

TEVREDENHEID OVER LEASEMAATSCHAPPIJEN

TOL ONDERZOEK 2017

BEKNOPT VERSIE



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS



VOORWOORD

Voor u ligt de zevende editie van ons onderzoek naar de Tevredenheid Over Leasemaatschappijen (TOL). Het onderzoek “Tevredenheid Over Leasemaatschappijen” is opgezet om de stem van de berijder en de wagenparkbeheerder te laten horen. Dit jaar kent het onderzoek een uitbreiding in categorieën en een nieuwe aanpak.

Eén van de doelstellingen van onze vereniging is een evenwichtige relatie tussen berijder, werkgever en leasemaatschappij te bewerkstelligen. Wij zijn ervan overtuigd dat ons onderzoek bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening van leasemaatschappijen richting berijders. Immers, leasemaatschappijen die, met de onderzoeksresultaten in de hand, een speerpunt maken van de tevredenheid van berijders, zien dat de inspanningen beloond worden in de vorm van een hoge waardering in dit onderzoek.

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 8.294 ingevulde enquêtes de beste respons uit de geschiedenis van dit onderzoek. Daarnaast zijn er een aantal kwalitatieve verbeteringen doorgevoerd.

De methode van uitnodigen is aangepast: sinds dit jaar is er geen vrijheid meer in de manier waarop respondenten zijn benaderd. Alle respondenten zijn door het onderzoeksbureau Tevreden.nl steekproefsgewijs benaderd waardoor de objectiviteit gewaarborgd is. Daarnaast is de drempel van het minimale aantal respondenten verhoogd.

NIEUW Dit jaar zijn er in totaal drie categorieën bevroegd. Naast de Leaserijder 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. Tevreden.nl is 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 of bent u erin geïnteresseerd om het uitgebreide onderzoeksrapport te ontvangen? 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 2017/2018’. Dit jaar feliciteren wij **ALD** en **Friesland Lease** met het behalen van de eerste plaats in de categorie Leaserijders. **Athlon** met de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerders en **Alphabet** met de eerste plaats in de categorie Private Lease.

Veel leesplezier!

Jan van Delft
Voorzitter **Vereniging Zakelijke Rijders**



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
INHOUDSOPGAVE	5
ONDERZOEKSVERANTWOORDING*	
H1 NPS LEASEBRANCHE	7
H2 LEASERIJDDERS**	11
H3 WAGENPARKBEHEERDERS**	17
H4 PRIVATE LEASE RIJDDERS**	23
NAWOORD	27

BIJLAGEN 1 NPS NADER UITGELEGD*

BIJLAGEN 2 INDIVIDUELE RESULTATEN LEASERIJDDERS*

BIJLAGEN 3 INDIVIDUELE RESULTATEN WAGENPARKBEHEERDERS*

BIJLAGEN 4 INDIVIDUELE RESULTATEN PRIVATE LEASE*

* Dit hoofdstuk vindt u in het uitgebreide rapport.

** Het volledige hoofdstuk vindt u in het uitgebreide rapport.

In deze versie treft u slechts een beknopte versie aan.

Het uitgebreide rapport kunt u aanvragen via info@vzr.nl.



HOOFDSTUK 1

NPS 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.

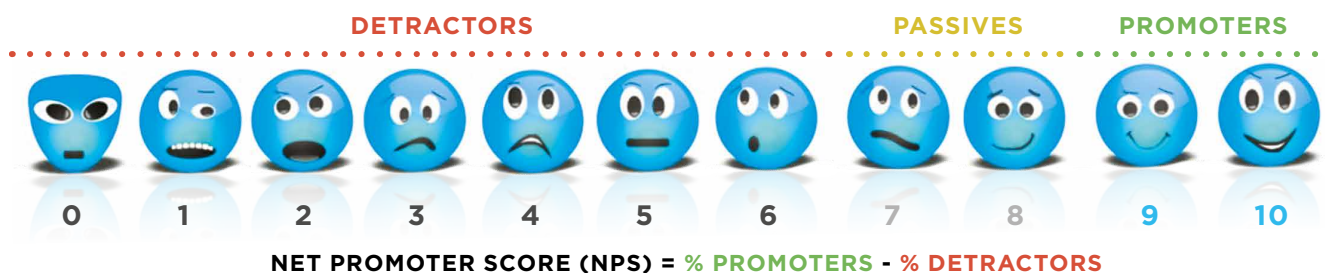
2012	2013	2014	2015	2016	2017
7,6	7,8	8,0	8,3	8,3	8,1

Het gemiddelde rapportcijfer voor alle leasemaatschappijen samen bedraagt in **2017** een **8,1**.

