

TEVREDENHEID OVER LEASEMAATSCHAPPIJEN **2022**

TOL ONDERZOEK



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS



VOORWOORD

Alstublieft! Voor de tiende maal presenteren wij ons onderzoek naar de Tevredenheid Over Leasemaatschappijen aan u. Het onderzoek "Tevredenheid Over Leasemaatschappijen" is opgezet om de stem van de berijder en de wagenparkbeheerder te laten horen.

U mag van ons een hoogwaardig onderzoek verwachten en daar hebben we dit jaar ook weer hard ons best voor gedaan. We hebben dit jaar 5.445 ingevulde enquêtes ontvangen. De onderzoeksmethodiek is hetzelfde als die van vorig jaar.

Er zijn in totaal drie categorieën bevestigd. Naast de Leaserijder zijn ook Wagenparkbeheerders en Private Lease-rijders bevestigd. In alle categorieën zijn er genoeg respondenten om een oordeel te kunnen geven over de top 3-ranking. Bij de traditionele berijders-enquête en bij wagenparkbeheer is de groep leasemaatschappijen gesplitst in klein en groot. Nieuw dit jaar is dat we ook de groep Private Lease hebben gesplitst in middelgroot en klein.

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

Wilt u meer weten over 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 Lease-maatschappij 2022.

Dit jaar feliciteren wij **Alphabet Nederland** met het behalen van de eerste plaats in de categorie Leaserijders groot. **ProMobility** met de eerste plaats in de categorie middel-grote en kleine leasemaatschappijen. **Athlon** met de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerders groot en **WagenPlan** met de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerders middelgroot en klein. En ten slotte **ALD Automotive** met de eerste plaats in de categorie Private Lease groot en **Friesland Lease** met de eerste plaats in de categorie Private Lease middelgroot en klein.

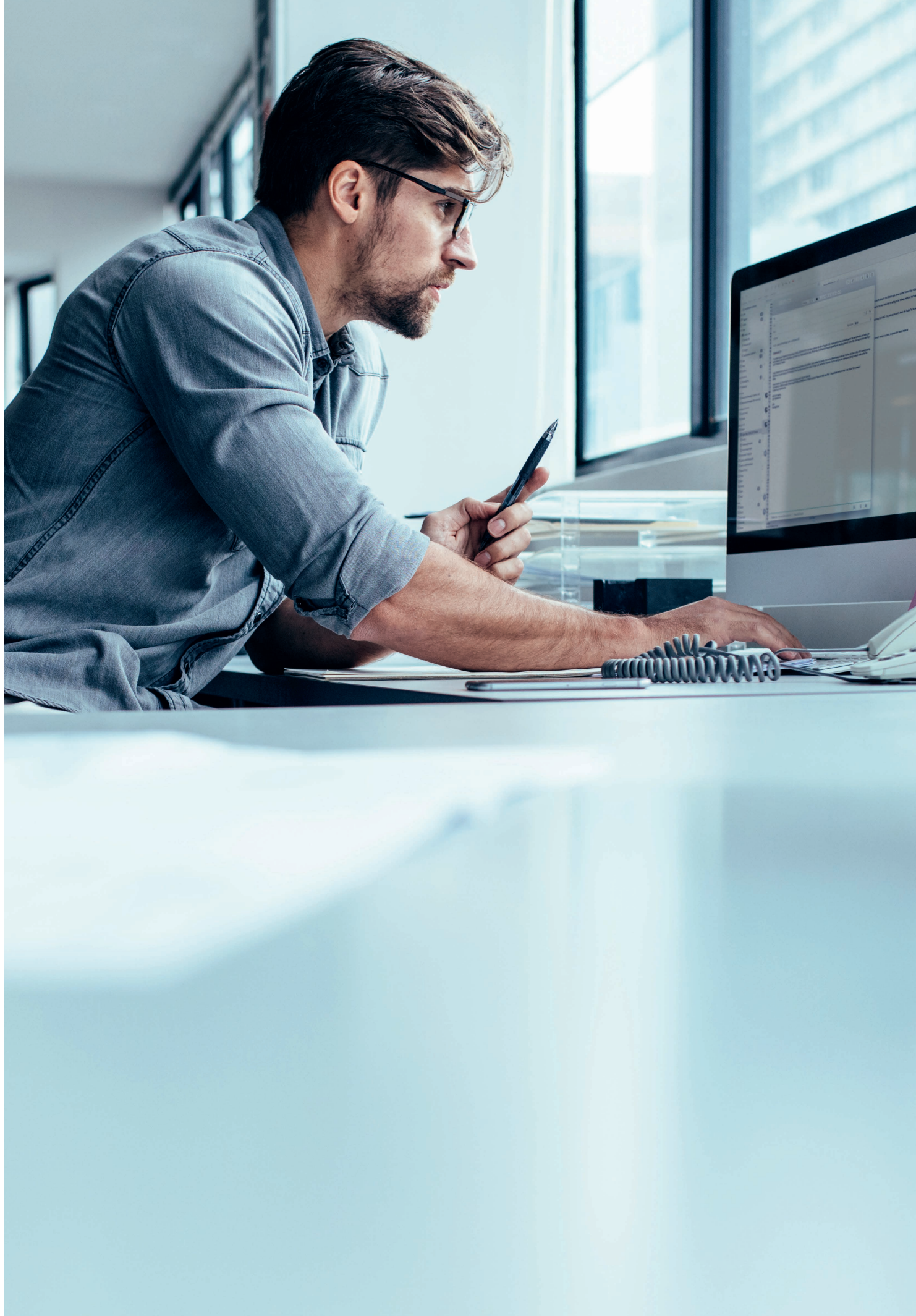
Veel leesplezier!

Jan van Delft

Voorzitter Vereniging Zakelijke Rijders



Voorwoord	3
Onderzoeksverantwoording	7
1. Resultaten leasebranche	8
2. Berijders	14
3. Wagenparkbeheerders	26
4. Private Lease-rijders	40
Nawoord	51
Bijlage 1 NPS nader uitgelegd	52
Bijlage 2 Individuele resultaten leaserijders	55
Bijlage 3 Individuele resultaten Wagenparkbeheerders	67
Bijlage 4 Individuele resultaten Private-Lease	89
Bijlage 5 Gemiddelde resultaten	98



ONDERZOEKS- VERANTWOORDING

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

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

Leaserijders:

In deze categorie zijn er 22.769 enquêtes verstuurd. Er zijn 3.439 enquêtes ingevuld, een respons van 15%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 50 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 2 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Wagenparkbeheerders:

In totaal zijn er 558 enquêtes ingevuld, met 3.749 uitgestuurde enquêtes is dat een respons van 15%. 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:

Van de 5.613 uitgestuurde enquêtes zijn er 1.448 ingevuld, een respons van 26%. 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 of gerelateerde bedrijven verwijderd. Deze check is uitgevoerd op basis van zowel e-mailadressen als LinkedIn-gegevens. Verder heeft controle plaatsgevonden door analyse van resultaten, patronen in verzendingen en respons, matching IP-gegevens en kentekens.

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

De manier van enquêteren is vergelijkbaar met eerdere jaren. De basis voor het onderzoek wordt gevormd door de zeer uitgebreide vragenlijsten die ook door het platform 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.

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.

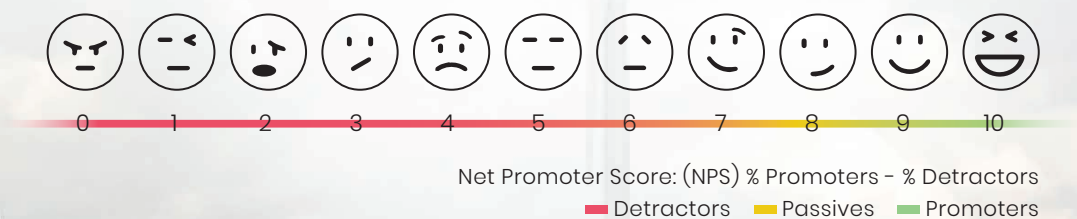
2021 ▼ 8,0	2020	2019	2017
	8,0	7,9	8,1

Het gemiddelde rapportcijfer voor alle leasemaatschappijen gegeven door de zakelijke rijder is in 2021 een 8,0. Dit cijfer is gelijk aan 2020 en geeft over de jaren heen een stabiele waarde.

Van de wagenparkbeheerders krijgt de leasemaatschappij een gemiddeld cijfer van een 8,3. In 2020 lag dit op een 8,5. De Private Lease-rijder geeft de leasemaatschappij een 8,4. Dit lag in 2020 op een 8,5. Over de hele linie geven klanten van een leasemaatschappij een min of meer gelijk rapportcijfer vergeleken met vorig jaar.

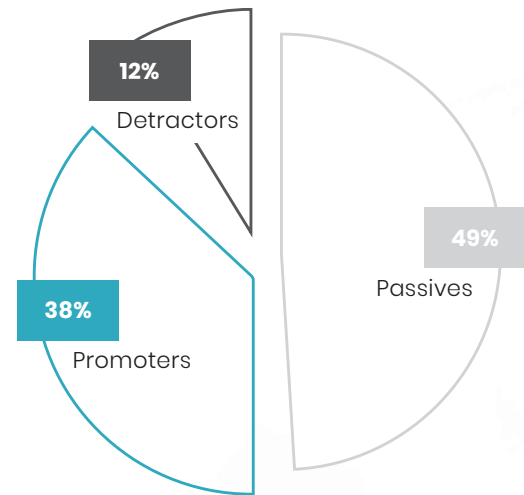
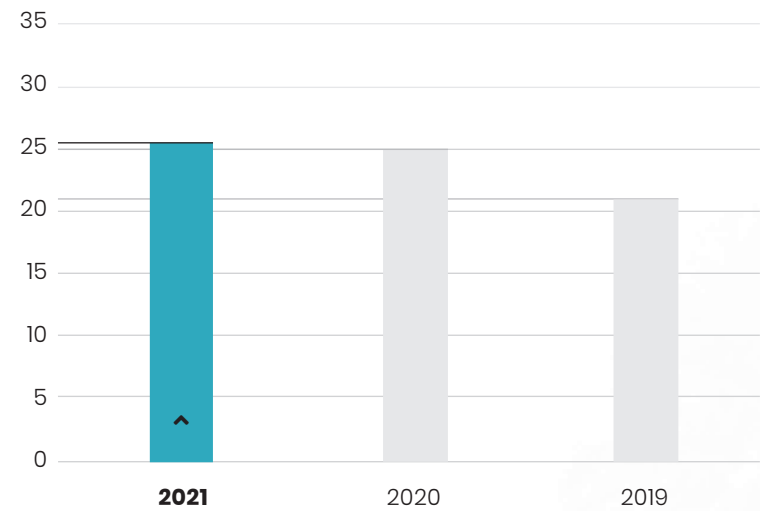
1.2 NPS

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 rijdersperspectief is in 2021: 26. In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven. De tevredenheid van rijders is dus licht gestegen.

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2021	26	38%	49%	12%
2020	25	37%	51%	12%
2019	22	34%	54%	12%
2017	31	40%	50%	9%



De NPS van de leasebranche is het afgelopen jaar gestegen. De gezamenlijke leasemaatschappijen scoren een NPS van 26.

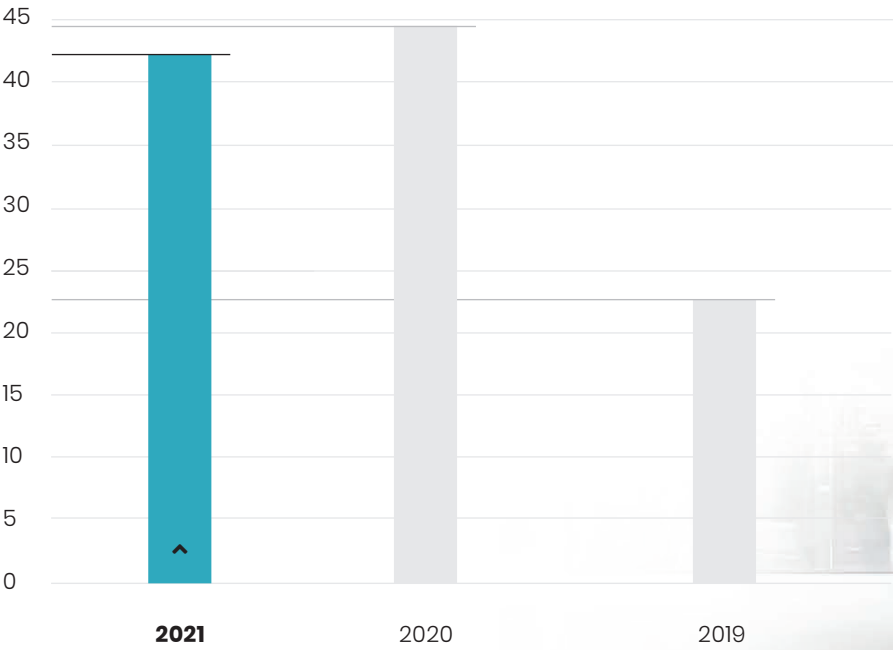


1.2.1 NPS in vergelijking met wagenparkbeheerders en Private Lease-rijders

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

Wagenparkbeheerders

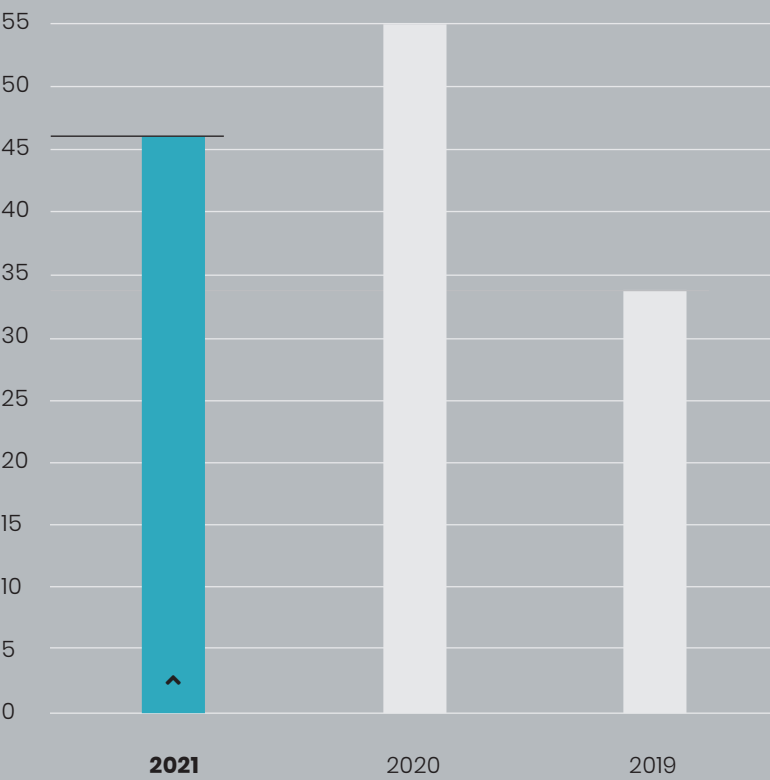
	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2021 >	42	48%	46%	6%
2020	44	50%	44%	6%
2019	23	36%	51%	13%



De wagenparkbeheerders zijn in 2021 ongeveer even enthousiast als het vorige jaar. Zij geven de leasemaatschappijen een hoge NPS-score.

