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	24%	62%	14%	7,5	
De geboden brandstofregeling	4%	0%	15%	58%	23%	7,7	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	24%	58%	18%	7,6	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	7%	27%	50%	17%	7,2	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	3%	6%	16%	44%	31%	7,6	

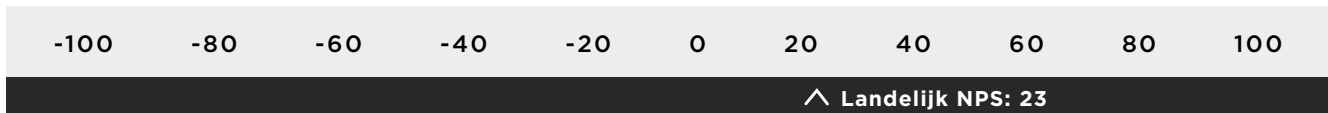


Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 89

Friesland Lease	8,4
Landelijk	7,9

▼ NPS Friesland Lease: 45



Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht	15%
▬ Precies zoals verwacht	78%
▼ Minder positief dan verwacht	8%

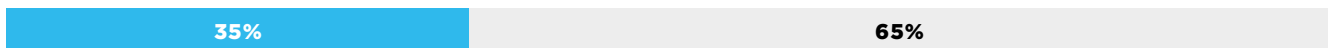
Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	65%
▬ Gelijk aan anderen	35%
▼ Slechter dan anderen	0%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

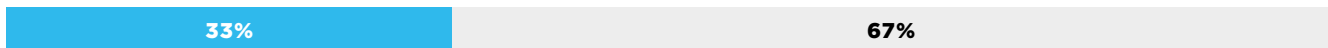
Wat is de reden van de keuze voor Friesland Lease?

■ JA ■ NEE

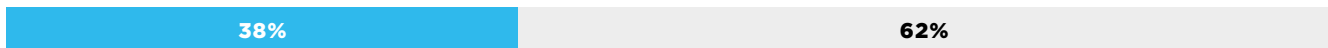
Prijs- en tariefstelling



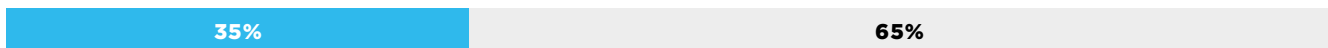
Verhouding prijs en kwaliteit



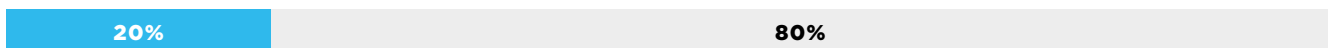
Kwaliteit van de service



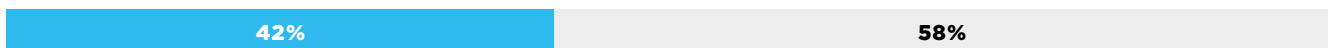
Van oudsher zo gegroeid



Reputatie



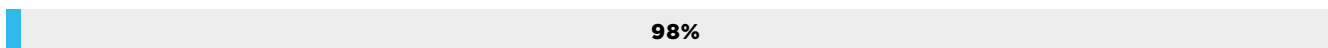
Goede ervaringen in het verleden



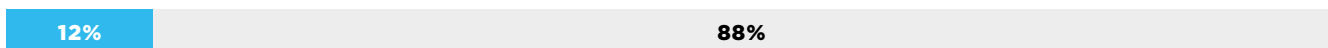
Specifieke aanbieding of regeling



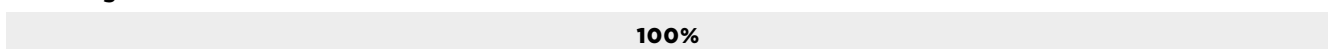
Informatie op internet (website en reviews)



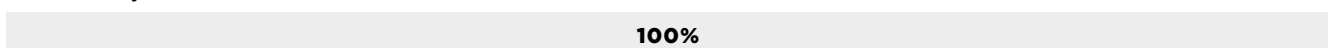
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