Van de wagenparkbeheerders krijgt de leasemaatschappij een gemiddeld cijfer van een 8,2. De Private Lease rijder geeft de leasemaatschappij een 8,3. Over het algemeen kan gesteld worden dat klanten tevreden zijn over hun Leasemaatschappij. Er zijn echter grote onderlinge verschillen.

1.2 NPS

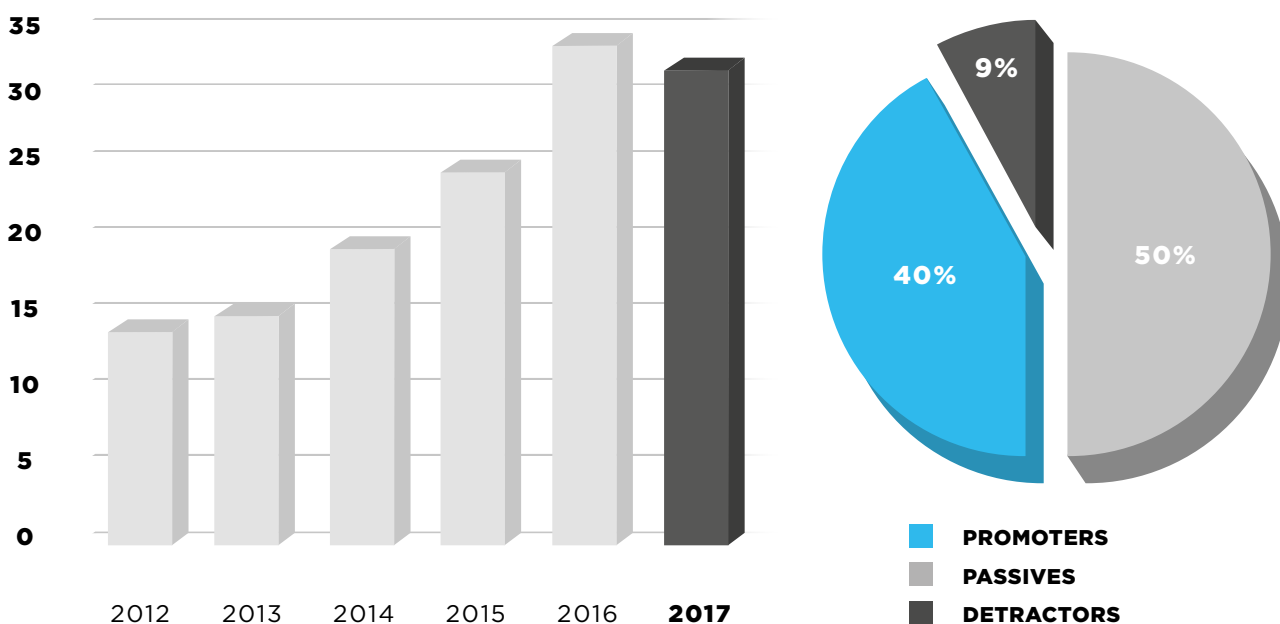
De NPS (Net Promoter Score) is een belangrijk onderdeel van de tevredenheidsmeting. De NPS is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag de loyaliteit van klanten te meten. Hiermee kan een indicatie worden verkregen over het groeipotentieel van het bedrijf of product. In bijlage 1 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.



1.3 NPS VANUIT LEASERIJDER

De NPS voor de leasebranche vanuit berijdersperspectief is in 2017 31. In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven.

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2017	31	40%	50%	9%
2016	33	41%	50%	8%
2015	24	35%	54%	11%
2014	19	33%	52%	15%
2013	15	29%	56%	14%
2012	13	33%	47%	20%

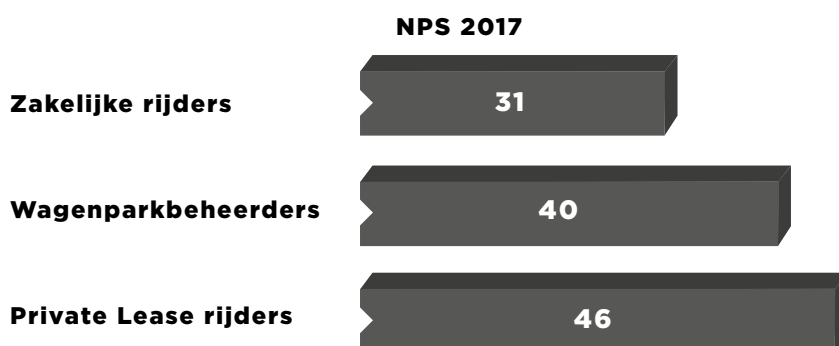


De NPS van de leasebranche is het afgelopen jaar licht gedaald. De gezamenlijke leasemaatschappijen scoren een NPS van **31**.

1.4 NPS IN VERGELIJKING MET WAGENPARKBEHEERDERS EN PRIVATE LEASE RIJDERS

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

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
Zakelijke rijders	31	40%	50%	9%
Wagenparkbeheerders	40	48%	45%	8%
Private Lease rijders	46	52%	42%	6%



De private Lease rijders is het meest enthousiast over de leasemaatschappij. De zakelijke rijder het minst. Wij zullen dit gedurende de tijd gaan volgen en zijn zeer benieuwd of het relatief jonge private lease product deze hoge NPS-score vast kan houden.



HOOFDSTUK 2

LEASERIJDEERS

In dit hoofdstuk behandelen we de Tevredenheid van de berijders van de reguliere leaseauto.

2.1 OVERALL RESULTATEN

Eerder hebben we gezien dat de berijder de gemiddelde leasemaatschappij een 8,1 geeft. De leasemaatschappijen hebben verder een gemiddeld NPS van 31. 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 aan de hand van tientallen vragen kunnen beoordelen op verschillende deelaspecten.

Beoordeling op deelaspecten	2015	2016	2017
Communicatie	8,73	8,57	8,33
Contractueel	8,23	8,15	8,06
Sturing	n.v.t.	n.v.t.	8,30
Onderhoud	8,78	8,62	8,58
Schade	8,73	8,56	8,32

De ondervraagde leaserijders zijn over de hele linie iets minder tevreden dan de voorgaande jaren. Met name de Communicatie en afhandeling van Schade en Pech kent een wat sterkere daling sinds 2015.

2.3 RESULTATEN INDIVIDUELE LEASEMAATSCHAPPIJEN

Deze informatie vindt u in het uitgebreide rapport.

Vraag dit rapport op, fysiek en/of digitaal, via info@vzr.nl.

2.4 RANKING

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2017/2018.



#2.4.1 PUNTENTELLING

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

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

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

#2.4.2 RANKING 'GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2017/2018' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Score	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
ALD Automotive	27	85	88	85	87	90	87	538
Alphabet Nederland BV	25	84	86	84	86	89	87	530
Arval	20	83	87	82	83	87	85	517
Athlon	10	80	80	79	82	84	83	493
LeasePlan Nederland NV	-3	74	77	74	75	77	75	451



#2.4.3 RANKING ‘MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN’

Voor de benoeming ‘Beste Leasemaatschappij 2017/2018’ zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Score	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Friesland Lease	20	84	85	82	84	84	84	512
WagenPlan BV	15	81	83	82	83	84	79	500
Wittebrug Lease	8	79	84	80	83	83	82	494
DirectLease	5	78	79	76	81	83	77	478
Van Mossel Leasing	-1	75	76	75	82	81	74	463







HOOFDSTUK 3

WAGENPARK- BEHEERDERS

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

3.1 OVERALL RESULTATEN

Er zijn 847 enquêtes van Wagenparkbeheerders afgenomen. Gemiddeld geven de Wagenparkbeheerders de leasemaatschappij het cijfer 8,3. De Wagenparkbeheerders zorgen voor een NPS van 40. Een nieuwe vraag in de enquête is in hoeverre de Wagenparkbeheerder vindt dat de leasemaatschappij een vernieuwend karakter heeft op het gebied van mobiliteit. De gemiddelde leasemaatschappij scoort op dit punt een 7,96.

3.2 TEVREDENHEID OVER DEELASPECTEN

De gemiddelde score ten opzichte van het voorgaand jaar is op de deelaspecten exact gelijk gebleven. In onderstaande tabel staan de elementen die bij Wagenparkbeheerders extra goed en minder dan gemiddeld scoorden.