Private Lease-rijders

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2021 >	46	53%	40%	7%
2020	55	59%	36%	5%
2019	34	43%	49%	9%



De Private Lease-rijders zijn het meest enthousiast over de leasemaatschappij. Dit was voorgaande jaren ook het geval. Wel is de NPS gedaald van 55 naar 46. Dit is een redelijk forse daling. De Private Lease-rijders zijn nu vrijwel even enthousiast als de wagenparkbeheerders. Een verklaring zou kunnen zijn dat meer Private Lease-contracten expireren en er meer eindafrekeningen zijn uitgevoerd. Dit is echter speculatie. De toekomst zal uitwijzen hoe dit cijfer zich verder ontwikkeld.

BERIJDERS

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 leasemaatschap-
pij een 8,0 geeft. De leasemaatschappijen hebben verder een gemiddeld
NPS van 26. Dit is de som van alle enquêtes, ook van enquêtes waarbij de
betreffende leasemaatschappij niet genoeg resultaten had om individueel
beoordeeld te worden.

2.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

	2021 ▼	2020	2019
Onderhoud	8,6	8,6	8,4
Sturing	8,2	8,2	8,2
Schade	8,2	8,3	8,2
Communicatie	8,2	8,2	8,2
Contractueel	8,0	8,0	7,9

De ondervraagde leaserijders zijn over de hele linie net zo tevreden als in het
vorige jaar. De cijfers stabiliseren na een eerdere periode van lichte daling.

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.

Private Lease-rijders	2021 ▼	2020
ProMobility	8,6	-
ALD Automotive	8,4	8,2
Friesland Lease	8,4	8,4
Alphabet Nederland	8,3	8,2
Wittebrug Lease	8,2	8,1
Mobility Service	8,1	-
WagenPlan	8,1	7,8
Athlon	8,0	7,9
Alcredis	7,9	-
MKB Lease	7,9	-
Multilease	7,8	-
Overige	7,7	-
MHC Mobility	7,6	-
LeasePlan Nederland	7,1	7,0

ProMobility krijgt het hoogste rapportcijfer, gevolgd door ALD Automotive, Friesland Lease en Alphabet Nederland. De overige leasemaatschappijen gezamenlijk, dit zijn de enquêtes binnengekomen via het VZR-ledenbestand, laten met een 7,7 een lager gemiddeld cijfer zien. Dit toont aan dat de deelnemende leasemaatschappijen per definitie tot de betere categorie behoren.

NPS

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

NPS	2021 ▼	2020
ProMobility	56	-
Alphabet Nederland	44	39
Wittebrug Lease	41	28
Friesland Lease	40	42
ALD Automotive	39	36
Mobility Service	36	-
Alcredis	30	-
WagenPlan	24	10
Overige	23	-
Ahtlon	19	11
MKB Lease	17	-
Multilease	15	-
MHC Mobility	2	-
LeasePlan Nederland	-15	-16

Er zijn in totaal 7 leasemaatschappijen die boven het landsgemiddelde NPS van 26 scoren. De eerste die daar net boven zit met een NPS van 30 is Alcredis. De NPS van ProMobility van 56 is het hoogst. De overige leasemaatschappijen scoren met een NPS van 23, drie punten onder het landsgemiddelde.

2.3.2 Deelaspecten: Communicatie, Contractueel

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

Communicatie	2021 ▼ 8,9	2020	2019
ProMobility	8,9	-	-
Friesland Lease	8,7	8,4	8,5
Mobility Service	8,5	-	-
ALD Automotive	8,5	8,4	8,4
Alphabet Nederland	8,5	8,5	8,6
Wittebrug Lease	8,3	8,2	8,2
WagenPlan	8,2	8,0	8,1
Athlon	8,2	8,0	7,8
MKB Lease	8,2	-	-
Multilease	7,9	-	-
Alcredis	7,8	-	-
MHC Moblity	7,7	-	-
Overige	7,7	-	-
LeasePlan Nederland	7,5	7,3	7,4

De drie hoogst scorende leasemaatschappijen vallen in de categorie middelgroot/klein. Echter, ALD Automotive en Alphabet Nederland bezetten in deze lijst vervolgens de plaatsen 4 en 5.

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	2021 ▼ 8,6	2020	2019
ProMobility	8,6	-	-
Friesland Lease	8,5	8,3	8,3
Mobility Service	8,3	-	-
ALD Automotive	8,2	8,3	8,4
Wittebrug Lease	8,2	8,2	8,2
Alphabet Nederland	8,2	8,2	8,3
WagenPlan	8,0	7,8	8,2
Athlon	8,0	8,0	7,8
Alcredis	7,9	-	-
MKB Lease	7,8	-	-
Overige	7,8	-	-
Multilease	7,7	-	-
MHC Moblity	7,5	-	-
LeasePlan Nederland	7,0	7,0	7,4

De scores op contractuele aspecten ligt gemiddeld iets lager dan de communicatieve aspecten. ProMobility voert de lijst aan met een 8,6. Vrijwel alle apart beoordeelde leasemaatschappijen scoren hoger dan de opgetelde beoordelingen van de 'overige' leasemaatschappijen.

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 met betrekking tot 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	2021 ▼	2020	2019
Friesland Lease	8,7	8,6	8,7
ALD Automotive	8,6	8,6	8,6
Athlon	8,4	8,2	8,2
WagenPlan	8,4	8,3	8,4
Alphabet Nederland	8,4	8,3	8,5
MHC Mobility	8,2	-	-
Multilease	8,1	-	-
MKB Lease	8,1	-	-
ProMobility	8,1	-	-
Mobility Service	8,1	-	-
Wittebrug Lease	7,9	8,1	8,3
Alcredis	7,8	-	-
Overige	7,8	-	-
LeasePlan Nederland	7,4	7,3	7,4

De bestuurder ervaart bij Friesland Lease en ALD Automotive net als vorig jaar het minste sturing. ProMobility scoort in deze categorie opvallend lager dan in de vorige twee categorieën.

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	2021 ▼	2020	2019
ALD Automotive	8,8	9,0	8,7
Friesland Lease	8,7	8,7	8,6
Alphabet Nederland	8,7	8,7	8,8
ProMobility	8,7	-	-
WagenPlan	8,6	8,5	8,5
Athlon	8,6	8,4	8,3
Mobility Service	8,5	-	-
Multilease	8,5	-	-
Alcredis	8,5	-	-
MHC Mobility	8,5	-	-
Wittebrug Lease	8,5	8,4	8,4
MKB Lease	8,3	-	-
Overige	8,3	-	-
LeasePlan Nederland	8,0	7,6	7,6

Alle leasemaatschappijen scoren het cijfer 8 of hoger. ALD voert de lijst aan. Er lijkt op dit punt niet heel veel onderscheidend vermogen te zijn. Er is een groot en breed middenveld dat rond de 8,5 scoort.

2.3.3.3 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 ruit schade, normale schade en pech. Meer details zijn terug te vinden in de individuele rapportages per leasemaatschappij, van het uitgebreide rapport.

Schade en Pech	2021 ▼	2020	2019
ProMobility	8,7	-	-
Alphabet Nederland	8,6	8,7	8,6
Friesland Lease	8,6	8,7	8,6
Wittebrug Lease	8,5	8,4	7,9
WagenPlan	8,3	7,9	8,0
ALD Automotive	8,3	8,5	8,3
Overige	8,3	-	-
Mobility Service	8,3	-	-
Multilease	8,1	-	-
Athlon	8,1	8,1	8,1
MKB Lease	8,0	-	-
Alcredis	7,8	-	-
MHC Mobility	7,8	-	-
LeasePlan Nederland	7,5	7,4	7,7

Opvallend is dat de Overige leasemaatschappijen hier relatief hoger scoren dan bij de andere categorieën. Er lijkt hier voor de afzonderlijk gemeten leasemaatschappijen nog winst te behalen.

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 2022.

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	10x
Communicatie en informatie	10x
Contractuele aspecten	10x
Sturing	10x
Onderhoud	10x
Schade en pech	10x

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

VZR BESTE 2022
LEASE MAATSCHAPPIJ
BERIJDE

2.4.1 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

Voor de benoeming Beste Leasemaatschappij 2022 zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
1. — ALPHABET	83	22	85	82	84	87	86	529
2. — ALD Automotive	84	19	85	82	86	88	83	527
3. — ATHLON	80	9	82	80	84	86	81	502
Nederland breed	80	13	82	80	82	86	82	505

GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN
VZR BESTE 2022
LEASE MAATSCHAPPIJ
BERIJDE



2.4.2 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

Voor de benoeming Beste Leasemaatschappij 2022 zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
1. — PRC MOBILITY	86	28	89	86	81	87	87	544
2. — friesland lease	84	20	87	85	87	87	86	536
3. — MOBILITY SERVICE	81	18	85	83	81	85	83	516
Nederland breed	80	13	82	80	82	86	82	505

MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN
VZR BESTE 2022
LEASE MAATSCHAPPIJ
BERIJDE



WAGENPARK-BEHEERDERS

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

3.1 Overall resultaten

Er zijn 558 enquêtes van wagenparkbeheerders afgenomen. Gemiddeld geven de wagenparkbeheerders de leasemaatschappij het cijfer 8,3 De wagenparkbeheerders zorgen voor een NPS van 42. De diverse vragen in de enquête zijn gelijk gehouden aan voorgaande jaren zodat deze goed vergelijkbaar zijn.

3.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

Communicatie	2021 ▼	2020	2019
Het beantwoorden van vragen	8,7	8,8	8,3
De telefonische bereikbaarheid	8,7	8,8	8,3
Het relatiebeheer door de accountmanager	8,6	8,6	8,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon	8,6	8,7	8,0
De snelheid van reacties	8,5	8,6	7,9
De schriftelijke correspondentie	8,5	8,6	8,1
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	8,2	8,4	7,8
Informatie op het beveiligde gedeelte van de website	8,0	8,1	7,7
Informatie op het openbare gedeelte van de website	8,0	8,0	7,7
	8,5	8,5	8,0

Leasemaatschappijen ontvangen van de wagenparkbeheerder een 8,5 gemiddeld. Ten opzichte van vorig jaar is er een stabilisatie zichtbaar. Alleen op het punt communicatie naar leaserijders, lijkt zich een verslechtering af te tekenen.

Organisatie	2021 ▼	2020	2019
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	9,1	9,0	8,9
De correctheid van de medewerkers	9,0	8,9	8,7
De deskundigheid van de medewerkers	8,9	9,2	8,5
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	8,9	8,8	8,3
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	8,8	8,9	8,3
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	8,6	8,6	8,0
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	8,1	8,1	7,5
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	8,0	8,1	7,3
	8,7	8,7	8,3

De deskundigheid van medewerkers boet iets in aan score. Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit wordt al jaren relatief laag gewaardeerd door de wagenparkbeheerder.

Financieel	2021 ▼	2020	2019
Volledigheid van offertes	8,8	8,6	8,4
De snelheid van offertes	8,7	8,8	8,2
Juistheid van facturatie en overzichten	8,5	7,9	8,1
De administratieve verwerking en rapportages	8,2	8,4	7,9
De prijs- en tariefstelling	7,8	8,6	7,5
	8,4	8,5	8,0

Offertes zijn volledig en snel. De prijs en tariefstelling laat te wensen over. Dit punt is ten opzichte van het vorige jaar stevig gedaald.

Dienstverlening	2021 ▼	2020	2019
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	8,3	8,3	8,3
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	8,3	8,6	8,0
De geboden brandstofregeling	8,3	8,3	7,9
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	8,2	7,8	7,9
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	8,2	8,3	7,8
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	8,1	8,3	7,7
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	8,1	8,4	7,7
Het schouwen van auto's bij inleveren	7,8	8,3	7,3
	8,2	8,3	7,8

Het schouwen van auto's bij inlevering wordt in deze categorie als laagste beoordeeld. Een flink aantal punten is er dit jaar op achteruit gegaan, behalve het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud.

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

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

De voornaamste reden om te kiezen voor een leasemaatschappij is de kwaliteit van de service. Natuurlijk is de prijs en tariefstelling belangrijk, maar zeker niet het allerbelangrijkst. Het persoonlijk contact met de medewerking wordt steeds belangrijker ervaren. Deze vraag laat de hoogste stijging zien in dit jaar.

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	2021 ▼	2020	2019
WagenPlan	9,0	8,9	-
ProMobility	8,7	-	-
Athlon	8,5	8,3	7,9
Multilease	8,3	-	-
Nederlands gemiddelde	8,3	-	-
Alphabet Nederland	8,3	8,2	8,0
Wittebrug Lease	8,3	8,3	-
Friesland Lease	8,2	8,4	8,4
MHC Mobility	8,2	-	-
MKB Lease	8,2	-	-
ALD Automotive	7,9	7,8	7,2

WagenPlan scoort op dit onderdeel het hoogste cijfer. ProMobility en Ahtlon bezetten de tweede en derde plaats.

NPS

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

NPS	2021 ▼	2020	2019
WagenPlan	73	70	-
ProMobility	70	-	-
Athlon	51	40	13
Alphabet Nederland	47	33	32
Nederlands gemiddelde	42	-	-
Friesland Lease	40	45	45
Multilease	39	-	-
MHC Mobility	34	-	-
Wittebrug Lease	34	45	-
ALD Automotive	33	11	0
MKB Lease	21	-	-

Alle beoordeelde leasemaatschappijen hebben een positief NPS-cijfer. WagenPlan en ProMobility zijn uitschieters met de hoogste NPS-getallen.

3.3.2 Deelaspecten: Communicatie en Organisatie

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

Communicatie	2021 ▼	2020	2019
WagenPlan	9,1	9,0	-
ProMobility	9,0	-	-
Athlon	8,9	8,4	8,0
MKB Lease	8,5	-	-
Nederlands gemiddelde	8,5	-	-
Friesland Lease	8,4	8,6	8,7
Multilease	8,4	-	-
MHC Mobility	8,3	-	-
Alphabet Nederland	8,3	8,1	7,9
ALD Automotive	8,2	8,1	7,0
Wittebrug Lease	8,0	8,7	-

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 bevraagd.

Organisatie	2021 ▼	2020	2019
ProMobility	9,4	-	-
WagenPlan	9,3	9,2	-
Athlon	9,0	8,7	8,4
MHC Mobility	8,8	-	-
Nederlands gemiddelde	8,7	-	-
MKB Lease	8,6	-	-
Alphabet Nederland	8,6	8,4	8,4
Friesland Lease	8,5	8,7	8,9
ALD Automotive	8,5	8,3	7,5
Multilease	8,5	-	-
Wittebrug Lease	8,4	8,7	-

Bij zowel de communicatieve als organisatie aspecten voeren WagenPlan en ProMobility de lijst aan. Ook Athlon scoort hoog.

3.3.3 Deelaspecten: Financieel en Dienstverlening

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

Financieel	2021 ▼	2020	2019
WagenPlan	9,2	9,0	-
ProMobility	8,7	-	-
Athlon	8,6	8,2	8,0
MHC Mobility	8,4	-	-
Nederlands gemiddelde	8,4	-	-
Alphabet Nederland	8,4	8,3	8,1
Multilease	8,3	-	-
MKB Lease	8,2	-	-
Friesland Lease	8,2	8,4	8,4
Wittebrug Lease	8,2	8,6	-
ALD Automotive	8,1	8,2	7,3

Alle leasemaatschappijen scoren boven het cijfer 8 gemiddeld.
Het nederlands gemiddelde licht op een 8,4.

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	2021 ▼	2020	2019
WagenPlan	9,0	8,7	-
ProMobility	8,5	-	-
Athlon	8,3	8,1	7,9
Alphabet Nederland	8,3	8,2	8,1
Nederlands gemiddelde	8,2	-	-
MHC Mobility	8,2	-	-
MKB Lease	8,0	-	-
Multilease	8,0	-	-
ALD Automotive	8,0	7,8	7,4
Friesland Lease	7,9	8,3	8,3
Wittebrug Lease	7,8	8,1	-



3.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. In de einduitslag wordt een onderscheid gemaakt tussen twee afzonderlijke categorieën, de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middel- grote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. De resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2022, categorie Wagenparkbeheerders.

3.4.1 Puntentelling

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

NPS-score	0,5x
Rapportcijfer	10x
Communicatie	10x
Organisatie	10x
Financieel	10x
Dienstverlening	10x

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.



3.4.2 Ranking ‘Grote leasemaatschappijen’

Voor de benoeming Beste Leasemaatschappij 2022 zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
1. — 	85	26	89	90	86	83	459
2. — ALPHABET	83	24	83	86	84	83	443
3. —  ALD Automotive	79	17	82	85	81	80	424
Nederland breed	83	21	85	87	84	82	442

GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN
VZR BESTE 2022
LEASE MAATSCHAPPIJ
WAGENPARKBEHEERDERS



3.4.3 Ranking ‘Middelgrote en kleine leasemaatschappijen’

Voor de benoeming Beste Leasemaatschappij 2022 zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
1. —  WAGENplan Autolease van Centraal Beheer	90	37	91	93	92	90	493
2. —  PRIMOBIILITY LEASE VERKOOP IMPORT	87	35	90	94	87	85	478
3. — MHC MOBILITY	82	17	83	88	84	82	436
Nederland breed	83	21	85	87	84	82	442

MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN
VZR BESTE 2022
LEASE MAATSCHAPPIJ
WAGENPARKBEHEERDERS



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 1.448 enquêtes ingevuld door Private Lease-rijders. Zij geven de leasemaatschappij een 8,4. De leasemaatschappijen samen hebben een NPS van 46. Geconcludeerd kan worden dat op dit moment de Private Lease-rijders de meest tevreden klanten zijn van de leasemaatschappij. Op onderdelen is dit nader geanalyseerd, in de bijlage vindt u alle detail resultaten.

4.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

	2021 ▼	2020	2019
Communicatie	8,6	8,7	8,4
Onderhoud	8,5	8,4	8,6
Contractueel	8,5	8,5	8,3
Schade	8,1	8,2	8,0
Sturing	8,0	8,1	8,1

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

4.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

4.3.1 Rapportcijfer en NPS

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

2021	Score	NPS
Friesland Lease	8,8	55
Alphabet Nederland	8,6	55
ALD Automotive	8,5	51
IKRIJ.NL	8,5	48
MKB Lease (Lease'm)	8,4	44
Nederland breed	8,4	46
Alcredis	8,3	29
WagenPlan	8,2	43
Athlon	8,0	32

Vaak heeft de score een relatie met het NPS cijfer. Friesland Lease en Alphabet Nederland scoren hier het hoogst. Alcredis wijkt hier af, met een relatief groot verschil tussen rapportcijfer en het ‘aanbevelingscijfer’, de NPS.

4.3.2 Deelaspecten: Communicatie, Contractueel

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

Communicatie	2021 ▼ 8,9	2020	2019
Friesland Lease	8,9	9,0	8,5
Alphabet Nederland	8,9	9,0	9,1
MKB Lease (Lease'm)	8,8	-	-
Nederland breed	8,6	-	-
IKRIJ.NL	8,6	8,8	8,7
ALD Automotive	8,6	8,6	8,4
WagenPlan	8,4	8,4	8,3
Alcredis	8,4		
Athlon	8,2	8,4	8,2

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	2021 ▼ 8,9	2020	2019
Friesland Lease	8,9	8,9	8,4
ALD Automotive	8,7	8,7	8,4
Alcredis	8,5	-	-
Alphabet Nederland	8,5	8,6	8,8
MKB Lease (Lease'm)	8,5	-	-
Nederland breed	8,5	-	-
IKRIJ.NL	8,4	8,4	8,4
Athlon	8,2	8,3	8,2
WagenPlan	8,1	8,4	8,4

4.3.3 Deelaspecten: Sturing, Onderhoud, Schade en Pech

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

4.3.3.1 Sturing

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

Sturing	2021 ▼	2020	2019
ALD Automotive	8,4	8,4	8,5
Friesland Lease	8,3	8,2	8,3
Athlon	8,2	7,8	8,0
WagenPlan	8,1	8,1	8,1
Nederland breed	8,0	-	-
Alphabet Nederland	7,9	8,3	8,3
MKB Lease (Lease'm)	7,9	-	-
IKRIJ.NL	7,9	8,0	8,3
Alcredis	7,7	-	-

Bij ALD Automotive en bij Friesland Lease wordt het minste sturing ervaren. Bij Alcredis het meest.

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	2021 ▼	2020	2019
Friesland Lease	9,1	8,8	8,1
WagenPlan	8,7	8,1	8,7
Alcredis	8,7	-	-
MKB Lease (Lease'm)	8,6	-	-
Alphabet Nederland	8,6	8,7	9,0
Nederland breed	8,5	-	-
ALD Automotive	8,5	8,3	8,4
IKRIJ.NL	8,3	8,5	8,4
Athlon	7,8	7,6	8,2

Friesland Lease en WagenPlan scoren het best bij de Private Lease-rijder als het gaat om onderhoud en de regelingen die daarmee verband houden.

4.3.3.2 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 lease-maatschappij, in bijlage 5 van het uitgebreide rapport.

Schade en Pech	2021 ▼	2020	2019
Friesland Lease	8,8	8,5	8,3
Alcredis	8,3	-	-
ALD Automotive	8,3	8,4	8,3
Alphabet Nederland	8,2	8,4	8,6
MKB Lease (Lease'm)	8,2	-	-
Nederland breed	8,1	-	-
WagenPlan	7,9	8,0	8,6
IKRIJ.NL	7,9	8,2	8,0
Athlon	7,8	7,8	7,7

De cijfers bij schade en pech liggen dicht bij elkaar. Friesland Lease, Alcredis an ALD scoren hier het hoogst.

4.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. In de einduitslag wordt een onderscheid gemaakt tussen twee afzonderlijke categorieën, de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middelgrote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. De resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2022, 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	10x
Communicatie en informatie	10x
Contractuele aspecten	10x
Sturing	10x
Onderhoud	10x
Schade en pech	10x

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

VZR BESTE 2022
LEASE MAATSCHAPPIJ
PRIVATE LEASE-RIJDERS ›

4.4.2 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

Voor de benoeming Beste Leasemaatschappij 2022 zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

		Score	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en pech	Totaal
1.	 ALD Automotive	85	26	86	87	84	85	83	536
2.	ALPHABET	86	28	89	85	79	86	82	535
3.	 ATHLON	80	16	82	82	82	78	78	498
	Nederland breed	84	23	86	85	80	85	81	524

GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN
VZR BESTE 2022
LEASE MAATSCHAPPIJ
PRIVATE LEASE-RIJDERS



4.4.3 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

Voor de benoeming Beste Leasemaatschappij 2022 zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

		Score	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
1.	 friesland lease	88	27	89	89	83	91	88	555
2.	lease'm	84	22	88	85	79	86	82	526
3.	 IKRIJ.NL PRIVATE LEASE	85	24	86	84	79	83	79	520
	Nederland breed	84	23	86	85	80	85	81	524

MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN
VZR BESTE 2022
LEASE MAATSCHAPPIJ
PRIVATE LEASE-RIJDERS





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 2021

BIJLAGE 1

NPS NADER UITGELEGD

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

Concreet wordt aan de respondent de volgende vraag gesteld:

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

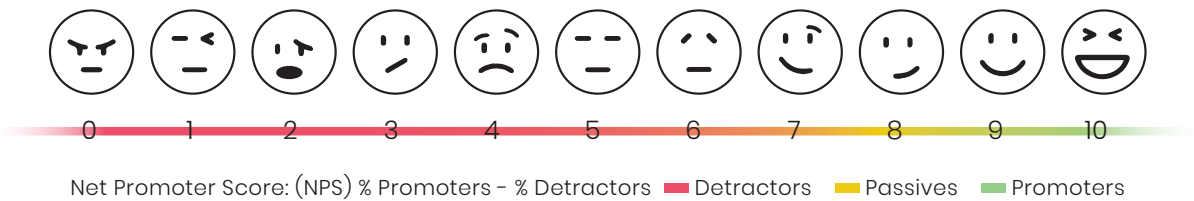
Het antwoord kan gegeven worden op basis van een 11-puntenschaal, van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk).

Berekening

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

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

De Net Promoter Score (NPS) is het percentage Promoters minus het percentage Detractors. De NPS wordt niet uitgedrukt als percentage maar als een absoluut getal, tussen -100 en +100.



Gebruik en Nut

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

Het idee dat bij een enkele NPS-getrouwe leeft, dat de NPS alomvattend is en een verdere uitvraagodeloos 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

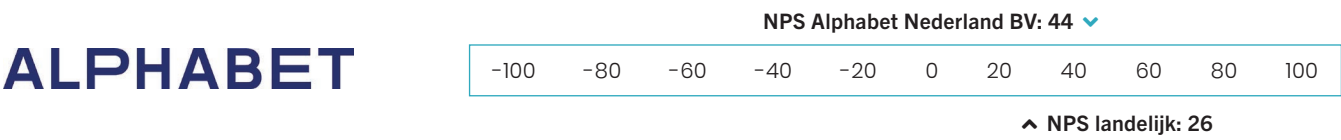
**INDIVIDUELE
RESULTATEN**
LEASERIJDDERS



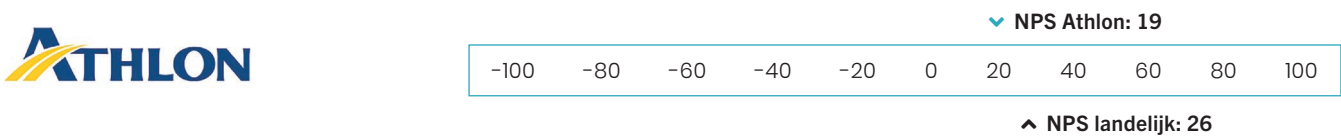
Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 121						
Alcredis	7,9						
Landelijk	8,0						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
							Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,8
Online informatie		3%	5%	19%	34%	39%	7,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail		3%	3%	13%	39%	41%	8,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		5%	6%	12%	34%	44%	7,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		6%	5%	18%	34%	38%	7,6
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,9
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		3%	4%	23%	39%	31%	7,5
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		3%	1%	15%	44%	36%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		3%	1%	14%	29%	53%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		5%	1%	9%	32%	53%	8,4
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		5%	7%	14%	33%	40%	7,7
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		5%	1%	13%	43%	38%	7,9
Informatie over en afhandeling bij einde contract		4%	4%	18%	41%	33%	7,6
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,8
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		9%	5%	22%	32%	33%	7,2
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		5%	3%	17%	37%	37%	7,7
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		9%	1%	19%	38%	33%	7,4
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		5%	0%	11%	37%	48%	8,3
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		11%	1%	14%	30%	43%	7,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		5%	2%	11%	31%	52%	8,3
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		1%	3%	6%	36%	54%	8,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		2%	1%	10%	34%	53%	8,6
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		3%	1%	15%	25%	56%	8,4
Het wisselen van banden		2%	2%	13%	32%	51%	8,4
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,8
De ondersteuning en afhandeling bij pech		8%	3%	11%	35%	44%	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		4%	4%	20%	36%	38%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		4%	7%	7%	35%	46%	8,0
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		3%	9%	16%	31%	41%	7,7



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 323						
ALD Automotive	8,4						
Landelijk	8,0						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
							Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Online informatie		1%	1%	6%	51%	41%	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail		0%	1%	6%	49%	44%	8,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		1%	1%	9%	37%	52%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		0%	1%	11%	47%	41%	8,4
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,2
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		1%	2%	23%	45%	29%	7,7
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		1%	0%	15%	45%	38%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		1%	2%	10%	33%	54%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		2%	3%	10%	27%	58%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		2%	2%	25%	40%	32%	7,7
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		0%	1%	16%	46%	38%	8,2
Informatie over en afhandeling bij einde contract		1%	1%	21%	41%	36%	8,0
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,6
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		6%	7%	24%	28%	35%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		2%	3%	11%	35%	50%	8,4
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		5%	4%	13%	21%	57%	8,2
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		1%	0%	5%	25%	70%	9,2
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		3%	2%	7%	27%	61%	8,7
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		0%	1%	4%	26%	70%	9,2
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,8
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		1%	1%	7%	30%	61%	8,9
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		1%	1%	7%	31%	60%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		1%	1%	14%	30%	54%	8,5
Het wisselen van banden		1%	1%	8%	27%	63%	8,9
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,3
De ondersteuning en afhandeling bij pech		1%	1%	16%	35%	46%	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		1%	1%	17%	36%	46%	8,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		2%	4%	11%	35%	48%	8,3
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		3%	1%	12%	37%	46%	8,3



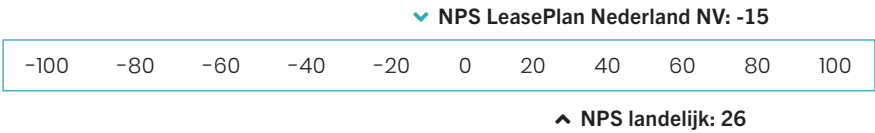
Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 520						
Alphabet Nederland BV	8,3						
Landelijk	8,0						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
							Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							8,5
Online informatie		1%	2%	9%	44%	44%	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail		1%	2%	6%	44%	47%	8,5
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		3%	2%	6%	30%	58%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		2%	3%	7%	40%	47%	8,4
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							8,2
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		1%	5%	19%	44%	31%	7,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		1%	1%	10%	44%	43%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		8%	8%	10%	23%	52%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		3%	5%	9%	26%	57%	8,4
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		5%	3%	17%	32%	43%	7,9
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		1%	1%	12%	38%	48%	8,5
Informatie over en afhandeling bij einde contract		1%	3%	13%	35%	47%	8,3
Sturing - hoe tevreden bent u over:							8,4
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		9%	9%	19%	28%	35%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		2%	2%	11%	32%	52%	8,5
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		6%	6%	13%	25%	49%	7,9
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		0%	1%	4%	25%	69%	9,2
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		8%	6%	8%	20%	59%	8,3
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		0%	1%	4%	25%	69%	9,1
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							8,7
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		2%	3%	6%	29%	60%	8,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		1%	3%	6%	29%	60%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		4%	5%	8%	27%	56%	8,3
Het wisselen van banden		1%	2%	7%	32%	59%	8,8
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							8,6
De ondersteuning en afhandeling bij pech		1%	2%	7%	36%	53%	8,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		1%	2%	12%	27%	58%	8,6
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		1%	4%	7%	33%	56%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		1%	2%	7%	37%	52%	8,6



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 260						
Athlon	8,0						
Landelijk	8,0						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
							Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							8,2
Online informatie		1%	2%	10%	52%	36%	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail		2%	2%	12%	52%	33%	8,1
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		2%	2%	12%	40%	44%	8,3
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		2%	4%	8%	43%	43%	8,2
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							8,0
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		1%	2%	25%	40%	33%	7,8
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		1%	1%	15%	41%	42%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		3%	3%	9%	34%	50%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		2%	4%	15%	33%	46%	8,2
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		3%	4%	30%	33%	29%	7,3
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		2%	1%	20%	42%	35%	7,9
Informatie over en afhandeling bij einde contract		0%	2%	28%	39%	32%	7,8
Sturing - hoe tevreden bent u over:							8,4
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		5%	4%	27%	35%	29%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		0%	0%	12%	36%	52%	8,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		2%	7%	17%	32%	42%	7,9
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		1%	0%	7%	34%	58%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		4%	1%	7%	30%	58%	8,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		0%	1%	3%	30%	65%	9,1
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							8,6
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		1%	0%	5%	35%	58%	8,9
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		1%	2%	7%	35%	55%	8,7
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		4%	3%	10%	35%	49%	8,2
Het wisselen van banden		2%	1%	12%	34%	51%	8,5
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							8,1
De ondersteuning en afhandeling bij pech		1%	4%	19%	31%	45%	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		1%	1%	20%	32%	45%	8,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		1%	4%	17%	35%	43%	8,1
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		2%	1%	16%	41%	40%	8,1

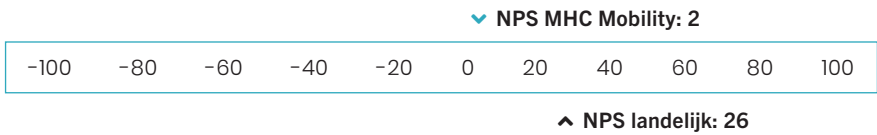


Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 252						
Friesland Lease	8,4						
Landelijk	8,0						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,7
Online informatie		1%	1%	10%	38%	50%	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail		0%	1%	6%	30%	62%	8,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		1%	3%	8%	25%	63%	8,8
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		1%	2%	8%	28%	62%	8,8
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		1%	2%	13%	38%	45%	8,3
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		0%	0%	0%	38%	63%	9,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		1%	1%	9%	33%	55%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		1%	2%	10%	24%	64%	8,9
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		2%	1%	19%	29%	50%	8,3
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		0%	0%	0%	25%	75%	9,4
Informatie over en afhandeling bij einde contract		4%	3%	16%	29%	49%	8,1
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,7
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		3%	6%	20%	27%	44%	7,8
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		1%	1%	8%	28%	62%	8,9
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		2%	3%	11%	29%	55%	8,5
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		0%	0%	3%	23%	73%	9,3
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		3%	2%	8%	25%	61%	8,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		1%	0%	5%	23%	71%	9,2
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,7
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		2%	1%	7%	29%	61%	8,8
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		1%	2%	7%	30%	60%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		4%	4%	10%	32%	50%	8,2
Het wisselen van banden		0%	1%	7%	29%	64%	9,0
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,6
De ondersteuning en afhandeling bij pech		2%	1%	13%	25%	58%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		1%	1%	11%	34%	54%	8,6
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		3%	2%	7%	30%	58%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		2%	2%	7%	35%	54%	8,6



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 60						
LeasePlan Nederland NV	7,1						
Landelijk	8,0						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,5
Online informatie		2%	3%	20%	48%	28%	7,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail		0%	5%	12%	47%	35%	8,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		8%	12%	16%	34%	30%	7,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		2%	10%	24%	39%	25%	7,2
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,0
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		2%	6%	40%	43%	9%	6,6
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		0%	0%	25%	45%	30%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		13%	20%	20%	33%	13%	5,8
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		8%	13%	19%	28%	32%	6,9
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		3%	10%	27%	43%	17%	6,9
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		0%	4%	13%	55%	28%	7,9
Informatie over en afhandeling bij einde contract		3%	13%	21%	42%	21%	7,0
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,4
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		21%	21%	25%	10%	23%	5,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		8%	2%	12%	33%	45%	7,8
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		15%	10%	22%	27%	25%	6,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		0%	0%	7%	38%	55%	8,8
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		11%	12%	14%	32%	32%	6,9
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		0%	2%	5%	44%	49%	8,7
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,0
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		2%	12%	15%	37%	34%	7,5
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		0%	2%	7%	53%	39%	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		7%	2%	18%	38%	36%	7,6
Het wisselen van banden		0%	5%	5%	49%	41%	8,3
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,5
De ondersteuning en afhandeling bij pech		6%	3%	23%	40%	29%	7,4
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		0%	8%	17%	47%	28%	7,6
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		5%	3%	16%	55%	21%	7,4
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		3%	0%	29%	42%	26%	7,5

MHC MOBILITY



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 579											
MHC Mobility	7,6											
Landelijk	8,0											
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:											7,7	
Online informatie	1%	3%	19%	54%	23%	7,6						
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	1%	16%	59%	22%	7,7						
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	2%	19%	43%	35%	7,9						
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	17%	48%	30%	7,8						
Contractueel - hoe tevreden bent u over:											7,5	
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	4%	36%	46%	12%	6,9						
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	3%	22%	53%	20%	7,5						
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	4%	11%	44%	39%	8,0						
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	3%	15%	40%	39%	8,0						
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	4%	35%	45%	14%	6,9						
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	27%	51%	20%	7,5						
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	3%	40%	41%	13%	6,8						
Sturing - hoe tevreden bent u over:											8,2	
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	7%	29%	31%	25%	6,8						
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	1%	16%	41%	40%	8,1						
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	5%	15%	36%	37%	7,6						
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	1%	7%	37%	56%	8,8						
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	2%	10%	34%	52%	8,4						
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	6%	35%	59%	8,9						
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:											8,5	
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	6%	39%	53%	8,8						
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	6%	41%	50%	8,6						
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	7%	12%	35%	44%	8,0						
Het wisselen van banden	1%	3%	12%	36%	49%	8,4						
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:											7,8	
De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	2%	21%	41%	35%	7,9						
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	4%	27%	35%	33%	7,7						
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	25%	37%	33%	7,7						
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	0%	22%	43%	32%	7,7						



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 238									
MKB Lease	7,9									
Landelijk	8,0									
		Ze	On	Ne	T	Z	G			
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:										▼ 8,2
Online informatie	1%	2%	10%	56%	31%	8,0				
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	0%	9%	57%	31%	8,1				
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	12%	41%	45%	8,3				
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	2%	11%	47%	39%	8,2				
Contractueel - hoe tevreden bent u over:										▼ 7,8
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	4%	23%	45%	25%	7,5				
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	3%	18%	45%	32%	7,8				
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	4%	11%	39%	43%	8,1				
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	1%	14%	38%	45%	8,3				
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	5%	5%	24%	34%	33%	7,4				
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	0%	23%	41%	35%	7,9				
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	5%	25%	35%	31%	7,4				
Sturing - hoe tevreden bent u over:										▼ 8,1
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	8%	29%	32%	22%	6,7				
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	2%	15%	43%	39%	8,1				
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	4%	20%	29%	42%	7,7				
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	9%	32%	58%	8,8				
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	4%	10%	30%	52%	8,2				
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	4%	35%	60%	8,9				
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:										▼ 8,3
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	2%	8%	37%	53%	8,7				
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	3%	10%	34%	53%	8,5				
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	3%	14%	39%	37%	7,7				
Het wisselen van banden	1%	4%	10%	39%	47%	8,4				
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:										▼ 8,0
De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	3%	19%	35%	41%	7,9				
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	1%	19%	40%	38%	8,1				
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	20%	38%	39%	8,0				
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	3%	16%	45%	36%	8,0				

MOBILITY SERVICE

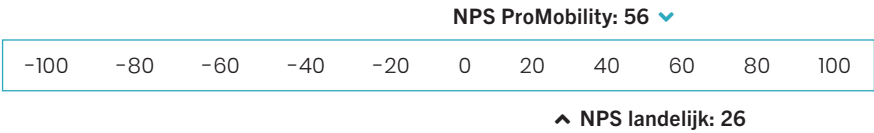


Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 144						
Mobility Service	8,1						
Landelijk	8,0						
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Online informatie	3%	1%	6%	39%	51%	8,5	
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	1%	10%	41%	46%	8,4	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	2%	6%	23%	64%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	6%	35%	55%	8,6	
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,3
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	5%	25%	35%	32%	7,6	
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	0%	16%	42%	41%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	4%	11%	31%	53%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	2%	12%	22%	63%	8,8	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	3%	19%	30%	49%	8,3	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	13%	30%	56%	8,7	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	0%	2%	23%	28%	47%	8,2	
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,1
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	10%	29%	22%	28%	6,5	
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	1%	19%	33%	42%	7,9	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	8%	12%	22%	51%	7,8	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	10%	24%	65%	8,9	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	8%	13%	25%	52%	8,1	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	9%	27%	64%	8,9	
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	1%	9%	28%	60%	8,8	
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	3%	7%	33%	56%	8,7	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	5%	15%	27%	50%	8,1	
Het wisselen van banden	3%	3%	8%	27%	59%	8,6	
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,3
De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	2%	16%	25%	56%	8,5	
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	11%	21%	15%	53%	8,0	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	1%	17%	28%	51%	8,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	1%	22%	21%	54%	8,3	

multilease



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 189						
Multilease	7,8						
Landelijk	8,0						
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,9
Online informatie	2%	2%	15%	53%	28%	7,8	
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	1%	17%	51%	30%	7,9	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	3%	18%	39%	39%	8,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	3%	2%	17%	40%	37%	7,9	
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,7
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	8%	30%	42%	20%	7,1	
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	2%	23%	44%	31%	7,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	4%	17%	38%	40%	8,0	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	5%	10%	43%	42%	8,2	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	3%	33%	42%	20%	7,2	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	25%	46%	28%	7,8	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	5%	3%	31%	38%	24%	7,1	
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,1
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	13%	7%	30%	25%	24%	6,4	
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	1%	22%	31%	42%	7,9	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	3%	11%	34%	45%	7,9	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	6%	29%	65%	9,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	1%	10%	34%	53%	8,5	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	8%	31%	60%	8,8	
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	0%	8%	45%	46%	8,5	
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	1%	9%	41%	46%	8,4	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	3%	12%	30%	53%	8,4	
Het wisselen van banden	1%	3%	8%	38%	50%	8,5	
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,1
De ondersteuning en afhandeling bij pech	5%	0%	11%	41%	43%	8,1	
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	6%	12%	46%	36%	8,0	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	3%	7%	43%	43%	8,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	2%	13%	47%	35%	7,9	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 145							
ProMobility	8,6	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Landelijk	8,0							
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:								8,9
Online informatie		0%	1%	9%	40%	51%	8,7	
De schriftelijke documenten en informatie per mail		0%	0%	5%	49%	46%	8,7	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		0%	0%	6%	26%	68%	9,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		0%	0%	5%	34%	61%	9,0	
Contractueel - hoe tevreden bent u over:								8,6
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		0%	1%	23%	41%	35%	8,0	
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		1%	2%	10%	45%	42%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		0%	2%	5%	32%	62%	9,0	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		1%	1%	7%	29%	62%	8,9	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		0%	1%	13%	29%	56%	8,7	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		0%	0%	15%	35%	49%	8,5	
Informatie over en afhandeling bij einde contract		0%	1%	16%	28%	54%	8,5	
Sturing - hoe tevreden bent u over:								8,1
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		8%	14%	26%	25%	28%	6,7	
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		1%	5%	17%	30%	48%	8,2	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		5%	6%	15%	31%	43%	7,8	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		1%	2%	7%	33%	57%	8,7	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		2%	5%	17%	26%	50%	8,2	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		1%	2%	6%	31%	60%	8,8	
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:								8,7
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		0%	0%	8%	36%	56%	8,8	
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		1%	1%	8%	37%	53%	8,7	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		3%	1%	18%	27%	50%	8,2	
Het wisselen van banden		1%	0%	10%	30%	59%	8,8	
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:								8,7
De ondersteuning en afhandeling bij pech		0%	0%	15%	24%	61%	8,8	
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		0%	0%	21%	24%	55%	8,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		0%	0%	15%	26%	60%	8,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		0%	0%	13%	29%	58%	8,8	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 343							
WagenPlan BV	8,1	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Landelijk	8,0							
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:								8,2
Online informatie		1%	2%	13%	50%	34%	8,1	
De schriftelijke documenten en informatie per mail		0%	3%	13%	50%	33%	8,0	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		1%	3%	11%	36%	49%	8,4	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		1%	1%	12%	44%	42%	8,3	
Contractueel - hoe tevreden bent u over:								8,0
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		1%	2%	27%	49%	20%	7,4	
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		2%	3%	13%	51%	31%	7,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		1%	4%	8%	37%	50%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		3%	3%	9%	36%	49%	8,3	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		2%	3%	26%	40%	29%	7,6	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		1%	1%	19%	48%	31%	7,9	
Informatie over en afhandeling bij einde contract		2%	5%	22%	45%	26%	7,5	
Sturing - hoe tevreden bent u over:								8,4
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		7%	4%	23%	36%	30%	7,2	
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		2%	2%	9%	38%	48%	8,4	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		7%	5%	15%	30%	43%	7,7	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		0%	1%	5%	31%	63%	9,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		3%	3%	8%	31%	56%	8,5	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		1%	2%	3%	30%	64%	9,0	
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:								8,6
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		1%	1%	5%	34%	59%	8,9	
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		1%	1%	6%	37%	55%	8,7	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		1%	5%	12%	32%	51%	8,4	
Het wisselen van banden		2%	2%	11%	33%	52%	8,5	
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:								8,3
De ondersteuning en afhandeling bij pech		1%	3%	17%	32%	48%	8,3	
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		0%	1%	18%	40%	40%	8,2	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		0%	3%	12%	42%	44%	8,3	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		1%	0%	13%	44%	42%	8,3	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 104						
Wittebrug Lease	8,2						
Landelijk	8,0						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld
							Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,3
Online informatie	3%	1%	10%	43%	43%	8,2	
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	3%	9%	44%	43%	8,2	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	1%	7%	34%	55%	8,6	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	1%	15%	37%	45%	8,2	
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,2
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	4%	1%	13%	50%	32%	7,8	
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	3%	3%	8%	48%	38%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	1%	11%	37%	49%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	3%	14%	28%	54%	8,4	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	8%	17%	38%	38%	7,9	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	3%	11%	46%	40%	8,3	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	14%	45%	37%	8,0	
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,9
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	12%	11%	21%	30%	26%	6,6	
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	6%	0%	15%	40%	39%	7,9	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	9%	3%	22%	26%	41%	7,4	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	0%	9%	35%	54%	8,6	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	10%	3%	10%	34%	42%	7,6	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	0%	7%	37%	54%	8,7	
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	2%	7%	39%	51%	8,6	
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	14%	35%	47%	8,3	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	3%	13%	38%	44%	8,2	
Het wisselen van banden	0%	0%	13%	32%	56%	8,7	
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	5%	13%	37%	42%	8,0	
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	9%	38%	53%	8,7	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	2%	9%	37%	52%	8,6	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	10%	41%	49%	8,6	

BIJLAGE 3

**INDIVIDUELE
RESULTATEN**

WAGENPARKBEHEERDERS



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 69	
ALD Automotive	7,9	
Landelijk	8,3	
Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?
▲ Positiever dan verwacht	19%	▲ Beter dan anderen35%
= Precies zoals verwacht	72%	= Gelijk aan anderen57%
▼ Minder positief dan verwacht	9%	▼ Slechter dan anderen9%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)0%
Wat is de reden van de keuze voor ALD Automotive?		
Prijs- en tariefstelling		
29% 71%		
Verhouding prijs en kwaliteit		
30% 70%		
Kwaliteit van de service		
29% 71%		
Van oudsher zo gegroeid		
17% 83%		
Reputatie		
3% 97%		
Goede ervaringen in het verleden		
25% 75%		
Specifieke aanbieding of regeling		
1% 99%		
Informatie op internet (website en reviews)		
100%		
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden		
7% 93%		
Is voorgeschreven in ons leasebeleid		
4% 96%		
Persoonlijk contact medewerkers		
28% 72%		
Anders		
16% 84%		

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

De telefonische bereikbaarheid	2%	0%	12%	40%	46%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	3%	6%	45%	45%	8,5
Het beantwoorden van vragen	1%	4%	6%	42%	46%	8,4
De snelheid van reacties	3%	3%	9%	42%	43%	8,2
De schriftelijke correspondentie	0%	3%	11%	46%	40%	8,3
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	10%	7%	31%	52%	8,3
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	33%	44%	23%	7,5
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	2%	16%	53%	29%	8,0
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	5%	13%	53%	29%	7,9

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	3%	4%	42%	51%	8,7
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	8%	39%	53%	8,8
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	1%	3%	3%	31%	61%	8,8
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	3%	5%	41%	49%	8,5
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	2%	5%	42%	51%	8,6
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	2%	14%	39%	46%	8,4
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	2%	0%	20%	49%	29%	7,8
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	2%	4%	16%	43%	35%	7,8

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	5%	2%	11%	38%	45%	8,1
Volledigheid van offertes	0%	5%	5%	41%	50%	8,6
De prijs- en tariefstelling	0%	5%	18%	51%	26%	7,7
De administratieve verwerking en rapportages	0%	5%	18%	39%	38%	8,0
Juistheid van facturatie en overzichten	2%	2%	13%	40%	44%	8,3

Service en dienstverlening

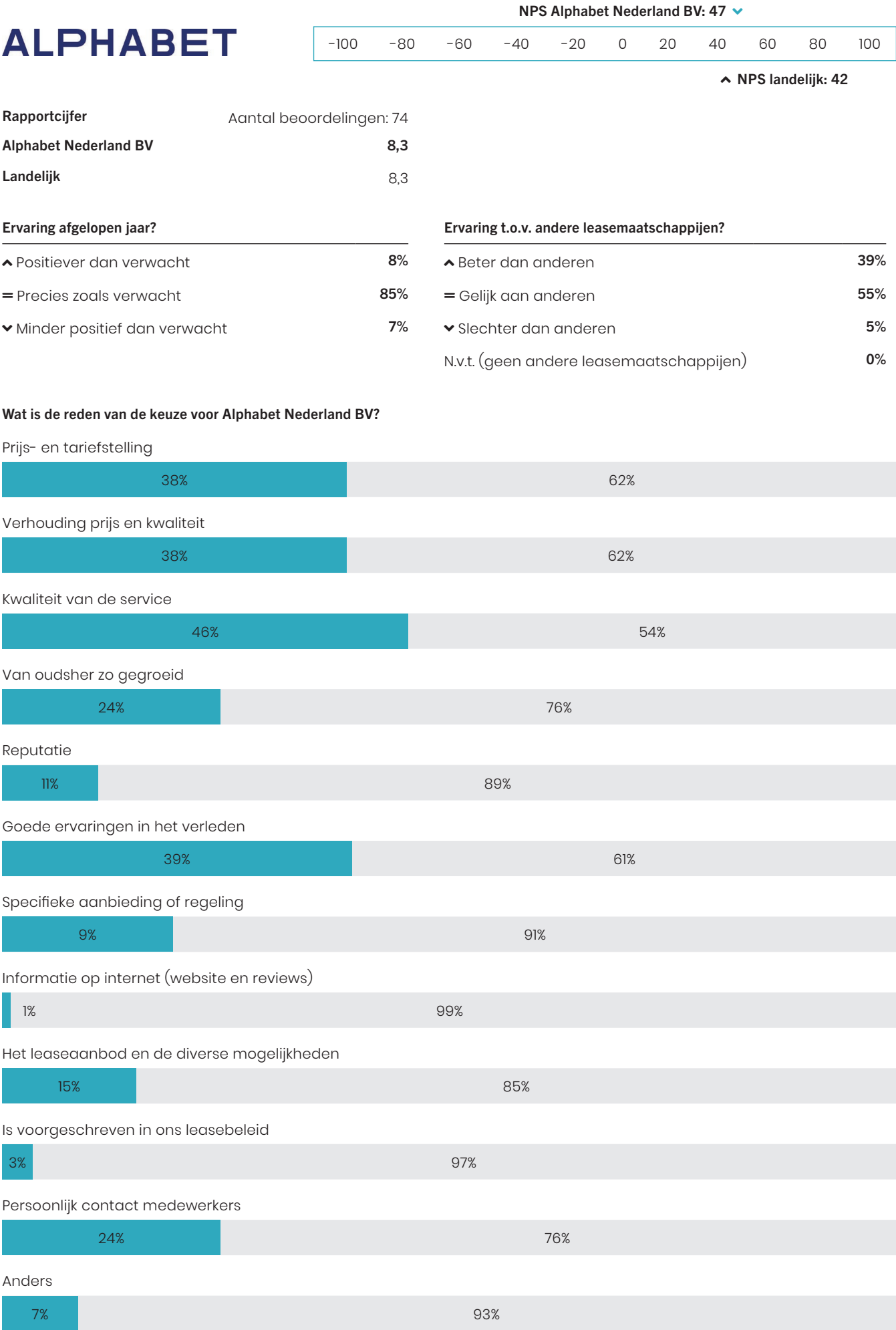
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	2%	6%	54%	36%	8,2
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	14%	41%	45%	8,4
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	3%	0%	20%	35%	43%	8,1
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	2%	4%	23%	38%	32%	7,6
De geboden brandstofregeling	0%	0%	22%	44%	34%	8,0
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	20%	38%	42%	8,2
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	2%	26%	47%	26%	7,7
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	4%	6%	23%	29%	38%	7,6

▼
8,2

▼
8,5

▼
8,1

▼
8,0





▼ NPS Athlon: 51

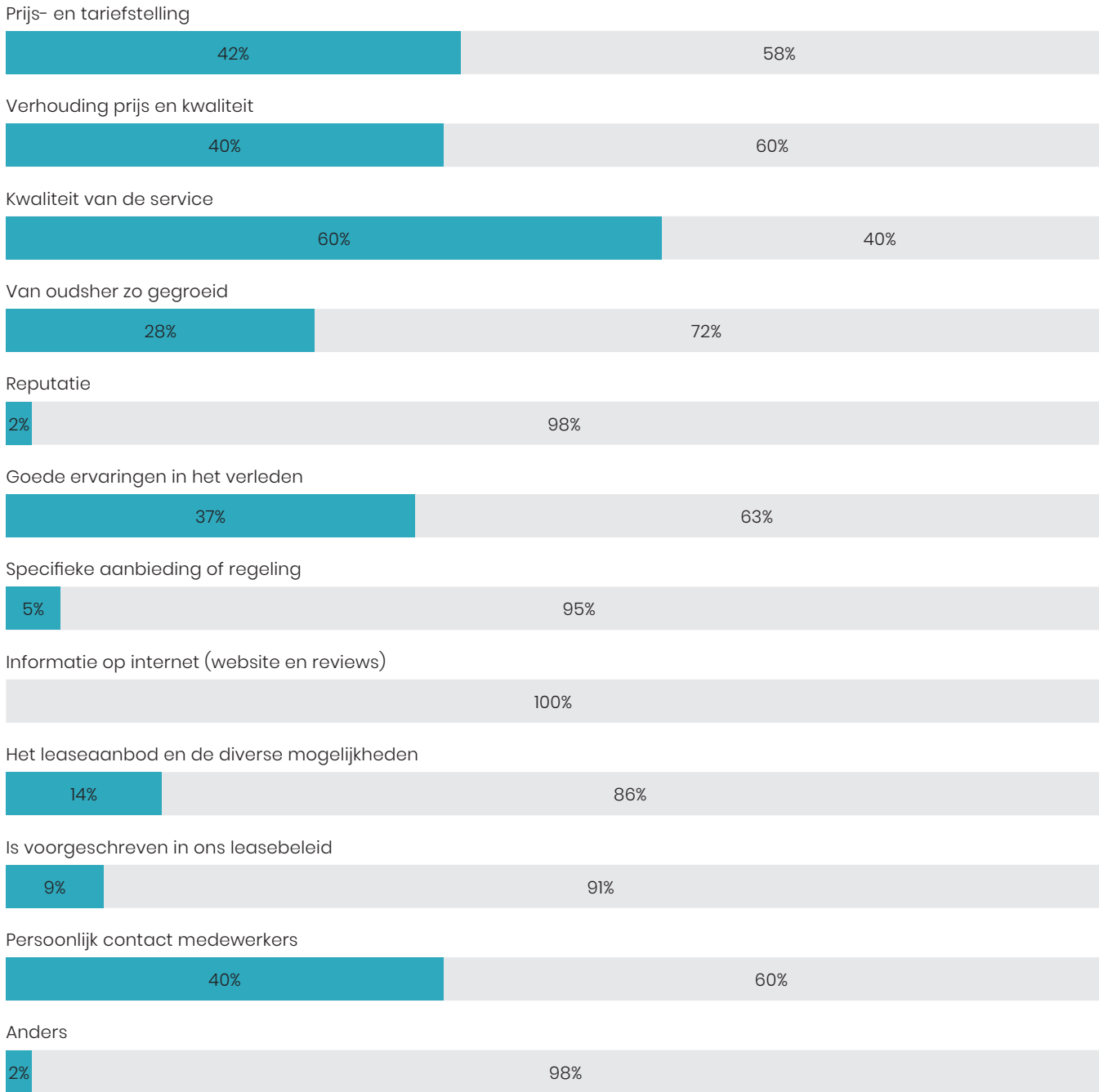


▲ NPS landelijk: 42

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 43
Athlon	8,5
Landelijk	8,3

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
▲ Positiever dan verwacht	30%	▲ Beter dan anderen	78%
= Precies zoals verwacht	67%	= Gelijk aan anderen	22%
▼ Minder positief dan verwacht	2%	▼ Slechter dan anderen	0%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Athlon?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	2%	32%	66%	9,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	7%	28%	65%	9,1
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	2%	35%	63%	9,1
De snelheid van reacties	0%	2%	5%	28%	65%	9,0
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	7%	34%	59%	8,9
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	2%	24%	74%	9,4
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	9%	56%	35%	8,3
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	21%	41%	38%	8,1
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	7%	54%	39%	8,5

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	2%	26%	72%	9,3
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	2%	33%	65%	9,2
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	2%	19%	79%	9,5
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	7%	30%	63%	9,0
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	5%	28%	67%	9,2
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	5%	44%	51%	8,8
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	14%	43%	43%	8,4
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	0%	8%	50%	42%	8,5

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	5%	42%	53%	8,8
Volledigheid van offertes	0%	0%	5%	33%	63%	9,1
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	16%	60%	23%	7,9
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	7%	50%	40%	8,4
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	9%	44%	47%	8,6

Service en dienstverlening

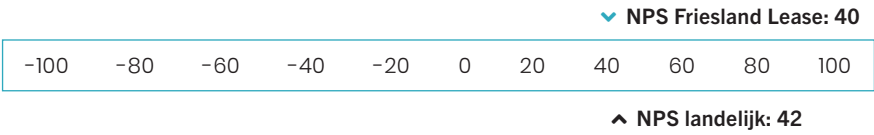
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	3%	66%	32%	8,4
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	14%	56%	31%	8,1
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	14%	53%	33%	8,2
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	18%	44%	38%	8,2
De geboden brandstofregeling	0%	0%	10%	43%	47%	8,6
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	16%	43%	41%	8,3
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	3%	16%	43%	38%	8,1
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	8%	49%	44%	8,6

▼
8,9

▼
9,0

▼
8,6

▼
8,3



Rapportcijfer		Aantal beoordelingen: 52	
Friesland Lease		8,2	
Landelijk		8,3	
Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
▲ Positiever dan verwacht	23%	▲ Beter dan anderen	58%
= Precies zoals verwacht	67%	= Gelijk aan anderen	38%
▼ Minder positief dan verwacht	10%	▼ Slechter dan anderen	4%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%
Wat is de reden van de keuze voor Friesland Lease?			
Prijs- en tariefstelling			
27%		73%	
Verhouding prijs en kwaliteit			
35%		65%	
Kwaliteit van de service			
31%		69%	
Van oudsher zo gegroeid			
19%		81%	
Reputatie			
8%		92%	
Goede ervaringen in het verleden			
38%		62%	
Specifieke aanbieding of regeling			
4%		96%	
Informatie op internet (website en reviews)			
		100%	
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden			
6%		94%	
Is voorgeschreven in ons leasebeleid			
2%		98%	
Persoonlijk contact medewerkers			
12%		88%	
Anders			
37%		63%	

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	8%	36%	56%	8,8
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	4%	4%	44%	48%	8,6
Het beantwoorden van vragen	0%	2%	4%	39%	55%	8,8
De snelheid van reacties	0%	4%	2%	44%	50%	8,7
De schriftelijke correspondentie	0%	4%	7%	40%	49%	8,5
Het relatiebeheer door de accountmanager	6%	0%	4%	38%	51%	8,4
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	0%	100%	0%	7,9
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	0%	67%	33%	7,4
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	2%	14%	50%	33%	8,1

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	6%	40%	54%	8,8
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	4%	38%	58%	9,0
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	4%	37%	59%	9,0
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	10%	41%	49%	8,6
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	6%	6%	33%	55%	8,6
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	4%	6%	34%	53%	8,5
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	5%	0%	19%	43%	32%	7,7
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	5%	3%	21%	39%	32%	7,5

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	12%	44%	44%	8,5
Volledigheid van offertes	0%	0%	12%	38%	50%	8,6
De prijs- en tariefstelling	2%	4%	18%	50%	26%	7,6
De administratieve verwerking en rapportages	2%	2%	14%	37%	45%	8,2
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	4%	12%	43%	41%	8,2

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	17%	55%	29%	8,0
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	16%	66%	18%	7,8
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	25%	44%	31%	7,9
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	3%	0%	19%	39%	39%	8,0
De geboden brandstofregeling	0%	0%	22%	39%	39%	8,1
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	19%	43%	38%	8,2
Het schouwen van auto's bij inleveren	3%	0%	30%	40%	28%	7,5
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	5%	20%	43%	33%	7,8

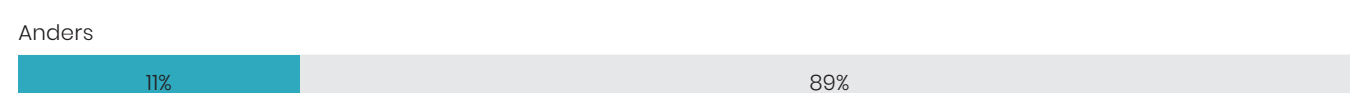
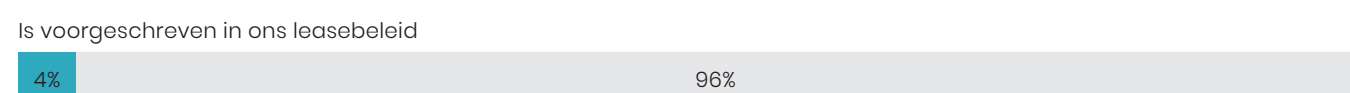
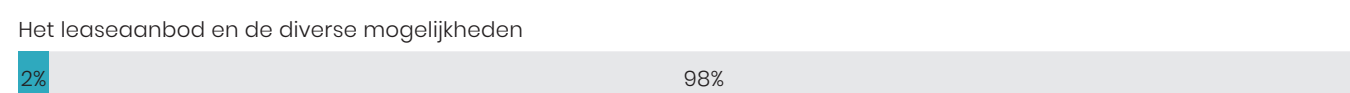
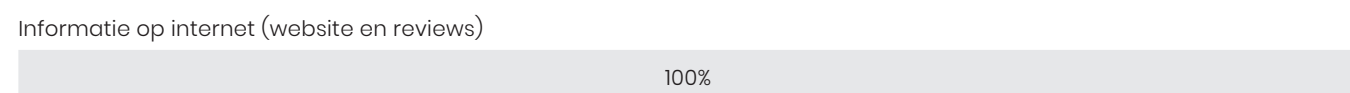
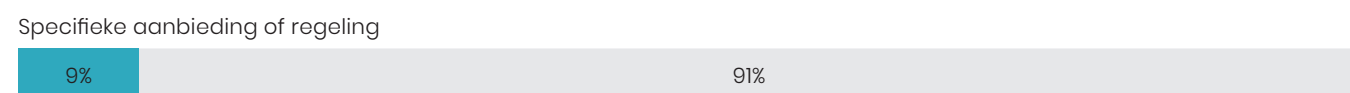
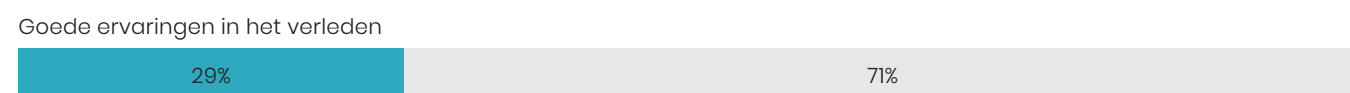
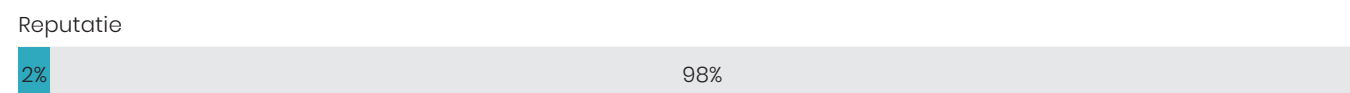
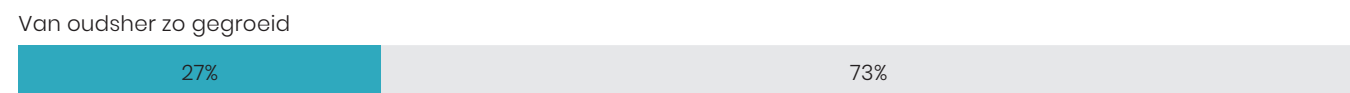
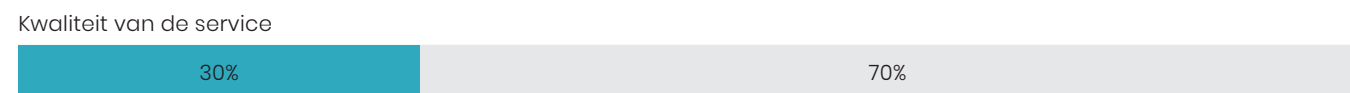
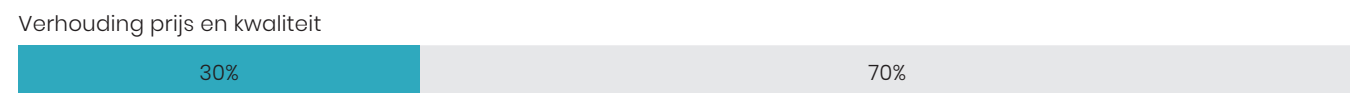
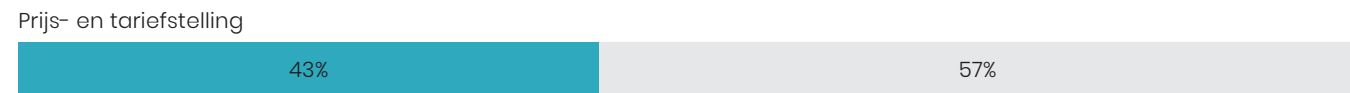
MHC MOBILITY



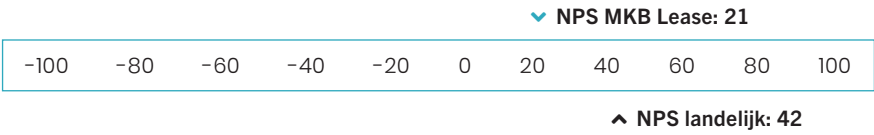
Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 56
MHC Mobility	8,2
Landelijk	8,3

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
▲ Positiever dan verwacht	14%	▲ Beter dan anderen	43%
= Precies zoals verwacht	71%	= Gelijk aan anderen	46%
▼ Minder positief dan verwacht	14%	▼ Slechter dan anderen	11%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor MHC Mobility?



	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie							8,3
De telefonische bereikbaarheid	0%	2%	9%	46%	43%	8,4	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	9%	45%	45%	8,6	
Het beantwoorden van vragen	0%	4%	5%	38%	53%	8,7	
De snelheid van reacties	0%	4%	9%	47%	40%	8,3	
De schriftelijke correspondentie	0%	2%	12%	44%	42%	8,3	
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	6%	2%	37%	53%	8,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	18%	58%	24%	7,9	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	19%	40%	42%	8,3	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	4%	13%	54%	29%	7,9	
Organisatie en medewerkers							8,8
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	4%	38%	58%	9,0	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	5%	36%	58%	8,9	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	4%	31%	65%	9,1	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	7%	33%	57%	8,8	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	2%	5%	36%	56%	8,8	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	2%	4%	44%	50%	8,7	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	2%	16%	39%	43%	8,3	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	2%	14%	43%	40%	8,2	
Financiële aspecten							8,4
De snelheid van offertes	0%	0%	6%	43%	51%	8,8	
Volledigheid van offertes	0%	0%	7%	39%	54%	8,8	
De prijs- en tariefstelling	0%	2%	19%	48%	31%	7,9	
De administratieve verwerking en rapportages	2%	4%	8%	53%	34%	8,0	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	2%	7%	48%	43%	8,5	
Service en dienstverlening							8,2
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	0%	9%	46%	43%	8,4	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	2%	0%	15%	41%	41%	8,2	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	6%	0%	6%	51%	37%	8,1	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	8%	55%	38%	8,4	
De geboden brandstofregeling	3%	3%	3%	39%	53%	8,6	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	2%	0%	11%	43%	43%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	3%	3%	21%	47%	26%	7,6	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	0%	14%	55%	29%	7,9	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 66	
MKB Lease	8,2	
Landelijk	8,3	
Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?
▲ Positiever dan verwacht	15%	▲ Beter dan anderen42%
= Precies zoals verwacht	79%	= Gelijk aan anderen52%
▼ Minder positief dan verwacht	6%	▼ Slechter dan anderen6%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)0%
Wat is de reden van de keuze voor MKB Lease?		
Prijs- en tariefstelling		
23% 77%		
Verhouding prijs en kwaliteit		
24% 76%		
Kwaliteit van de service		
33% 67%		
Van oudsher zo gegroeid		
21% 79%		
Reputatie		
2% 98%		
Goede ervaringen in het verleden		
38% 62%		
Specifieke aanbieding of regeling		
5% 95%		
Informatie op internet (website en reviews)		
3% 97%		
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden		
15% 85%		
Is voorgeschreven in ons leasebeleid		
100%		
Persoonlijk contact medewerkers		
32% 68%		
Anders		
11% 89%		

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	8%	32%	60%	8,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	3%	6%	42%	48%	8,5
Het beantwoorden van vragen	0%	5%	5%	37%	53%	8,6
De snelheid van reacties	0%	2%	8%	40%	51%	8,6
De schriftelijke correspondentie	0%	3%	8%	44%	44%	8,4
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	2%	7%	33%	56%	8,7
Informatie op het openbare gedeelte van de website	3%	3%	13%	63%	23%	7,9
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	6%	63%	31%	8,3
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	2%	13%	50%	35%	8,1

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	2%	2%	39%	58%	8,9
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	8%	38%	54%	8,8
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	5%	41%	55%	8,9
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	6%	2%	37%	56%	8,7
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	0%	7%	33%	59%	8,8
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	7%	51%	43%	8,6
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	2%	2%	17%	42%	38%	8,0
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	2%	9%	9%	45%	34%	7,8

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	3%	8%	42%	47%	8,5
Volledigheid van offertes	2%	2%	7%	39%	51%	8,6
De prijs- en tariefstelling	0%	3%	28%	50%	19%	7,4
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	14%	48%	36%	8,2
Juistheid van facturatie en overzichten	2%	0%	6%	39%	53%	8,7

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	0%	8%	54%	36%	8,2
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	6%	0%	11%	47%	36%	7,9
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	4%	13%	50%	33%	8,0
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	14%	50%	36%	8,2
De geboden brandstofregeling	0%	0%	18%	55%	26%	7,9
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	18%	45%	38%	8,2
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	9%	23%	43%	26%	7,4
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	5%	19%	31%	45%	8,1



▼ NPS Multilease: 39



▲ NPS landelijk: 42

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 46		
Multilease	8,3		
Landelijk	8,3		
Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
▲ Positiever dan verwacht	13%	▲ Beter dan anderen	45%
= Precies zoals verwacht	78%	= Gelijk aan anderen	50%
▼ Minder positief dan verwacht	9%	▼ Slechter dan anderen	5%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%
Wat is de reden van de keuze voor Multilease?			
Prijs- en tariefstelling			
41%		59%	
Verhouding prijs en kwaliteit			
37%		63%	
Kwaliteit van de service			
54%		46%	
Van oudsher zo gegroeid			
50%		50%	
Reputatie			
4%		96%	
Goede ervaringen in het verleden			
54%		46%	
Specifieke aanbieding of regeling			
2%		98%	
Informatie op internet (website en reviews)			
		100%	
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden			
7%		93%	
Is voorgeschreven in ons leasebeleid			
2%		98%	
Persoonlijk contact medewerkers			
37%		63%	
Anders			
4%		96%	

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

De telefonische bereikbaarheid	0%	2%	2%	46%	50%	8,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	2%	0%	52%	46%	8,7
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	2%	38%	60%	9,1
De snelheid van reacties	0%	4%	11%	48%	37%	8,1
De schriftelijke correspondentie	0%	4%	9%	49%	38%	8,2
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	2%	0%	38%	60%	9,0
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	23%	51%	26%	7,8
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	8%	20%	63%	10%	7,2
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	14%	56%	30%	8,1

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	43%	57%	9,0
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	2%	46%	52%	8,9
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	39%	61%	9,1
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	4%	43%	50%	8,7
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	7%	39%	54%	8,8
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	2%	14%	49%	35%	8,1
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	3%	33%	45%	20%	7,4
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	5%	33%	38%	25%	7,4

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	2%	4%	51%	42%	8,5
Volledigheid van offertes	0%	2%	7%	47%	44%	8,5
De prijs- en tariefstelling	0%	2%	20%	48%	30%	7,9
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	9%	63%	26%	8,0
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	4%	59%	37%	8,5

Service en dienstverlening

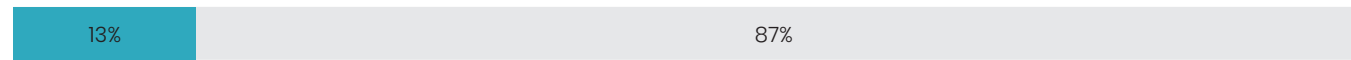
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	14%	50%	36%	8,2
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	2%	17%	50%	31%	8,0
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	12%	54%	34%	8,2
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	7%	17%	50%	26%	7,6
De geboden brandstofregeling	0%	3%	22%	38%	38%	8,0
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	3%	10%	54%	33%	8,2
Het schouwen van auto's bij inleveren	2%	2%	21%	47%	28%	7,6
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	2%	12%	41%	44%	8,4

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 23
ProMobility	8,7
Landelijk	8,3

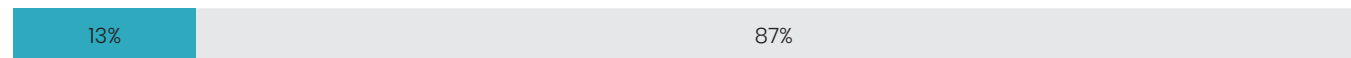
Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
▲ Positiever dan verwacht	26%	▲ Beter dan anderen	82%
= Precies zoals verwacht	70%	= Gelijk aan anderen	18%
▼ Minder positief dan verwacht	4%	▼ Slechter dan anderen	0%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor ProMobility?

Prijs- en tariefstelling



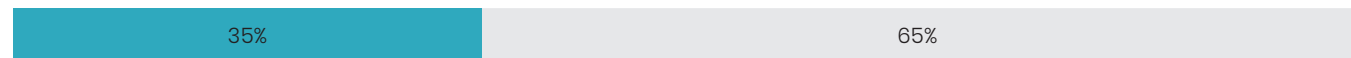
Verhouding prijs en kwaliteit



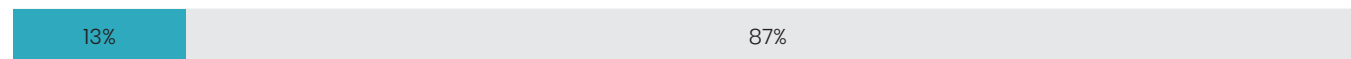
Kwaliteit van de service



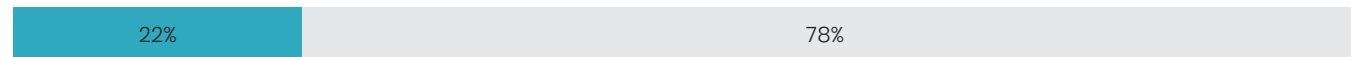
Van oudsher zo gegroeid



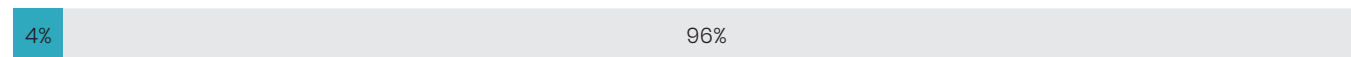
Reputatie



Goede ervaringen in het verleden

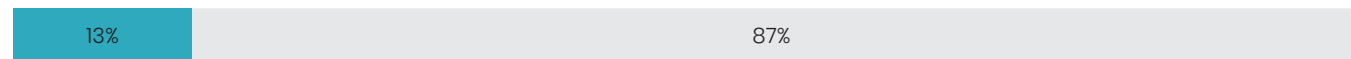


Specifieke aanbieding of regeling



Informatie op internet (website en reviews)

Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden

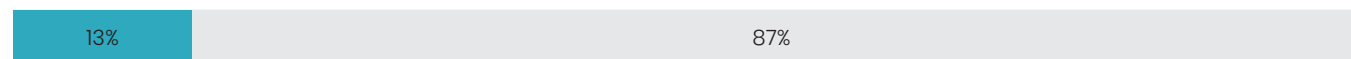


Is voorgeschreven in ons leasebeleid

Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie							9,0
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	4%	13%	83%	9,5	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	4%	9%	26%	61%	8,7	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	26%	74%	9,4	
De snelheid van reacties	0%	4%	0%	26%	70%	9,1	
De schriftelijke correspondentie	0%	5%	5%	32%	59%	8,8	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	4%	22%	74%	9,3	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	8%	8%	0%	42%	50%	8,5	
Informatie op het beveiligde deel van de website	14%	0%	0%	43%	43%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	0%	50%	50%	8,9	
Organisatie en medewerkers							9,4
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	17%	83%	9,6	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	22%	78%	9,5	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	14%	86%	9,7	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	0%	17%	83%	9,6	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	17%	83%	9,6	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	0%	32%	68%	9,3	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	0%	40%	60%	9,1	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	0%	6%	44%	50%	8,7	
Financiële aspecten							8,7
De snelheid van offertes	4%	0%	0%	30%	65%	8,9	
Volledigheid van offertes	0%	0%	4%	30%	65%	9,1	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	19%	62%	19%	7,8	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	9%	41%	50%	8,7	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	4%	39%	57%	8,9	
Service en dienstverlening							8,5
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	5%	38%	57%	8,9	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	5%	0%	0%	52%	43%	8,4	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	8%	31%	62%	9,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	11%	0%	53%	37%	8,1	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	13%	56%	31%	8,2	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	22%	33%	44%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	5%	5%	47%	42%	8,3	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	0%	47%	53%	8,9	

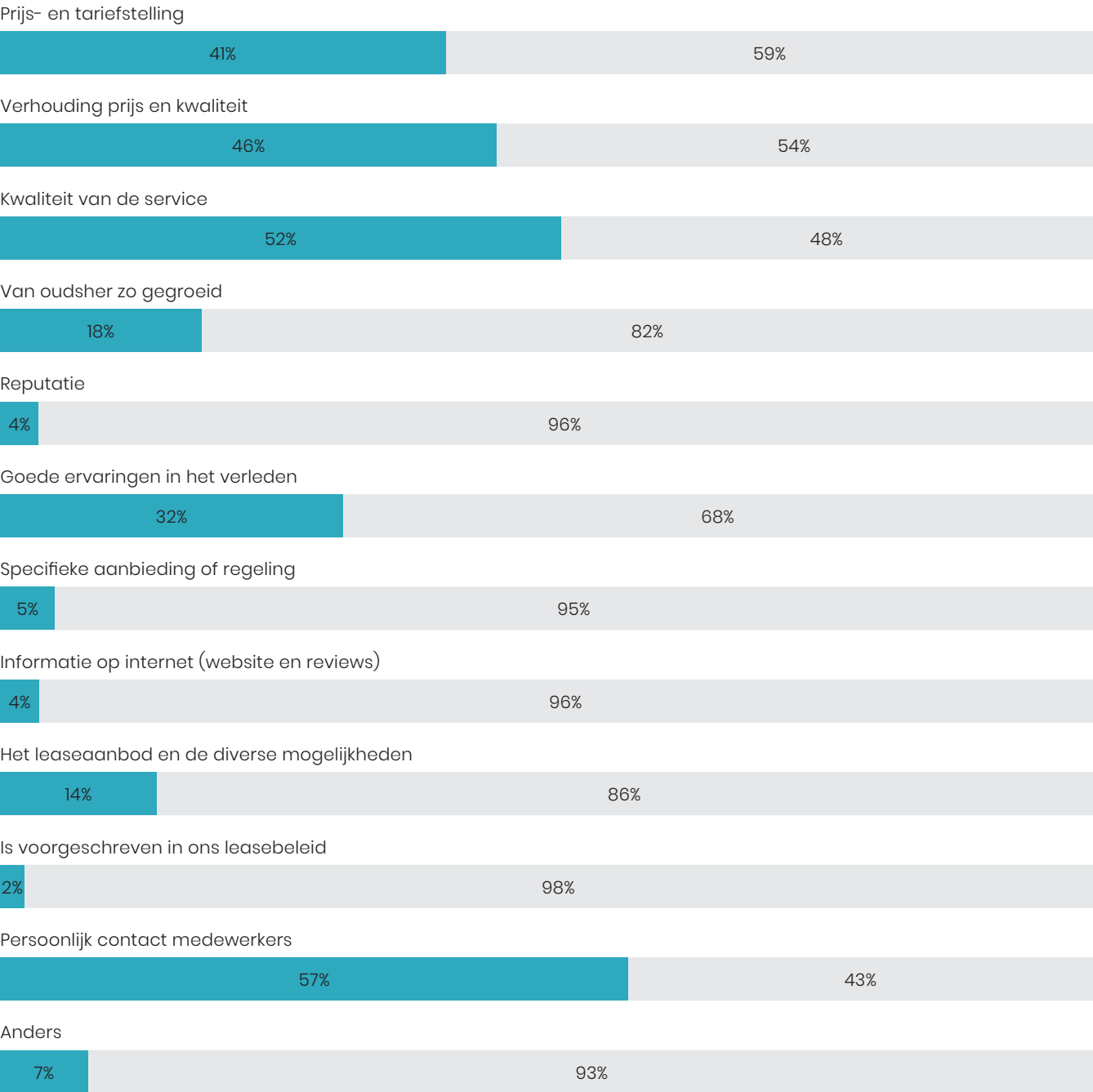


NPS landelijk: 42

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 56
WagenPlan BV	9,0
Landelijk	8,3

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht	27%	Beter dan anderen	73%
Precies zoals verwacht	71%	Gelijk aan anderen	27%
Minder positief dan verwacht	2%	Slechter dan anderen	0%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor WagenPlan BV?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	2%	25%	73%	9,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	2%	23%	75%	9,4
Het beantwoorden van vragen	2%	0%	2%	19%	77%	9,3
De snelheid van reacties	0%	0%	2%	21%	77%	9,4
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	2%	28%	70%	9,3
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	8%	24%	69%	9,1
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	11%	37%	52%	8,7
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	5%	19%	28%	49%	8,2
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	4%	29%	67%	9,2

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	4%	21%	75%	9,4
De deskundigheid van de medewerkers	0%	2%	0%	23%	75%	9,4
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	2%	2%	14%	82%	9,5
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	0%	24%	75%	9,3
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	16%	84%	9,6
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	2%	31%	67%	9,2
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	10%	24%	67%	9,0
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	2%	9%	27%	61%	8,8

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	0%	10%	90%	9,8
Volledigheid van offertes	0%	0%	2%	14%	84%	9,6
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	8%	40%	52%	8,7
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	6%	31%	61%	8,9
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	0%	35%	65%	9,2

Service en dienstverlening

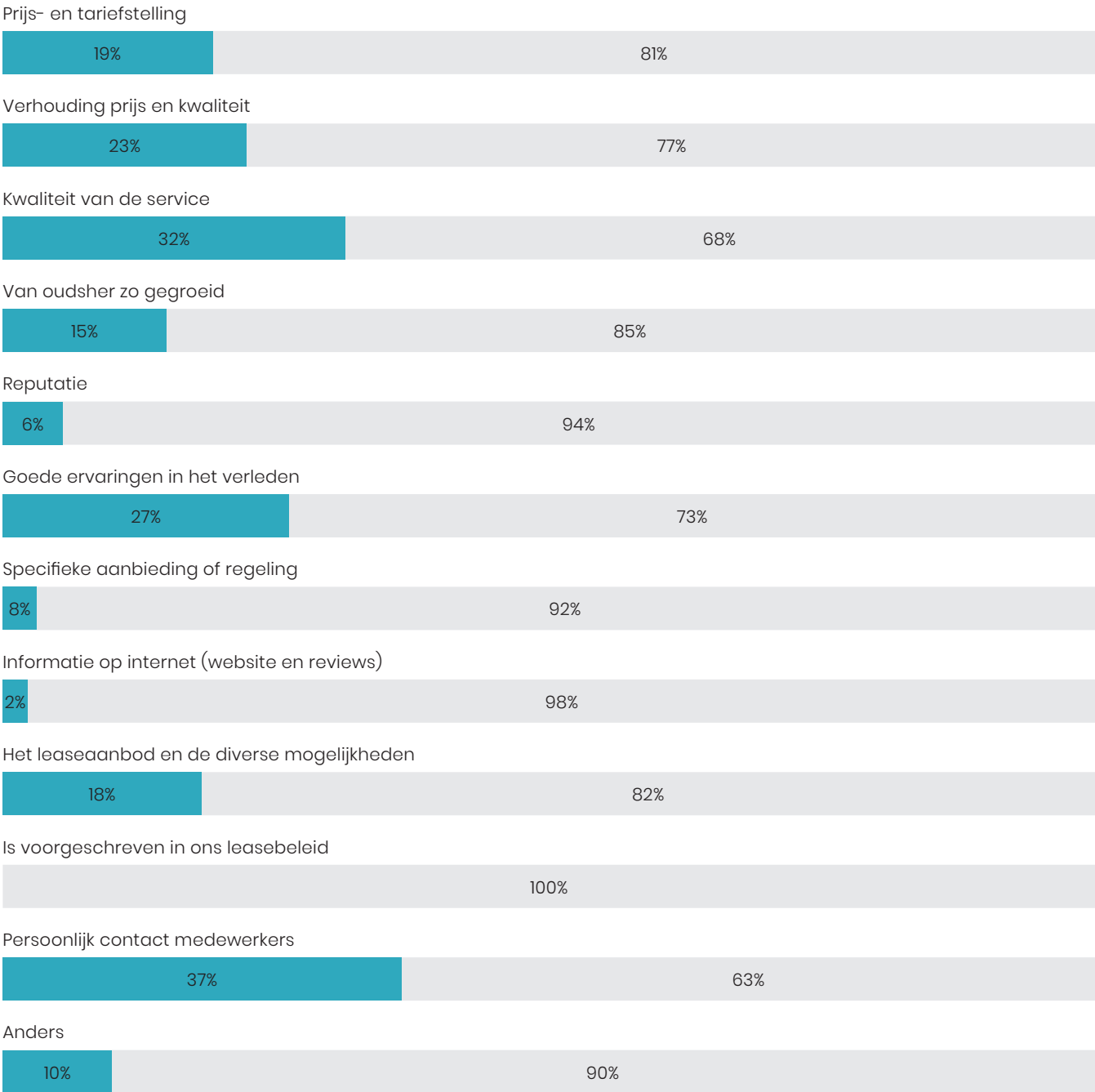
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	8%	29%	63%	9,0
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	11%	16%	73%	9,1
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	14%	18%	68%	9,0
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	9%	26%	66%	9,0
De geboden brandstofregeling	0%	0%	12%	19%	69%	9,0
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	2%	33%	65%	9,2
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	16%	24%	60%	8,8
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	8%	27%	65%	9,0



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 62
Wittebrug Lease	8,3
Landelijk	8,3

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
▲ Positiever dan verwacht	18%	▲ Beter dan anderen	34%
= Precies zoals verwacht	71%	= Gelijk aan anderen	62%
▼ Minder positief dan verwacht	11%	▼ Slechter dan anderen	3%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Wittebrug Lease?



De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

De telefonische bereikbaarheid	0%	2%	15%	46%	38%	8,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	3%	15%	37%	43%	8,1
Het beantwoorden van vragen	2%	0%	12%	41%	46%	8,4
De snelheid van reacties	2%	5%	15%	33%	46%	8,1
De schriftelijke correspondentie	0%	4%	14%	46%	37%	8,1
Het relatiebeheer door de accountmanager	7%	4%	11%	28%	50%	8,0
Informatie op het openbare gedeelte van de website	2%	2%	27%	38%	33%	7,8
Informatie op het beveiligde deel van de website	3%	0%	28%	36%	33%	7,7
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	4%	4%	16%	49%	27%	7,6

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	16%	25%	59%	8,7
De deskundigheid van de medewerkers	0%	2%	11%	32%	55%	8,7
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	3%	8%	26%	63%	8,8
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	5%	11%	24%	58%	8,5
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	2%	16%	30%	52%	8,5
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	4%	2%	19%	32%	43%	8,0
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	4%	4%	20%	32%	40%	7,8
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	4%	8%	20%	24%	43%	7,6

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	2%	12%	36%	51%	8,6
Volledigheid van offertes	0%	0%	14%	40%	47%	8,5
De prijs- en tariefstelling	0%	5%	21%	41%	33%	7,8
De administratieve verwerking en rapportages	0%	7%	17%	39%	37%	7,9
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	2%	15%	48%	36%	8,2

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	4%	15%	48%	31%	7,8
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	2%	4%	20%	36%	38%	7,8
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	3%	3%	21%	42%	30%	7,6
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	2%	0%	23%	43%	32%	7,8
De geboden brandstofregeling	0%	0%	26%	41%	32%	7,9
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	19%	50%	31%	8,0
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	6%	29%	38%	26%	7,4
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	5%	3%	14%	43%	35%	7,8

▼
8,0

▼
8,4

▼
8,2

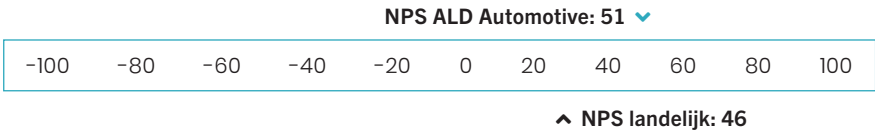
▼
7,8

BIJLAGE 4

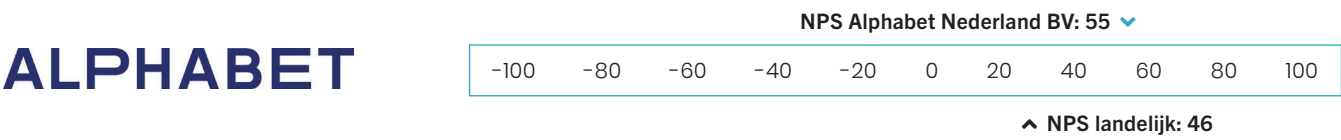
**INDIVIDUELE
RESULTATEN**
PRIVATE-LEASE



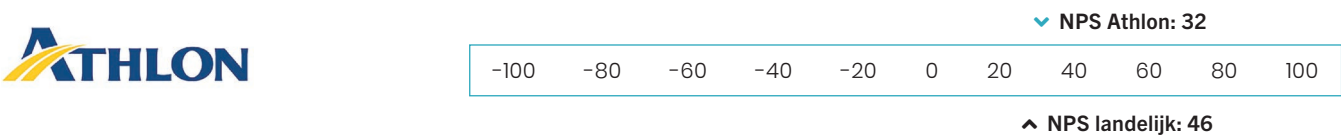
Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 178						
Alcredis	8,3						
Landelijk	8,4						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,4
Online informatie		0%	1%	10%	41%	48%	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail		0%	2%	8%	41%	49%	8,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		1%	1%	15%	45%	38%	8,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		1%	2%	15%	49%	34%	8,0
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		1%	1%	21%	42%	34%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		0%	1%	5%	36%	59%	8,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		1%	0%	6%	33%	60%	8,9
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		3%	1%	13%	44%	39%	8,1
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		0%	1%	9%	40%	50%	8,6
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,7
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		7%	11%	28%	26%	29%	6,8
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		8%	8%	18%	28%	38%	7,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		6%	8%	22%	27%	36%	7,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		5%	3%	19%	28%	45%	7,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		6%	6%	10%	24%	55%	8,1
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		2%	2%	9%	30%	57%	8,6
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		0%	1%	8%	29%	62%	8,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		0%	4%	16%	26%	54%	8,4
Het wisselen van banden		0%	0%	23%	22%	55%	8,5
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,3
De ondersteuning en afhandeling bij pech		0%	0%	19%	21%	60%	8,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		0%	0%	50%	25%	25%	7,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		2%	0%	21%	23%	54%	8,4
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		0%	0%	22%	24%	54%	8,5



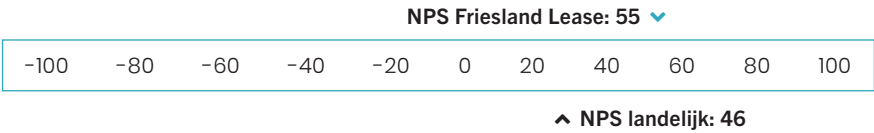
Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 172						
ALD Automotive	8,5						
Landelijk	8,4						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,6
Online informatie		1%	0%	8%	42%	50%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail		1%	1%	6%	39%	53%	8,7
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		1%	4%	7%	32%	56%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		2%	3%	10%	38%	47%	8,3
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,7
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		1%	1%	13%	48%	38%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		1%	1%	3%	37%	59%	9,0
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		0%	0%	3%	28%	68%	9,2
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		2%	2%	16%	26%	54%	8,4
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		1%	0%	9%	39%	51%	8,6
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,4
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		4%	7%	26%	22%	41%	7,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		0%	2%	15%	34%	49%	8,4
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		2%	4%	23%	28%	44%	7,9
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		0%	0%	15%	33%	52%	8,6
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		1%	4%	11%	27%	57%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		0%	1%	9%	31%	59%	8,9
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		0%	2%	4%	34%	60%	8,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		5%	3%	18%	34%	39%	7,7
Het wisselen van banden		0%	0%	14%	29%	57%	8,7
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,3
De ondersteuning en afhandeling bij pech		2%	0%	17%	25%	57%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		0%	2%	21%	28%	49%	8,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		5%	0%	15%	35%	45%	8,1
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		2%	2%	14%	37%	46%	8,3



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 229						
Alphabet Nederland BV	8,6						
Landelijk	8,4						
							Zeer ontevreden
							Ontevreden
							Neutraal
							Tevreden
							Zeer tevreden
							Gemiddeld
							Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,9
Online informatie	0%	2%	3%	37%	58%	8,9	
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	4%	38%	56%	8,8	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	5%	28%	64%	8,9	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	2%	6%	33%	58%	8,8	
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	4%	9%	45%	42%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	3%	10%	29%	54%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	2%	10%	26%	61%	8,8	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	2%	12%	33%	50%	8,3	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	8%	34%	57%	8,8	
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,9
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	9%	21%	29%	31%	6,9	
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	4%	13%	29%	49%	8,1	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	5%	28%	31%	34%	7,5	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	3%	18%	28%	50%	8,2	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	7%	7%	11%	22%	53%	7,9	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	2%	10%	25%	61%	8,6	
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	4%	29%	65%	9,0	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	2%	14%	29%	49%	8,1	
Het wisselen van banden	2%	0%	28%	25%	45%	8,0	
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,2
De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	15%	30%	53%	8,4	
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	24%	22%	53%	8,4	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	5%	23%	25%	46%	8,0	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	2%	16%	32%	48%	8,2	



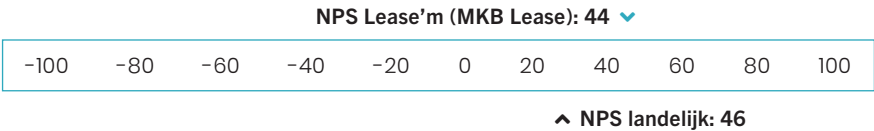
Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 74						
Athlon	8,0						
Landelijk	8,4						
	Ze	On	Ne	Tev	Ze	Gem	Gem
	er	tev	utra	reden	er	iddel	iddel
	reden	reden	aal		te		de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de
							de



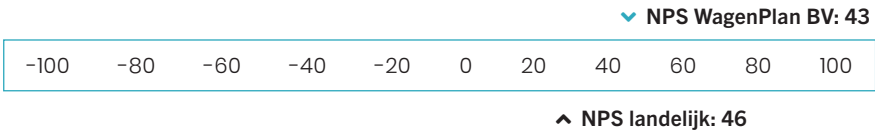
Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 95						
Friesland Lease	8,8						
Landelijk	8,4						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							8,9
Online informatie		1%	1%	7%	35%	56%	8,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail		1%	0%	2%	38%	59%	9,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		1%	1%	3%	27%	68%	9,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		2%	2%	5%	35%	57%	8,8
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							8,9
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		3%	0%	5%	33%	59%	8,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		0%	1%	8%	27%	64%	8,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		0%	0%	0%	24%	76%	9,5
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		9%	2%	7%	19%	63%	8,3
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		5%	1%	13%	43%	38%	7,9
Sturing - hoe tevreden bent u over:							8,3
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		12%	4%	12%	39%	33%	7,2
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		2%	0%	12%	29%	57%	8,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		7%	2%	12%	33%	45%	7,9
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		7%	0%	9%	30%	53%	8,3
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		3%	5%	7%	32%	54%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		1%	2%	4%	26%	67%	9,0
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							9,1
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		2%	0%	4%	20%	75%	9,2
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		2%	0%	7%	16%	74%	9,1
Het wisselen van banden		0%	0%	11%	26%	63%	8,9
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							8,8
De ondersteuning en afhandeling bij pech		5%	5%	5%	26%	58%	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		11%	0%	11%	0%	78%	8,5
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		4%	0%	12%	15%	69%	8,8
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		3%	0%	3%	14%	79%	9,2



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 346						
IKRIJ.NL	8,5						
Landelijk	8,4						
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							8,6
Online informatie		1%	1%	14%	29%	55%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail		1%	1%	8%	36%	54%	8,7
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		1%	3%	10%	29%	58%	8,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		1%	1%	13%	33%	53%	8,6
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							8,4
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		1%	4%	20%	39%	37%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		1%	2%	8%	33%	56%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		1%	2%	9%	29%	59%	8,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		4%	5%	13%	32%	47%	8,0
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)		0%	2%	12%	31%	55%	8,6
Sturing - hoe tevreden bent u over:							7,9
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		9%	6%	28%	27%	30%	7,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		4%	3%	21%	32%	39%	7,7
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		4%	5%	28%	30%	33%	7,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		4%	2%	22%	31%	41%	7,8
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		5%	3%	11%	29%	53%	8,2
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		4%	3%	5%	31%	57%	8,5
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							8,3
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		1%	1%	8%	34%	56%	8,7
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		3%	6%	14%	32%	46%	8,0
Het wisselen van banden		1%	2%	34%	28%	35%	7,6
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							7,9
De ondersteuning en afhandeling bij pech		3%	3%	23%	29%	42%	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		1%	1%	37%	33%	28%	7,4
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		4%	3%	19%	32%	42%	7,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		1%	2%	23%	28%	47%	8,1



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 268						
Lease'm (MKB Lease)	8,4						
Landelijk	8,4						
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,8
Online informatie	0%	0%	8%	36%	55%	8,8	
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	5%	36%	58%	8,8	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	2%	6%	30%	60%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	8%	34%	56%	8,7	
Contractueel - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,5
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	2%	17%	41%	39%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	1%	7%	32%	60%	8,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	0%	8%	25%	66%	9,0	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	10%	5%	16%	25%	44%	7,5	
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	10%	34%	56%	8,7	
Sturing - hoe tevreden bent u over:							▼ 7,9
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	12%	24%	26%	27%	6,6	
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	6%	5%	18%	31%	39%	7,6	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	6%	22%	27%	39%	7,5	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	4%	1%	16%	33%	46%	8,1	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	4%	11%	28%	53%	8,2	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	2%	8%	27%	62%	8,8	
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	1%	3%	30%	67%	9,1	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	5%	18%	28%	46%	8,0	
Het wisselen van banden	0%	1%	21%	27%	51%	8,4	
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:							▼ 8,2
De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	1%	18%	33%	48%	8,4	
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	0%	35%	26%	37%	7,7	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	3%	17%	32%	47%	8,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	2%	15%	33%	49%	8,4	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 70								
WagenPlan BV	8,2								
Landelijk	8,4								
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer	
Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:								8,4	
Online informatie	6%	3%	4%	30%	57%	8,4			
De schriftelijke documenten en informatie per mail	4%	0%	7%	33%	55%	8,5			
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	2%	9%	33%	53%	8,4			
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	0%	13%	42%	44%	8,3			
Contractueel - hoe tevreden bent u over:								8,1	
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	2%	21%	45%	31%	7,8			
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	0%	8%	30%	59%	8,7			
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	4%	0%	6%	24%	67%	8,9			
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	8%	8%	22%	16%	46%	7,4			
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	7%	2%	13%	38%	40%	7,8			
Sturing - hoe tevreden bent u over:								8,1	
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	0%	34%	19%	41%	7,5			
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	0%	26%	24%	47%	8,0			
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	0%	26%	26%	41%	7,7			
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	6%	0%	20%	26%	49%	8,0			
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	6%	0%	15%	17%	62%	8,4			
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	7%	0%	9%	16%	68%	8,6			
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:								8,7	
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	2%	5%	26%	65%	8,9			
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	0%	21%	18%	61%	8,6			
Het wisselen van banden	0%	0%	33%	22%	44%	8,0			
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:								7,9	
De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	6%	18%	47%	29%	7,8			
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	40%	20%	40%	7,8			
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	5%	18%	27%	50%	8,3			
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	4%	0%	26%	35%	35%	7,7			

BIJLAGE 5

GEMIDDELTE RESULTATEN

(ONDERZOEK TEVREDEN.NL)

› LEASERIJDDERS

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

› WAGENPARKBEHEERDERS

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

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

Wat is de reden van de keuze voor de organisatie?	2021	2020	2019	2017
Kwaliteit van de service	40%	50%	43%	43%
Goede ervaringen in het verleden	34%	39%	37%	33%
Persoonlijk contact met de medewerkers	34%	26%	24%	30%
Verhouding prijs en kwaliteit	32%	36%	32%	32%
Prijs- en tariefstelling	32%	33%	34%	35%
Van oudsher zo gegroeid	24%	24%	30%	21%
Anders	12%	13%	10%	9%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	11%	11%	9%	11%
Specifieke aanbieding of regeling	5%	5%	4%	6%
Reputatie	5%	6%	6%	5%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	3%	5%	9%	5%
Informatie op internet (website en reviews)	1%	3%	4%	3%

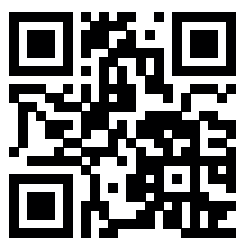
› PRIVATE LEASE-RIJDDERS

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

2021: Regulier vs Private-lease	Reguliere berijder	Private Lease-rijder
Communicatie	8,2	8,6
Onderhoud	8,6	8,5
Contractueel	8,0	8,5
Schade	8,2	8,1
Sturing	8,2	8,0



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS



📍 Vereniging Zakelijke Rijders
Lange Dreef 8
4131 NH Vianen

☎ 0347-345 246

✉ info@vzr.nl

🌐 vzr.nl