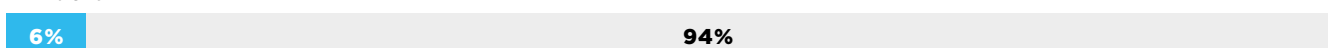
Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,7
De telefonische bereikbaarheid	0%	2%	8%	36%	53%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	1%	7%	40%	52%	8,7	
Het beantwoorden van vragen	0%	1%	5%	36%	58%	8,9	
De snelheid van reacties	0%	1%	9%	32%	58%	8,8	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	6%	44%	50%	8,7	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	1%	11%	33%	55%	8,7	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	2%	16%	52%	31%	8,0	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	2%	15%	53%	30%	8,0	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	11%	45%	44%	8,5	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,9
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	6%	36%	58%	8,9	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	6%	34%	60%	9,0	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	5%	29%	67%	9,1	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	8%	31%	61%	8,9	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	2%	5%	32%	61%	8,9	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	9%	37%	54%	8,8	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	0%	0%	21%	44%	36%	8,1	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	-	-	-	-	-	-	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,4
De snelheid van offertes	0%	1%	5%	42%	52%	8,8	
Volledigheid van offertes	0%	1%	6%	45%	48%	8,6	
De prijs- en tariefstelling	0%	3%	15%	55%	27%	7,9	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	10%	51%	40%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	1%	12%	42%	45%	8,5	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							8,3
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	8%	53%	39%	8,4	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	11%	45%	44%	8,5	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	20%	55%	25%	7,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	2%	0%	20%	48%	31%	7,9	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	15%	49%	35%	8,2	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	9%	40%	51%	8,7	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	18%	59%	23%	7,9	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	13%	57%	30%	8,1	



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 31

Van Mossel Leasing

8,0

Landelijk

7,9

✓ NPS Van Mossel Leasing: 39

-100

-80

-60

-40

-20

0

20

40

60

80

100

^ Landelijk NPS: 23

Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht 23%

▬ Precies zoals verwacht 61%

▼ Minder positief dan verwacht 16%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen 44%

▬ Gelijk aan anderen 44%

▼ Slechter dan anderen 11%

Nvt (geen andere leasemaatschappijen) 0%

Wat is de reden van de keuze voor Van Mossel Leasing?

■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling

35%

65%

Verhouding prijs en kwaliteit

32%

68%

Kwaliteit van de service

52%

48%

Van oudsher zo gegroeid

35%

65%

Reputatie

97%

Goede ervaringen in het verleden

35%

65%

Specifieke aanbieding of regeling

97%

Informatie op internet (website en reviews)

100%

Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden

16%

84%

Is voorgeschreven in ons leasebeleid

97%

Persoonlijk contact medewerkers

58%

42%

Anders

10%

90%

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,4
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	7%	37%	57%	8,9	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	7%	31%	62%	9,0	
Het beantwoorden van vragen	0%	3%	7%	24%	66%	8,9	
De snelheid van reacties	0%	3%	10%	23%	63%	8,8	
De schriftelijke correspondentie	7%	0%	7%	37%	50%	8,3	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	4%	21%	75%	9,4	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	32%	53%	16%	7,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	32%	45%	23%	7,5	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	3%	24%	38%	34%	7,8	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,7
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	3%	33%	63%	9,1	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	7%	23%	70%	9,2	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	7%	27%	67%	9,1	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	3%	10%	27%	60%	8,7	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	3%	7%	27%	63%	8,9	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	12%	23%	65%	9,0	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	0%	4%	28%	24%	44%	7,9	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	4%	4%	35%	26%	30%	7,2	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,3
De snelheid van offertes	0%	0%	3%	39%	58%	9,0	
Volledigheid van offertes	0%	0%	10%	39%	52%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	3%	3%	17%	47%	30%	7,7	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	6%	13%	42%	39%	8,0	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	7%	20%	40%	33%	7,8	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							7,7
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	4%	0%	16%	44%	36%	7,9	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	4%	4%	13%	48%	30%	7,7	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	29%	38%	33%	7,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	4%	4%	21%	42%	29%	7,5	
De geboden brandstofregeling	5%	0%	0%	52%	43%	8,4	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	4%	16%	40%	40%	8,1	
Het schouwen van auto's bij inleveren	4%	12%	35%	31%	19%	6,6	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	8%	0%	20%	32%	40%	7,7	

BIJLAGE 4

INDIVIDUELE RESULTATEN PRIVATE LEASE

-100 -80 -60 -40 -20 0 20 40 60 80 100

^ Landelijk NPS: 34

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 2654

Alcredis Finance BV	8,1	Ze er on te v re de n	On te v re de n	Ne u t ra al	Te v re de n	Ze er te v re de n	Cij fer	Gemidde elde rap port cij fer
Landelijk	8,2							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,4

Online informatie	1%	1%	10%	43%	44%	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	7%	42%	49%	8,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	3%	14%	41%	41%	8,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	2%	16%	42%	39%	8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,3