	2016	2017	Delta
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	8,0	8,2	0,2
De snelheid van offertes	8,5	8,7	0,2
De telefonische bereikbaarheid	8,8	8,9	0,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon	8,6	8,7	0,1
De snelheid van reacties	8,5	8,6	0,1
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	8,7	8,8	0,1
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	8,6	8,7	0,1
De deskundigheid van de medewerkers	8,8	8,9	0,1
Informatie op het beveiligde gedeelte van de website	7,8	7,9	0,1
Het beantwoorden van vragen	8,7	8,8	0,1
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	8,3	8,4	0,1
Volledigheid van offertes	8,7	8,8	0,1
De correctheid van de medewerkers	8,9	8,9	0,1

	2016	2017	Delta
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	8,1	8,1	0,0
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	9,1	9,1	0,0
De schriftelijke correspondentie	8,3	8,3	0,0
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	8,2	8,2	0,0
De administratieve verwerking en rapportages	8,3	8,3	0,0
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	7,6	7,6	0,0
Het schouwen van auto's bij inleveren	7,7	7,7	0,0
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	8,3	8,3	0,0
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	8,0	8,0	0,0
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	8,3	8,2	-0,1
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	8,2	8,1	-0,1
Juistheid van facturatie en overzichten	8,6	8,5	-0,1
De prijs- en tariefstelling	7,9	7,8	-0,1
De geboden brandstofregeling	8,3	8,2	-0,1
Informatie op het openbare gedeelte van de website	8,0	7,9	-0,1
Het relatiebeheer door de accountmanager	8,7	8,5	-0,2



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

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

De voornaamste reden om te kiezen voor een leasemaatschappij is de kwaliteit van de service. Uiteraard speelt prijs op de tweede plaats ook een belangrijke rol.

3.3 RESULTATEN INDIVIDUELE LEASEMAATSCHAPPIJEN

Deze informatie vindt u in het uitgebreide rapport.

Vraag dit rapport op, fysiek en/of digitaal, via info@vzr.nl.



3.4 RANKING

#3.4.1 PUNTENTELLING

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

De volgende onderdelen tellen mee in de score en hebben de volgende weging:

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.

#3.4.2 RANKING

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2017/2018 categorie Wagenparkbeheerders' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Score	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
Athlon	37	89	90	92	88	87	483
WagenPlan BV	31	88	89	92	89	88	477
Alphabet Nederland BV	35	87	87	90	87	85	471
Friesland Lease	25	85	87	87	84	82	450
Autoplanning BV	15	82	88	89	87	82	443
Arval	23	83	84	88	82	82	442
Van Mossel Leasing	14	80	83	86	82	81	426
DirectLease	12	79	82	83	84	77	417
MKB Lease	4	76	82	84	81	72	399





HOOFDSTUK 4

PRIVATE LEASE RIJDERS

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

4.1 OVERALL RESULTATEN

Er zijn in totaal 1.792 enquêtes ingevuld door Private Lease rijders. Zij geven de leasemaatschappij een 8,3. De leasemaatschappijen tesamen hebben een NPS van maar liefst 46. 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 deelnemende leasemaatschappijen in de verschillende deelonderzoeken niet overeen komen. Op onderdelen kunnen we dit nader analyseren en in bijlage 4 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.

Beoordeling op deelaspecten	Reguliere Berijder	Private Lease rijder
Communicatie	8,3	8,5
Contractueel	8,1	8,3
Sturing	8,3	8,1
Onderhoud	8,6	8,3
Schade	8,3	7,9

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

4.3 RESULTATEN INDIVIDUELE LEASEMAATSCHAPPIJEN

Deze informatie vindt u in het uitgebreide rapport.

Vraag dit rapport op, fysiek en/of digitaal, via info@vzr.nl.

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 maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

#4.4.2 RANKING

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2017/2018' categorie Private Lease zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Score	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Alphabet Nederland BV	33	87	90	84	83	84	80	541
ALD Automotive	28	85	86	84	86	87	83	539
IKRIJ.NL	21	85	88	85	81	83	85	528
WagenPlan BV	24	87	88	84	80	83	81	527
MijndomeinAuto	25	85	85	81	82	80	75	513
Arval	21	82	84	83	78	80	77	505
DirectLease	21	82	85	80	79	79	76	502
ANWB Private lease	25	83	81	79	78	83	72	501
Athlon	19	81	82	83	81	77	76	498





NAWOORD

Ieder jaar optimaliseren wij onze verkiezing. Dit jaar hebben wij met een geheel nieuwe opzet van bevragen de kans op sturing van het onderzoek geminimaliseerd.

Jaar op jaar zien wij verbeteringen in de scores van de actief deelnemende leasemaatschappijen.

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 2017



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS

Vereniging Zakelijke Rijders

Lange Dreef 8
4131 NH Vianen
0347-345 246

info@vzr.nl

VZR.NL