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	3%	19%	47%	29%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	1%	8%	37%	53%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	1%	8%	35%	56%	8,8
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	4%	21%	34%	39%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	12%	44%	43%	8,4

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,0

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	7%	27%	28%	31%	7,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	6%	5%	21%	31%	36%	7,4
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	7%	22%	26%	37%	7,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	4%	3%	16%	30%	47%	8,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	6%	5%	13%	26%	50%	7,9
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	3%	11%	29%	55%	8,5

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

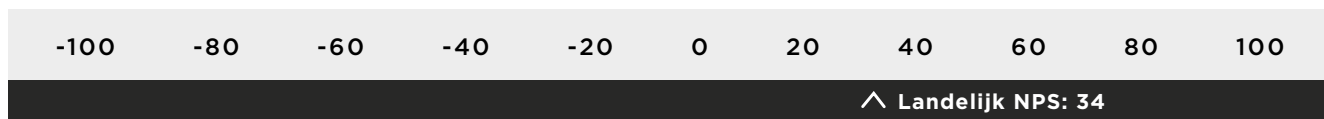
8,7

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	1%	7%	28%	64%	9,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	3%	15%	28%	52%	8,3
Het wisselen van banden	2%	1%	17%	27%	52%	8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,0

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	2%	26%	29%	41%	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	3%	40%	25%	30%	7,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	2%	25%	28%	41%	7,8
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	2%	23%	30%	43%	8,0



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 183	Ze er on tev re den	On tev re den	Ne u traal	Te v re den	Ze er te v re den	Cijfer	Gemiddelde rap port cijfer
ALD Automotive	8,4							
Landelijk	8,2							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 8,4

Online informatie	1%	4%	9%	37%	49%	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	1%	5%	44%	49%	8,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	4%	10%	39%	48%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	4%	14%	45%	37%	8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	2%	11%	49%	37%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	1%	8%	38%	52%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	1%	10%	33%	56%	8,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	4%	13%	39%	41%	7,9
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	7%	49%	42%	8,5

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,5

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	2%	7%	24%	32%	36%	7,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	14%	33%	49%	8,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	1%	3%	18%	39%	39%	8,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	2%	13%	34%	51%	8,5
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	2%	10%	32%	55%	8,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	2%	8%	31%	59%	8,8

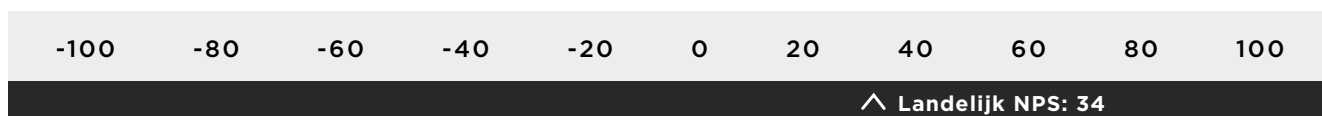
Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,4

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	0%	9%	42%	48%	8,6
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	4%	21%	32%	43%	8,1
Het wisselen van banden	0%	1%	21%	29%	49%	8,3

Schade en pech - hoe tevreden bent u over: 8,3

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	1%	18%	28%	53%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	5%	19%	17%	59%	8,4
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	4%	10%	24%	59%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	4%	10%	29%	57%	8,6

							-100	-80	-60	-40	-20	0	20	40	60	80	100
^ Landelijk NPS: 34																	
Rapportcijfer		Aantal beoordelingen: 201						Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer			
Alphabet Nederland BV		8,9															
Landelijk		8,2															
Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:														9,1			
Online informatie							0%	0%	7%	26%	68%	9,1					
De schriftelijke documenten en informatie per mail							0%	1%	6%	29%	65%	9,1					
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij							0%	1%	6%	19%	74%	9,2					
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling							1%	1%	6%	28%	64%	8,9					
Contractueel - hoe tevreden bent u over:														8,8			
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade							2%	3%	13%	33%	49%	8,3					
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud							0%	1%	5%	24%	70%	9,2					
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto							2%	1%	11%	24%	63%	8,8					
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen							2%	3%	15%	28%	53%	8,4					
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)							1%	0%	7%	33%	60%	8,9					
Sturing - hoe tevreden bent u over:														8,3			
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller							11%	7%	25%	24%	33%	6,9					
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf							5%	2%	16%	29%	48%	8,1					
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren							10%	2%	22%	24%	43%	7,5					
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf							5%	0%	13%	27%	55%	8,4					
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze							7%	1%	9%	23%	60%	8,4					
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf							3%	1%	9%	23%	65%	8,8					
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:														9,0			
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud							0%	1%	2%	27%	70%	9,3					
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer							2%	4%	10%	31%	53%	8,4					
Het wisselen van banden							2%	0%	20%	22%	56%	8,4					
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:														8,6			
De ondersteuning en afhandeling bij pech							3%	0%	10%	23%	64%	8,7					
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade							3%	3%	28%	25%	42%	7,8					
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)							1%	1%	12%	28%	57%	8,6					
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel							1%	0%	18%	31%	49%	8,4					



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 165									
Athlon	8,3									
Landelijk	8,2									

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 8,2

Online informatie	2%	2%	9%	45%	41%	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	4%	9%	47%	40%	8,2
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	5%	10%	41%	43%	8,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	11%	46%	38%	8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,2

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	2%	19%	49%	27%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	4%	10%	34%	50%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	11%	23%	61%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	6%	17%	33%	39%	7,7
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	13%	46%	40%	8,3

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,0

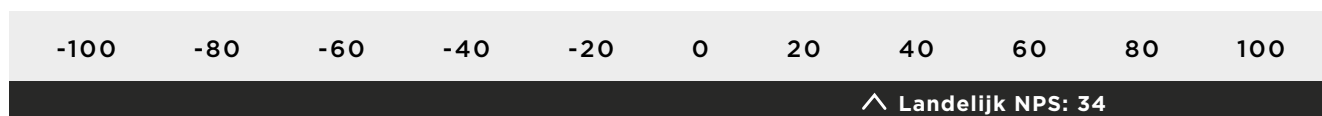
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	9%	23%	43%	19%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	4%	12%	45%	37%	8,0
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	2%	5%	20%	40%	33%	7,6
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	2%	15%	38%	42%	8,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	6%	12%	29%	48%	7,9
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	7%	30%	60%	8,8

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,2

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	3%	7%	37%	51%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	9%	21%	27%	40%	7,5
Het wisselen van banden	2%	0%	27%	33%	38%	7,9

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	4%	0%	27%	30%	39%	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	37%	37%	27%	7,5
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	4%	3%	25%	34%	34%	7,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	6%	1%	25%	37%	31%	7,4



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 67	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
DirectLease	8,3							
Landelijk	8,2							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 8,5

Online informatie	0%	3%	9%	35%	53%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	2%	2%	44%	53%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	4%	9%	30%	56%	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	2%	20%	25%	53%	8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 7,9

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	10%	17%	47%	25%	7,4
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	6%	11%	38%	45%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	5%	3%	13%	30%	48%	8,1
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	11%	24%	34%	29%	7,2
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	4%	13%	40%	42%	8,2

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,1

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	8%	31%	26%	26%	6,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	10%	3%	23%	33%	31%	7,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	7%	32%	18%	36%	7,0
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	4%	0%	33%	22%	41%	7,7
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	2%	13%	25%	57%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	0%	7%	31%	61%	8,9

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,0

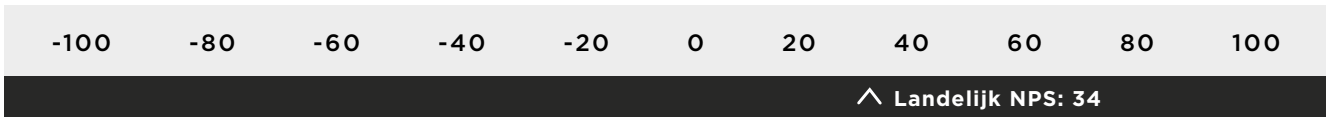
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	3%	0%	9%	31%	57%	8,6
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	12%	6%	33%	18%	30%	6,6
Het wisselen van banden	0%	6%	31%	19%	44%	7,8

Schade en pech - hoe tevreden bent u over: 8,2

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	4%	12%	38%	46%	8,4
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	36%	36%	29%	7,6
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	7%	19%	33%	41%	7,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	10%	13%	37%	40%	7,9



▼ NPS Friesland Lease: 47



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 58

Friesland Lease	8,4	Ze er on te vre den	On te vre den	Ne u tra al	Te vre den	Ze er te vre den	Cij fer	Gemiddelde rap port cij fer
Landelijk	8,2							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,5

Online informatie	0%	2%	5%	45%	47%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	2%	9%	58%	31%	8,2
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	4%	4%	42%	50%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	0%	0%	53%	47%	8,8

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	0%	5%	59%	34%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	3%	10%	35%	52%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	-	-	-	-	-	-
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	-	-	-	-	-	-
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	-	-	-	-	-	-

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,3

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	0%	6%	45%	49%	0%	6,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	0%	7%	46%	48%	8,7
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	0%	7%	46%	48%	8,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	7%	46%	48%	8,7
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	0%	0%	6%	45%	49%	8,7
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	7%	46%	48%	8,7

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,1

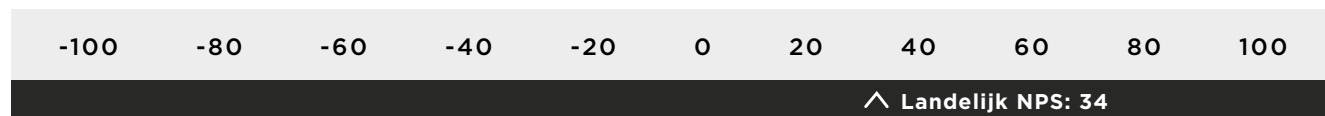
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	0%	90%	10%	8,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	0%	0%	32%	63%	8,8
Het wisselen van banden	-	-	-	-	-	-

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,3

De ondersteuning en afhandeling bij pech	6%	0%	17%	50%	28%	7,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	6%	0%	17%	44%	33%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	4%	0%	4%	38%	54%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	5%	5%	36%	55%	8,7

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 66	Ze er on tev reden	On tev reden	Ne utraal	Te v reden	Ze er te v reden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Justlease	8,2							
Landelijk	8,2							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 8,0

Online informatie	2%	9%	14%	41%	34%	7,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	6%	9%	44%	41%	8,2
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	3%	11%	42%	44%	8,3
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	7%	20%	36%	36%	7,7

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,2

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	2%	15%	59%	23%	7,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	4%	24%	33%	38%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	2%	6%	25%	68%	9,1
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	9%	7%	40%	44%	8,2
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	5%	3%	13%	46%	33%	7,7

Sturing - hoe tevreden bent u over: 7,7

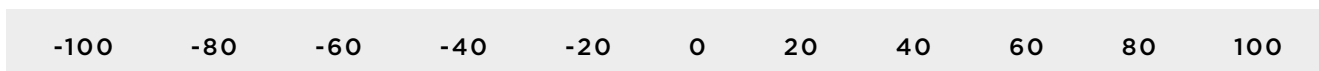
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	8%	25%	31%	28%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	6%	3%	19%	25%	47%	7,9
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	3%	30%	30%	33%	7,5
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	6%	21%	27%	45%	8,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	8%	5%	10%	36%	41%	7,7
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	5%	3%	10%	33%	49%	8,2

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,1

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	36%	14%	50%	8,1
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	6%	24%	41%	29%	7,6
Het wisselen van banden	0%	0%	42%	25%	33%	7,6

Schade en pech - hoe tevreden bent u over: 7,3

De ondersteuning en afhandeling bij pech	6%	0%	22%	33%	39%	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	10%	50%	20%	20%	6,6
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	12%	24%	29%	35%	7,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	7%	47%	33%	13%	6,7



^ Landelijk NPS: 34

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 55	Ze er on te v re den	On te v re den	Ne u tra al	Te v re den	Ze er te v re den	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
WagenPlan BV	8,3							
Landelijk	8,2							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 8,3

Online informatie	0%	0%	13%	42%	45%	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	17%	49%	34%	8,1
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	0%	14%	42%	44%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	0%	14%	43%	43%	8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	0%	14%	55%	32%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	0%	9%	40%	51%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	2%	7%	43%	48%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	4%	21%	39%	36%	7,9
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	18%	36%	47%	8,4

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,1

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	4%	4%	29%	36%	29%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	3%	17%	38%	41%	8,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	8%	17%	29%	38%	7,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	8%	33%	58%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	8%	16%	30%	41%	7,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	5%	12%	22%	59%	8,4

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,7

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	10%	31%	59%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	0%	12%	44%	44%	8,5
Het wisselen van banden	0%	0%	14%	43%	43%	8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over: 8,6

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	7%	53%	40%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	8%	33%	58%	8,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	0%	7%	53%	40%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	6%	59%	35%	8,4



Vereniging Zakelijke Rijders

 **Vereniging Zakelijke Rijders**
Lange Dreef 8
4131 NH Vianen

 0347-345 246
 info@vzr.nl
 vzr.nl



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS