

TEVREDENHEID OVER LEASEMAATSCHAPPIJEN

TOL ONDERZOEK 2017



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS



VOORWOORD

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

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

U mag van ons een hoogwaardig onderzoek verwachten en daar hebben we dit jaar ook weer hard ons best voor gedaan. We hebben allereerst met 8.294 ingevulde enquêtes de beste respons uit de geschiedenis van dit onderzoek. Daarnaast zijn er een aantal kwalitatieve verbeteringen doorgevoerd.

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

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

De uitvoering van het tevredenheidsonderzoek is in handen van Tevreden.nl. Tevreden.nl is het grootste volledig in tevredenheid gespecialiseerde onderzoeksbureau van Nederland. Tevreden.nl geeft met gericht onderzoek inzicht in klantervaringen en werkbeleving met als resultaat beter presterende organisaties met een optimaal klantgerichte dienstverlening.

Wilt u meer weten over onze vereniging, heeft u vragen of opmerkingen of bent u erin geïnteresseerd om het uitgebreide onderzoeksrapport te ontvangen? Neem dan gerust contact met ons op (info@vzr.nl).

Ten slotte, en dat is zeker niet het minst belangrijk, vormen de resultaten van het onderzoek de basis voor de toekenning van de titel ‘Beste Leasemaatschappij 2017/2018’. Dit jaar feliciteren wij **ALD** en **Friesland Lease** met het behalen van de eerste plaats in de categorie Leaserijders. **Athlon** met de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerders en **Alphabet** met de eerste plaats in de categorie Private Lease.

Veel leesplezier!

Jan van Delft
Voorzitter **Vereniging Zakelijke Rijders**



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
INHOUDSOPGAVE	5
ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
H1 NPS LEASEBRANCHE	9
H2 LEASERIJDDERS	13
H3 WAGENPARKBEHEERDERS	25
H4 PRIVATE LEASE RIJDDERS	35
NAWOORD	43
BIJLAGEN 1 NPS NADER UITGELEGD	44
BIJLAGEN 2 INDIVIDUELE RESULTATEN LEASERIJDDERS	46
BIJLAGEN 3 INDIVIDUELE RESULTATEN WAGENPARKBEHEERDERS	58
BIJLAGEN 4 INDIVIDUELE RESULTATEN PRIVATE LEASE	79



ONDERZOEKS- VERANTWOORDING

Het onderzoek Tevredenheid Over Leasemaatschappijen is uitgevoerd onder **leaserijders, Wagenparkheerders en Private Lease rijders.**

Leasemaatschappijen die kozen voor een eenmalige actieve participatie hebben data aangeleverd bij Tevreden.nl en Tevreden.nl heeft met een aselecte steekproef de berijders uitgenodigd. Een ieder kon zijn/haar leasemaatschappij slechts eenmaal beoordelen.

LEASERIJDERS

In totaal zijn er 5.728 enquêtes ingevuld. Na schoning zijn er 5.655 enquêtes overgebleven die meetellen voor het resultaat. Dit waren er 5.221 in 2016. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 100 beoordelingen apart genoemd. (dit aantal was voorheen 25). Zie bijlage 2 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

WAGENPARKBEHEERDERS

In totaal zijn er 847 enquêtes ingevuld. Dit waren er 249 in 2016. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 20 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 3 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

PRIVATE LEASE

In totaal zijn er 1.792 enquêtes ingevuld. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 50 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 4 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Er is zorg besteed aan het schonen van de resultaten. Zo zijn enquêtes die zijn ingevuld door medewerkers van de leasemaatschappijen zelf verwijderd. Deze check is uitgevoerd op basis van zowel e-mailadressen als LinkedIn-gegevens. Verder heeft controle plaatsgevonden door analyse van resultaten, patronen in verzendingen en respons, matching IP-gegevens en kentekens.

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



HOOFDSTUK 1

NPS LEASEBRANCHE

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

1.1 RAPPORTCIJFER

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

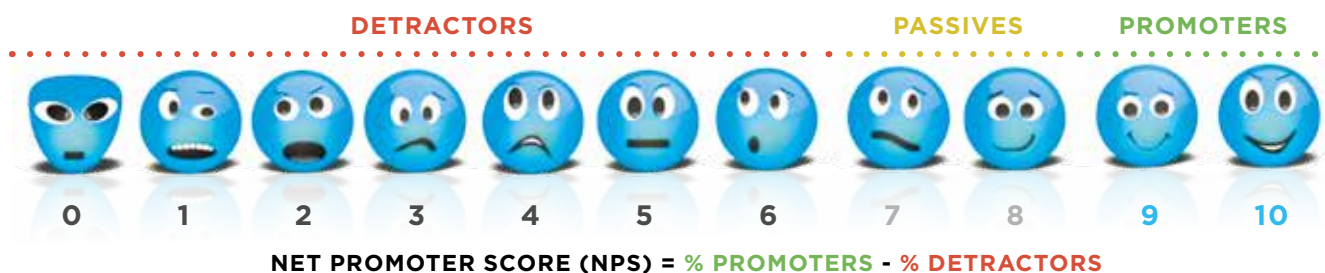
2012	2013	2014	2015	2016	2017
7,6	7,8	8,0	8,3	8,3	8,1

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

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

1.2 NPS

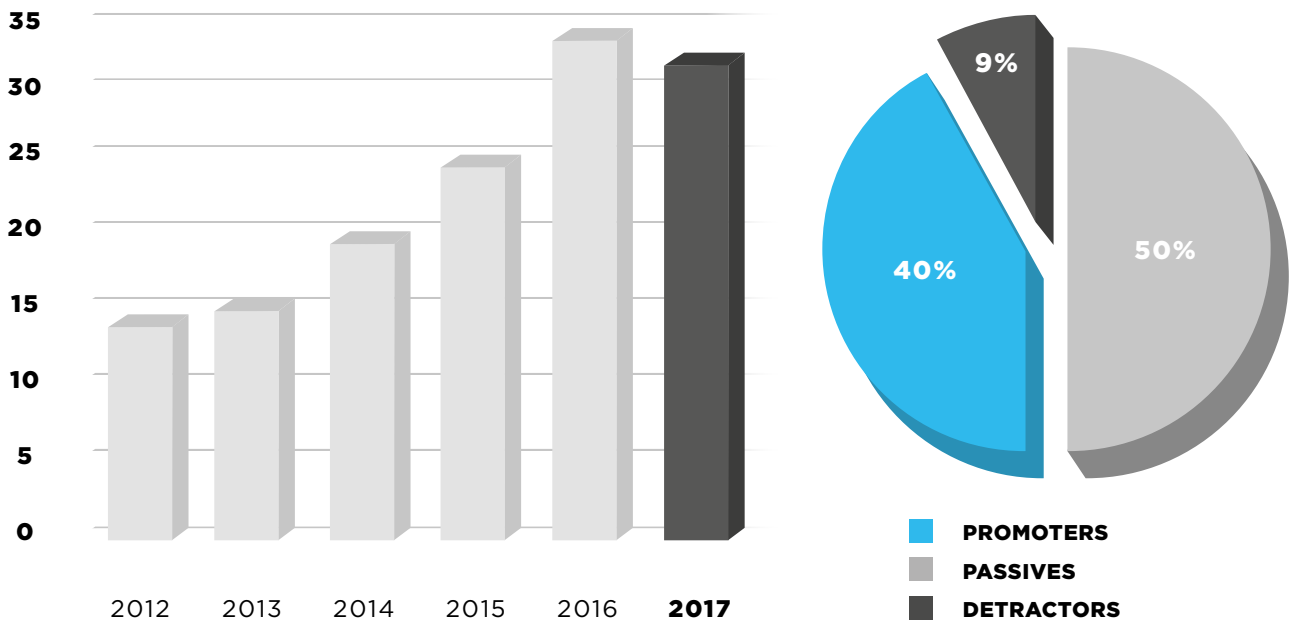
De NPS (Net Promoter Score) is een belangrijk onderdeel van de tevredenheidsmeting. De NPS is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag de loyaliteit van klanten te meten. Hiermee kan een indicatie worden verkregen over het groeipotentieel van het bedrijf of product. In bijlage 1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



1.3 NPS VANUIT LEASERIJDER

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

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

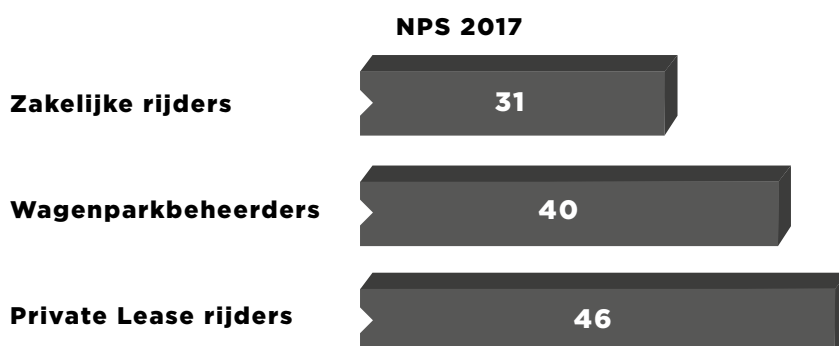


De NPS van de leasebranche is het afgelopen jaar licht gedaald. De gezamenlijke leasemaatschappijen scoren een NPS van **31**.

1.4 NPS IN VERGELIJKING MET WAGENPARKBEHEERDERS EN PRIVATE LEASE RIJDERS

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

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



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



HOOFDSTUK 2

LEASERIJDEERS

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

2.1 OVERALL RESULTATEN

Eerder hebben we gezien dat de berijder de gemiddelde leasemaatschappij een 8,1 geeft. De leasemaatschappijen hebben verder een gemiddeld NPS van 31. Dit is de som van alle enquêtes, ook van enquêtes waarbij de betreffende leasemaatschappij niet genoeg resultaten had om individueel beoordeeld te worden.

2.2 TEVREDENHEID OVER DEELASPECTEN

De ondervraagde leaserijders hebben hun eigen leasemaatschappij aan de hand van tientallen vragen kunnen beoordelen op verschillende deelaspecten.

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

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

2.3 RESULTATEN INDIVIDUELE LEASEMAATSCHAPPIJEN

#2.3.1 RAPPORTCIJFER EN NPS

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

Rapportcijfer	2016	2017
ALD Automotive	8,3	8,5
Alphabet	8,8	8,4
Friesland Lease	8,1	8,4
Arval	8,3	8,3
WagenPlan	9,3	8,1
Athlon	8,0	8,0
Wittebrug Lease	n.v.t.	7,9
DirectLease	8,8	7,8
Van Mossel Leasing	8,2	7,5
LeasePlan	7,8	7,4

ALD Automotive krijgt het hoogste rapportcijfer gevolgd door Alphabet en Friesland Lease. Van Mossel Leasing en LeasePlan sluiten de rij en scoren onder het landsgemiddelde.

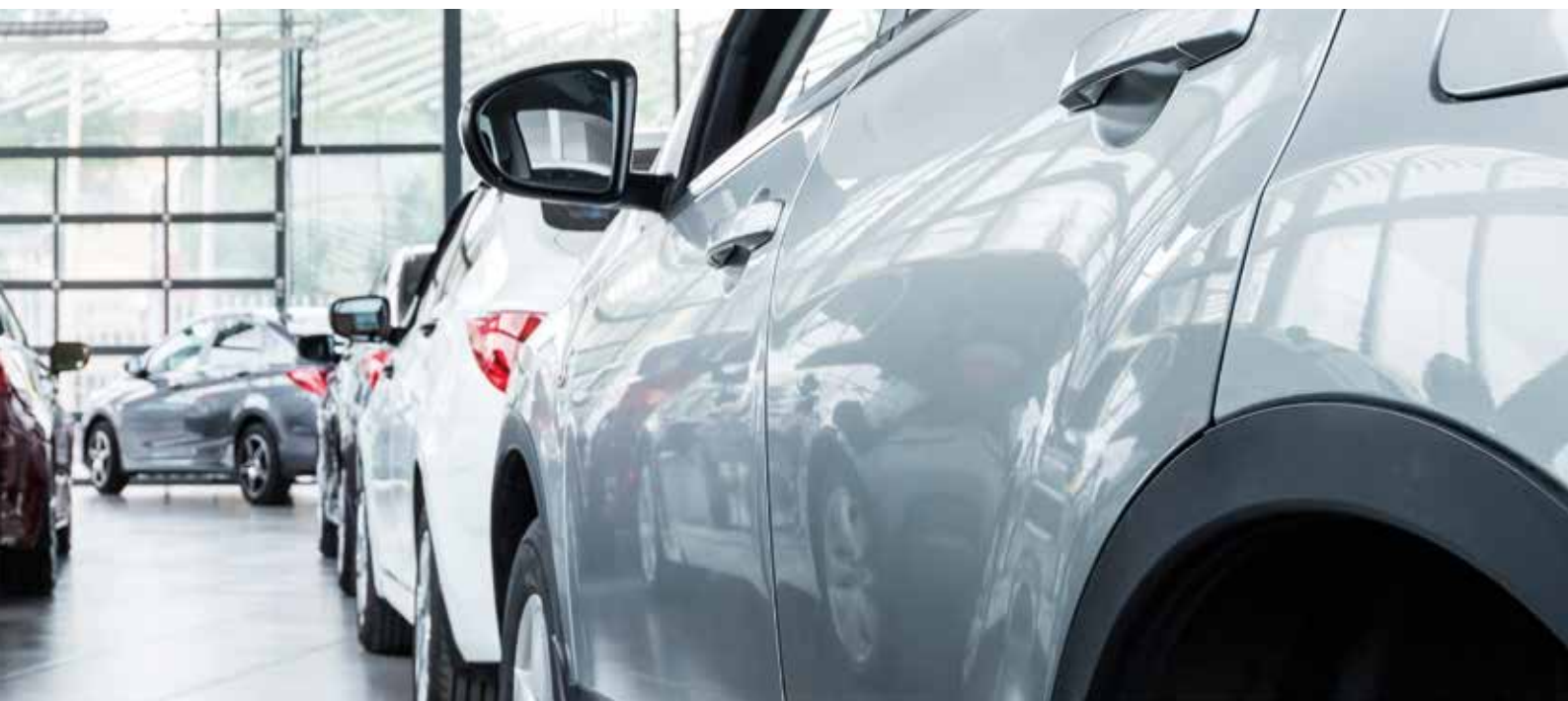


NPS

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

NPS	2016	2017
ALD Automotive	33	53
Alphabet	61	49
Friesland Lease	28	40
Arval	34	39
WagenPlan	93	29
Athlon	18	20
Wittebrug Lease	n.b.	15
DirectLease	65	10
Van Mossel Leasing	54	-3
LeasePlan	12	-7

ALD automotive heeft met 53 de hoogste NPS-score. Ook Alphabet, Friesland Lease en Arval weten bestuurders bovengemiddeld te enthousiasmeren.



#2.3.2 DEELASPECTEN: COMMUNICATIE EN 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 bijlage 2 van het uitgebreide rapport.

Communicatie	2014	2015	2016	2017
ALD Automotive	8,05	8,55	8,54	8,76
Arval	8,52	8,46	8,68	8,71
Alphabet Nederland BV	8,31	8,69	8,96	8,58
Friesland Lease	7,87	8,10	8,63	8,48
Wittebrug Lease	-	-	-	8,44
WagenPlan BV	8,53	9,13	9,53	8,31
Athlon	8,13	8,32	8,27	8,02
DirectLease	8,81	8,85	9,28	7,93
LeasePlan Nederland NV	8,24	7,78	8,19	7,67
Van Mossel Leasing	8,41	9,06	8,95	7,61

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	2014	2015	2016	2017
ALD Automotive	8,05	8,57	8,16	8,53
Alphabet Nederland BV	8,40	8,72	8,77	8,42
Friesland Lease	7,92	7,92	8,44	8,23
Arval	8,10	8,21	8,10	8,22
WagenPlan BV	8,41	9,10	9,43	8,20
Wittebrug Lease	-	-	-	8,03
Athlon	8,20	8,34	7,77	7,93
DirectLease	8,44	8,77	8,68	7,63
Van Mossel Leasing	8,58	8,89	8,94	7,51
LeasePlan Nederland NV	8,17	7,69	7,80	7,35

Bij zowel de communicatieve als contractuele aspecten heeft ALD zich weten te verbeteren ten opzichte van voorgaande jaren. De deviatie tussen de best scorende leasemaatschappij en minst goed scorende leasemaatschappij op het gebied van contractuele aspecten is bijna 1,2 punt groot.

#2.3.3 DEELASPECTEN: STURING, ONDERHOUD, SCHADE EN PECH

De vragen op elementen zijn licht anders gesteld, echter dit is zo minimaal dat dit niet als significant aangemerkt kan worden. De gecumuleerde cijfers van de verschillende jaren zijn derhalve goed vergelijkbaar. Het element sturing is nieuw in deze vorm.

#2.3.3.1 STURING

Op het gebied van sturing is er gevraagd of men zelf het adres bepaalt en de afspraken mag maken m.b.t. schadeherstel, onderhoud en bandenwissels. In eerdere onderzoeken is een causaal verband gevonden tussen de mate van sturing en de mate van tevredenheid. Strikte sturing wordt door berijders als onplezierig ervaren. Om deze reden is deze vragenset dit jaar één van de zeven onderdelen van het onderzoek. Hoe hoger het cijfer uit onderstaande tabel, hoe minder er sprake is van sturing.

Sturing	2017
ALD Automotive	8,70
Alphabet Nederland BV	8,61
Friesland Lease	8,37
WagenPlan BV	8,30
Arval	8,27
Wittebrug Lease	8,25
Athlon	8,22
Van Mossel Leasing	8,18
DirectLease	8,10
LeasePlan Nederland NV	7,45

Het gemiddelde ligt op 8,3. De berijder ervaart bij ALD en bij Alphabet het minste sturing. Bij LeasePlan wordt met afstand de meeste sturing ervaren.

#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	2014	2015	2016	2017
ALD Automotive	8,64	8,97	8,64	8,96
Alphabet Nederland BV	8,75	9,08	9,15	8,86
Arval	8,41	8,54	8,57	8,68
WagenPlan BV	8,50	9,35	9,61	8,42
Athlon	8,83	8,85	8,39	8,42
Friesland Lease	8,56	8,50	9,14	8,35
Wittebrug Lease	-	-	-	8,31
DirectLease	8,86	8,80	8,39	8,29
Van Mossel Leasing	8,92	9,20	9,14	8,11
LeasePlan Nederland NV	8,21	8,27	8,10	7,73

ALD, Arval en Athlon hebben een betere score vergeleken met 2016 weten te realiseren.



#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 ruitschade, normale schade en pech. Meer details zijn terug te vinden in de individuele rapportages per leasemaatschappij, in bijlage 2 van het uitgebreide rapport.

Schade en Pech	2014	2015	2016	2017
ALD Automotive	8,34	8,85	8,69	8,85
Alphabet Nederland BV	8,67	9,02	9,03	8,73
Arval	8,50	8,58	8,54	8,49
Friesland Lease	8,40	8,44	8,84	8,42
Athlon	8,73	8,97	8,33	8,27
Wittebrug Lease	-	-	-	8,21
WagenPlan BV	8,94	9,38	9,54	7,92
DirectLease	8,70	8,65	8,34	7,65
LeasePlan Nederland NV	8,05	8,30	8,33	7,50
Van Mossel Leasing	8,79	8,88	9,10	7,44

Met name LeasePlan, Wagenplan en van Mossel leasing scoren een stuk minder goed op het gebied van schade en pech dan vorig jaar. Alleen ALD heeft zich in 2017 verbeterd op dit punt.

2.4 RANKING

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



#2.4.1 PUNTENTELLING

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

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

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

#2.4.2 RANKING 'GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

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

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



#2.4.3 RANKING ‘MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN’

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

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







HOOFDSTUK 3

WAGENPARK- BEHEERDERS

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

3.1 OVERALL RESULTATEN

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

3.2 TEVREDENHEID OVER DEELASPECTEN

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

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

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



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

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

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



3.3 RESULTATEN INDIVIDUELE LEASEMAATSCHAPPIJEN

#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	2017	N:
Athlon	8,9	68
WagenPlan BV	8,8	31
Alphabet Nederland BV	8,7	63
Friesland Lease	8,5	144
Arval	8,3	134
Autoplanning BV	8,2	20
Van Mossel Leasing	8,0	171
DirectLease	7,9	116
MKB Lease	7,6	57

Athlon krijgt het hoogste rapportcijfer gevolgd door WagenPlan.

NPS

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

NPS	2017
Athlon	74
Alphabet Nederland BV	70
WagenPlan BV	61
Friesland Lease	50
Arval	46
Autoplanning BV	30
Van Mossel Leasing	27
DirectLease	23
MKB Lease	7

Athlon heeft met een NPS van 74 de hoogste NPS-score bij Wagenparkbeheerders. Echter, ook Arval, Friesland Lease, Alphabet en Wagenplan hebben een hogere NPS dan het landsgemiddelde van 40.

#3.3.2 DEELASPECTEN: COMMUNICATIE EN ORGANISATIE

Wagenparkbeheerders zijn gevraagd de tevredenheid weer te geven over de communicatie van de leasemaatschappij. Er zijn vragen gesteld over de bereikbaarheid, het relatiebeheer en de ondersteuning in communicatie naar berijders. In de onderstaande tabellen staan de gecumuleerde scores. De resultaten van de individuele leasemaatschappijen voor elke deelvraag zijn terug te vinden in bijlage 3 van het uitgebreide rapport.

Communicatie	2017
Athlon	9,0
WagenPlan BV	8,9
Autoplanning BV	8,8
Alphabet Nederland BV	8,7
Friesland Lease	8,7
Arval	8,4
Van Mossel Leasing	8,3
MKB Lease	8,2
DirectLease	8,2

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	2017
Athlon	9,2
WagenPlan BV	9,2
Alphabet Nederland BV	9,0
Autoplanning BV	8,9
Arval	8,8
Friesland Lease	8,7
Van Mossel Leasing	8,6
MKB Lease	8,4
DirectLease	8,3

Bij zowel de communicatieve als organisatie aspecten voert Athlon de lijst aan. Autoplanning en Alphabet wisselen in volgorde waarbij Alphabet beter scoort op het aspect organisatie. In algemene zin liggen de scores op het onderdeel communicatie iets lager dan de scores op het onderdeel organisatie.

#3.3.3 DEELASPECTEN: FINANCIËEL EN DIENSTVERLENING

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

Financieel	2017
WagenPlan BV	8,9
Athlon	8,8
Alphabet Nederland BV	8,7
Autoplanning BV	8,7
Friesland Lease	8,4
DirectLease	8,4
Arval	8,2
Van Mossel Leasing	8,2
MKB Lease	8,1

Op financieel gebied voert WagenPlan de lijst aan. DirectLease scoort op deze aspecten stukken beter dan de eerdere aspecten Communicatie en Organisatie.

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	2017
WagenPlan BV	8,8
Athlon	8,7
Alphabet Nederland BV	8,5
Friesland Lease	8,2
Autoplanning BV	8,2
Arval	8,2
Van Mossel Leasing	8,1
DirectLease	7,7
MKB Lease	7,2

De categorie dienstverlening scoort het minst hoog bij de Wagenparkbeheerders. WagenPlan voert de lijst aan en MKB Lease sluit deze af met een deviatie van 1,6 punt verschil.

3.4 RANKING

#3.4.1 PUNTENTELLING

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

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

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.

#3.4.2 RANKING

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

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





HOOFDSTUK 4

PRIVATE LEASE RIJDERS

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

4.1 OVERALL RESULTATEN

Er zijn in totaal 1.792 enquêtes ingevuld door Private Lease rijders. Zij geven de leasemaatschappij een 8,3. De leasemaatschappijen tesamen hebben een NPS van maar liefst 46. Geconcludeerd kan worden dat op dit moment in tijd de Private Lease rijders de meest tevreden klanten zijn van de leasemaatschappij. Daarbij moet wel als opmerking geplaatst worden dat de deelnemende leasemaatschappijen in de verschillende deelonderzoeken niet overeen komen. Op onderdelen kunnen we dit nader analyseren en in bijlage 4 alle detailresultaten.

4.2 TEVREDENHEID OVER DEELASPECTEN

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

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

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

4.3 RESULTATEN INDIVIDUELE LEASEMAATSCHAPPIJEN

#4.3.1 RAPPORTCIJFER EN NPS

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

Rapportcijfer	2017	N:
Alphabet Nederland BV	8,7	114
WagenPlan BV	8,7	51
ALD Automotive	8,5	62
IKRIJ.NL	8,5	105
MijndomeinAuto	8,5	222
ANWB Private lease	8,3	249
DirectLease	8,2	723
Arval	8,2	52
Athlon	8,1	200

Alphabet scoort het hoogste rapportcijfer. DirectLease, Arval en Athlon sluiten de rij.

NPS

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

NPS	2017
Alphabet Nederland BV	66
ALD Automotive	55
MijndomeinAuto	50
ANWB Private lease	49
WagenPlan BV	47
DirectLease	42
IKRIJ.NL	42
Arval	41
Athlon	38

De NPS-cijfers zitten in algemene zin dicht bij elkaar. Private Lease rijders hebben een positieve annotatie bij de leasemaatschappij. Alphabet, ALD Automotive en MijndomeinAuto voeren de lijst aan.

#4.3.2 DEELASPECTEN: COMMUNICATIE EN CONTRACTUEEL

Private Lease rijders zijn gevraagd de tevredenheid weer te geven over de communicatie vanuit de eigen leasemaatschappij. Er zijn vragen gesteld over de informatie via de website, maar ook over het persoonlijke contact. In de onderstaande tabellen staan de gecumuleerde scores. De resultaten van de individuele leasemaatschappijen voor elke deelvraag zijn terug te vinden in bijlage 4 van het uitgebreide rapport.

Communicatie	2017
Alphabet Nederland BV	9,0
IKRIJ.NL	8,8
WagenPlan BV	8,8
ALD Automotive	8,6
MijndomeinAuto	8,5
DirectLease	8,5
Arval	8,4
Athlon	8,2
ANWB Private lease	8,1

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	2017
IKRIJ.NL	8,5
Alphabet Nederland BV	8,4
ALD Automotive	8,4
WagenPlan BV	8,4
Arval	8,3
Athlon	8,3
MijndomeinAuto	8,1
DirectLease	8,0
ANWB Private lease	7,9

Bij zowel de communicatieve als contractuele aspecten sluit ANWB Private lease de rij. Opvallend is de hoge score voor IKRIJ.NL bij de contractuele aspecten. Alphabet heeft de communicatie het best op orde.

#4.3.3 DEELASPECTEN: STURING, ONDERHOUD, SCHADE EN PECH

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

#4.3.3.1 STURING

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

Sturing	2017
ALD Automotive	8,6
Alphabet Nederland BV	8,3
MijndomeinAuto	8,2
Athlon	8,1
WagenPlan BV	8,0
DirectLease	7,9
Arval	7,8
ANWB Private lease	7,8

Bij ALD automotive en Alphabet wordt er het minste sturing ervaren. Bij Arval en ANWB Private lease 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	2017
ALD Automotive	8,7
Alphabet Nederland BV	8,4
IKRIJ.NL	8,3
WagenPlan BV	8,3
ANWB Private lease	8,3
Arval	8,0
MijndomeinAuto	8,0
DirectLease	7,9
Athlon	7,7

De service en de regelingen rond onderhoud van de private leaseauto wordt het best ervaren bij ALD automotive en Alphabet.

#4.3.3.3 SCHADE EN PECH

In de vragen omtrent de tevredenheid over de leasemaatschappij op het gebied van schade en pech zijn verschillende vragen gesteld. Er is ingezoomd op de ondersteuning en afhandeling bij ruitschade, normale schade en pech. Meer details zijn terug te vinden in de individuele rapportages per leasemaatschappij, in bijlage 4 van het uitgebreide rapport.

Onderhoud	2017
IKRIJ.NL	8,5
ALD Automotive	8,3
WagenPlan BV	8,1
Alphabet Nederland BV	8,0
Arval	7,7
DirectLease	7,6
Athlon	7,6
MijndomeinAuto	7,5
ANWB Private lease	7,2

IKRIJ.NL scoort het hoogst als het gaat om de afhandeling van schade en pech, gevolgd door ALD Automotive.

4.4 RANKING

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

#4.4.1 PUNTENTELLING

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

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

#4.4.2 RANKING

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

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





NAWOORD

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

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

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

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

Vereniging Zakelijke Rijders, november 2017

BIJLAGE 1

NPS NADER UITGELEGD

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

Concreet wordt aan de respondent de volgende vraag gesteld:

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

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

BEREKENING

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

Promoters (score 9-10)

Zijn trouwe liefhebbers die zullen blijven kopen en tevens aanbevelen aan anderen, zij creëren groei.

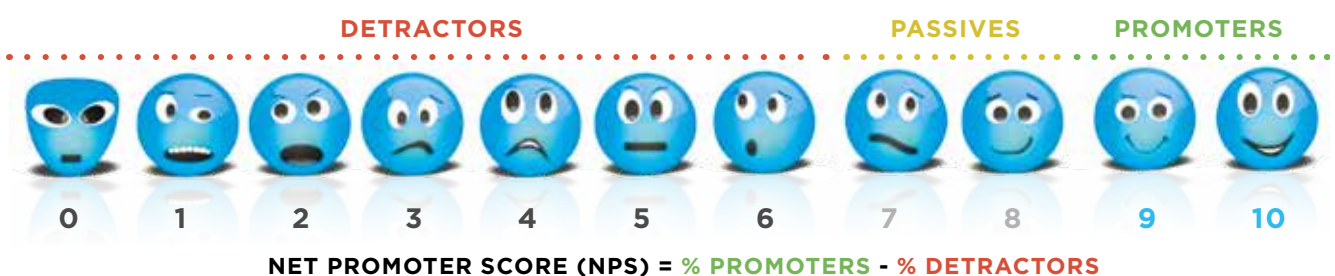
Passives (score 7-8)

Zijn tevreden, maar geen enthousiaste klanten, die wel gevoelig zijn voor concurrerende aanbiedingen.

Detractors (score 0-6)

Zijn ongelukkige klanten die uw merk kunnen schaden en de groei kunnen belemmeren door middel van negatieve mond-tot-mond reclame.

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



GEBRUIK EN NUT

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

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

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

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 bevestigingen, zeker een nuttig instrument.

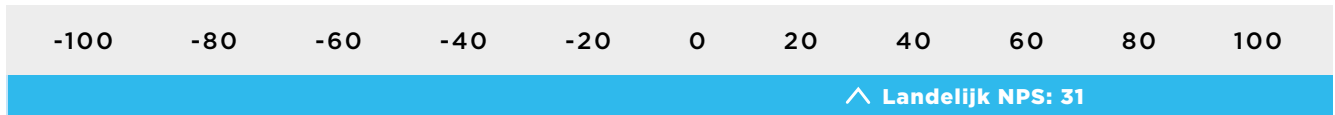
Het mag en moet dan ook altijd duidelijk zijn dat de NPS een meet- en startpunt vormt. Met deze meting en de terugkoppeling kan het echte werk beginnen: het bijsturen van uw organisatie, het stimuleren van medewerkers en enthousiasmeren van klanten.



BIJLAGE 2

INDIVIDUELE RESULTATEN LEASERIJDDERS

▼ NPS ALD Automotive: 53



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 309	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
ALD Automotive	8,5							
Landelijk	8,1							

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

Online informatie	0%	1%	5%	45%	48%	8,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	6%	40%	53%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	4%	31%	62%	8,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	2%	5%	38%	55%	8,8

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,5

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	1%	16%	39%	42%	8,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	0%	8%	39%	51%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	2%	9%	27%	60%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	2%	7%	28%	61%	8,8
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	3%	19%	39%	39%	8,1
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	2%	1%	10%	32%	55%	8,6
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	2%	17%	37%	43%	8,2

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,7

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	9%	23%	28%	31%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	1%	9%	32%	58%	8,8
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	5%	10%	23%	55%	8,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	1%	20%	78%	9,4
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	3%	5%	23%	68%	9,0
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	1%	23%	75%	9,4

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 9,0

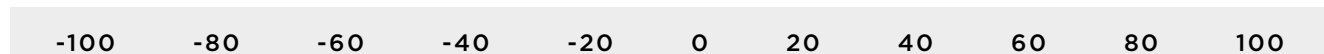
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	2%	27%	69%	9,2
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	5%	29%	63%	8,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	3%	7%	26%	62%	8,8
Het wisselen van banden	1%	1%	5%	24%	69%	9,1

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	3%	6%	28%	63%	8,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	1%	6%	24%	68%	9,1
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	0%	7%	31%	61%	8,8
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	1%	7%	34%	58%	8,8



NPS Alphabet Nederland BV: 49 ▼



^ Landelijk NPS: 31

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 1578

		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Alphabet Nederland BV	8,4							
Landelijk	8,1							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,6

Online informatie	1%	1%	7%	45%	46%	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	6%	47%	45%	8,5
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	7%	35%	55%	8,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	8%	43%	48%	8,6

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	4%	22%	44%	30%	7,7
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	2%	10%	45%	44%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	2%	6%	28%	63%	8,8
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	7%	25%	62%	8,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	3%	22%	35%	38%	7,9
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	11%	40%	48%	8,5
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	3%	14%	38%	44%	8,2

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,6

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	8%	22%	28%	34%	7,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	10%	30%	57%	8,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	4%	9%	25%	59%	8,5
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	1%	6%	24%	67%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	2%	6%	24%	67%	8,9
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	5%	23%	70%	9,1

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,9

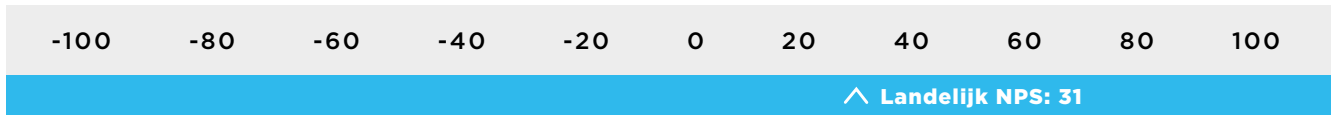
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	1%	4%	30%	65%	9,0
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	1%	4%	29%	65%	9,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	3%	9%	27%	57%	8,5
Het wisselen van banden	1%	1%	5%	29%	64%	8,9

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,7

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	2%	9%	30%	59%	8,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	1%	10%	33%	56%	8,7
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	1%	8%	35%	56%	8,7
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	2%	8%	34%	55%	8,7

NPS Arval: 39



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 762	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Arval	8,3							
Landelijk	8,1							

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

Online informatie	1%	1%	6%	44%	48%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	5%	42%	52%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	1%	5%	37%	56%	8,8
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	1%	7%	41%	51%	8,7

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,2

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	4%	22%	44%	28%	7,6
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	2%	13%	47%	36%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	6%	11%	32%	49%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	3%	7%	24%	63%	8,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	2%	30%	35%	32%	7,6
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	10%	45%	44%	8,5
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	18%	40%	39%	8,0

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,3

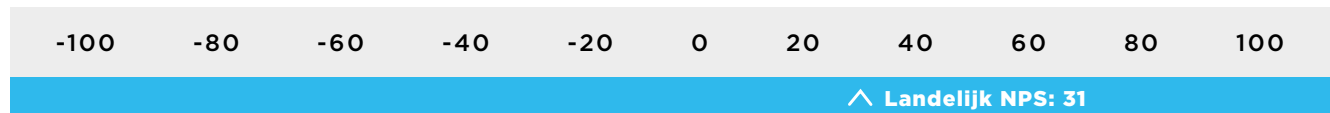
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	10%	25%	29%	25%	6,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	3%	12%	35%	47%	8,2
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	4%	11%	32%	48%	8,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	3%	27%	68%	9,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	5%	9%	28%	54%	8,3
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	2%	6%	27%	64%	8,9

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,7

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	7%	35%	57%	8,8
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	6%	37%	55%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	3%	13%	32%	49%	8,2
Het wisselen van banden	1%	2%	7%	33%	58%	8,7

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	11%	35%	52%	8,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	1%	15%	36%	46%	8,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	1%	8%	39%	51%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	2%	10%	40%	48%	8,5



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 1244	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Athlon	8,0							
Landelijk	8,1							

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

Online informatie	1%	3%	14%	54%	29%	7,9
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	12%	55%	30%	8,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	3%	11%	45%	40%	8,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	11%	50%	34%	8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 7,9

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	4%	31%	45%	17%	7,1
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	2%	15%	50%	33%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	4%	12%	36%	45%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	11%	34%	50%	8,3
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	4%	29%	41%	26%	7,5
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	2%	19%	49%	29%	7,9
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	4%	24%	48%	23%	7,5

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,2

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	12%	25%	29%	25%	6,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	3%	12%	42%	42%	8,2
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	6%	13%	34%	41%	7,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	1%	5%	34%	60%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	3%	9%	33%	52%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	5%	33%	61%	9,0

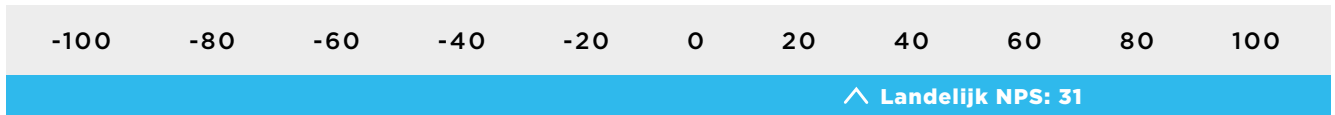
Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,4

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	6%	41%	51%	8,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	7%	42%	49%	8,6
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	3%	10%	37%	47%	8,2
Het wisselen van banden	4%	3%	9%	37%	48%	8,3

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	2%	15%	41%	41%	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	2%	14%	40%	45%	8,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	2%	13%	45%	40%	8,2
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	2%	14%	45%	38%	8,1

▼ NPS Autoplanning BV: -1



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 89	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Autoplanning BV	7,6							
Landelijk	8,1							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 7,6

Online informatie	1%	8%	9%	61%	20%	7,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	3%	1%	17%	59%	20%	7,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	3%	18%	53%	24%	7,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	3%	21%	47%	27%	7,6

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 7,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	4%	4%	29%	50%	13%	6,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	5%	24%	54%	17%	7,4
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	5%	1%	15%	48%	30%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	2%	19%	53%	25%	7,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	3%	29%	42%	23%	7,2
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	5%	3%	23%	38%	31%	7,5
Informatie over en afhandeling bij einde contract	4%	0%	38%	46%	13%	6,9

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,1

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	15%	11%	23%	28%	23%	6,2
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	2%	25%	39%	31%	7,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	4%	18%	32%	41%	7,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	5%	42%	51%	8,6
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	4%	6%	41%	47%	8,3
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	3%	42%	53%	8,8

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,1

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	0%	10%	54%	36%	8,3
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	6%	57%	37%	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	6%	13%	39%	42%	8,2
Het wisselen van banden	4%	1%	5%	54%	36%	8,1

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	0%	16%	51%	30%	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	3%	17%	39%	42%	8,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	4%	15%	46%	33%	7,8
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	4%	11%	47%	36%	8,0

		-100	-80	-60	-40	-20	0	20	40	60	80	100
^ Landelijk NPS: 31												
Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 686											
DirectLease	7,7											
Landelijk	8,1											
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer				
Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:												
7,9												
Online informatie	1%	2%	16%	51%	31%	8,0						
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	16%	55%	26%	7,8						
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	2%	13%	46%	36%	8,0						
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	14%	53%	31%	8,0						
Contractueel - hoe tevreden bent u over:												
7,6												
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	8%	31%	40%	19%	7,0						
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	2%	23%	49%	24%	7,6						
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	6%	15%	39%	36%	7,7						
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	4%	12%	38%	44%	8,2						
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	3%	29%	37%	29%	7,5						
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	26%	44%	28%	7,7						
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	3%	33%	38%	23%	7,1						
Sturing - hoe tevreden bent u over:												
8,1												
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	11%	26%	28%	23%	6,4						
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	3%	15%	42%	37%	7,9						
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	5%	15%	32%	42%	7,8						
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	7%	36%	56%	8,8						
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	3%	9%	36%	50%	8,4						
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	5%	35%	58%	8,8						
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:												
8,3												
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	0%	8%	41%	50%	8,6						
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	9%	42%	46%	8,4						
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	5%	18%	37%	39%	7,9						
Het wisselen van banden	3%	3%	14%	39%	41%	8,1						
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:												
7,6												
De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	2%	21%	41%	34%	7,8						
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	2%	24%	38%	34%	7,7						
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	6%	22%	41%	29%	7,5						
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	6%	24%	39%	29%	7,4						

✓ NPS Friesland Lease: 40

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

^ Landelijk NPS: 31

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 234

		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Friesland Lease	8,4							
Landelijk	8,1							

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

Online informatie	0%	0%	9%	56%	34%	8,3
De schriftelijke documenten en informatie per mail						
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	1%	9%	33%	56%	8,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling						

Contractueel - hoe tevreden bent u over:
8,2

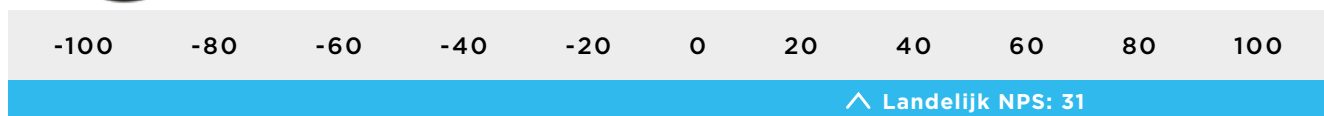
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	1%	9%	42%	47%	8,5
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	1%	18%	44%	35%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	3%	11%	39%	45%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto						
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen						
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	2%	17%	44%	37%	8,1
Informatie over en afhandeling bij einde contract	0%	3%	20%	45%	31%	7,8

Sturing - hoe tevreden bent u over:
8,3
Onderhoud - hoe tevreden bent u over:
8,4

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud						
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	1%	11%	40%	47%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	3%	17%	35%	44%	8,1
Het wisselen van banden						

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:
8,4

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	3%	11%	39%	46%	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade						
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	3%	10%	39%	48%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel						



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 127	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
LeasePlan Nederland NV	7,4							
Landelijk	8,1							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

7,7

Online informatie	1%	2%	17%	55%	25%	7,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	3%	13%	55%	28%	7,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	5%	18%	49%	23%	7,3
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	4%	20%	52%	23%	7,6

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

7,3

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	4%	4%	22%	51%	20%	7,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	3%	10%	45%	41%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	12%	9%	17%	34%	28%	6,8
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	9%	6%	17%	35%	33%	7,2
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	8%	0%	37%	46%	8%	6,5
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	23%	55%	21%	7,6
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	10%	24%	45%	20%	7,2

Sturing - hoe tevreden bent u over:

7,5

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	22%	14%	23%	32%	8%	5,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	4%	12%	50%	29%	7,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	13%	11%	13%	36%	28%	6,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	1%	8%	37%	52%	8,5
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	12%	2%	9%	35%	41%	7,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	2%	6%	35%	55%	8,7

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

7,7

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	7%	6%	9%	41%	37%	7,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	3%	3%	7%	51%	35%	8,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	6%	16%	43%	29%	7,4
Het wisselen van banden	1%	4%	16%	43%	37%	8,0

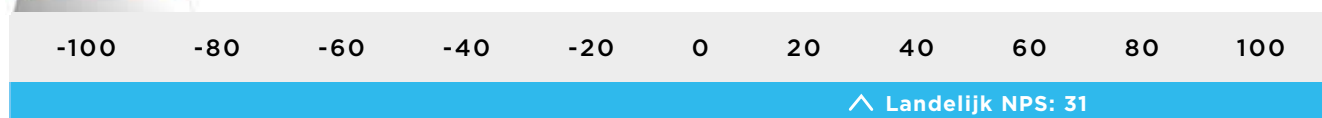
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

7,5

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	3%	9%	54%	31%	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	7%	2%	7%	54%	29%	7,6
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	5%	21%	42%	29%	7,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	1%	24%	46%	26%	7,6



▼ NPS Van Mossel Leasing: -3



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 143	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Van Mossel Leasing	7,5							
Landelijk	8,1							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over: 7,6

Online informatie	2%	5%	18%	55%	20%	7,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	3%	16%	60%	19%	7,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	3%	18%	38%	38%	7,8
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	3%	2%	17%	49%	30%	7,8

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 7,5

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	4%	11%	34%	41%	11%	6,5
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	4%	5%	25%	43%	24%	7,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	7%	10%	43%	37%	7,8
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	4%	6%	13%	28%	49%	8,0
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	5%	25%	42%	24%	7,3
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	3%	3%	21%	50%	24%	7,5
Informatie over en afhandeling bij einde contract	7%	5%	33%	38%	18%	6,8

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,2

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	15%	26%	25%	24%	6,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	7%	3%	17%	40%	33%	7,5
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	2%	6%	10%	34%	48%	8,2
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	5%	40%	56%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	2%	7%	36%	53%	8,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	4%	39%	56%	8,9

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,1

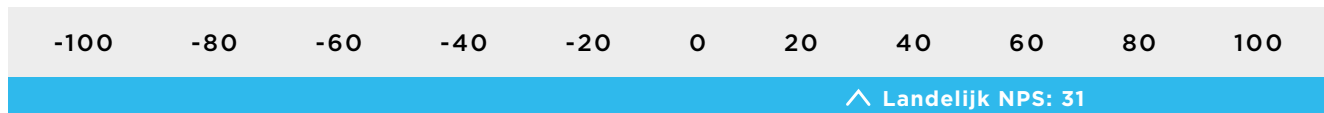
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	1%	8%	46%	43%	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	3%	5%	9%	41%	43%	8,1
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	4%	15%	33%	45%	8,1
Het wisselen van banden	2%	5%	16%	37%	40%	8,0

Schade en pech - hoe tevreden bent u over: 7,4

De ondersteuning en afhandeling bij pech	5%	6%	11%	44%	33%	7,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	6%	28%	31%	33%	7,5
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	10%	20%	39%	28%	7,3
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	5%	7%	27%	32%	29%	7,2



▼ NPS WagenPlan BV: 29



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 309	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
WagenPlan BV	8,1							
Landelijk	8,1							

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

Online informatie	1%	1%	14%	49%	35%	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	9%	50%	38%	8,2
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	1%	10%	31%	58%	8,8
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	9%	43%	45%	8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,2

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	4%	19%	50%	27%	7,8
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	1%	8%	54%	36%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	5%	10%	35%	48%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	1%	10%	30%	59%	8,8
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	3%	18%	35%	45%	8,2
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	2%	12%	45%	42%	8,3
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	7%	14%	38%	39%	7,9

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,3

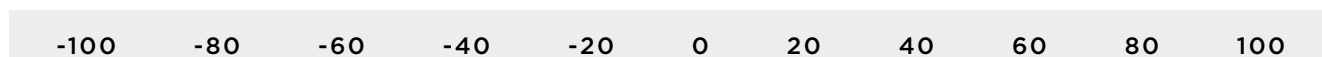
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	5%	26%	37%	23%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	3%	8%	45%	42%	8,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	5%	13%	37%	38%	7,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	1%	3%	36%	60%	9,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	5%	6%	36%	52%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	1%	34%	64%	9,1

Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,4

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	2%	5%	45%	49%	8,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	3%	5%	48%	44%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	3%	7%	35%	51%	8,4
Het wisselen van banden	2%	4%	9%	42%	44%	8,3

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	4%	10%	51%	32%	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	3%	15%	47%	35%	8,1
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	3%	11%	50%	34%	8,0
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	1%	13%	49%	34%	8,0


 Landelijk NPS: 31

Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 147	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Wittebrug Lease	7,9							
Landelijk	8,1							

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

Online informatie	2%	1%	15%	49%	33%	8,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	0%	6%	33%	60%	8,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	2%	13%	30%	53%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	15%	37%	46%	8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over: 8,0

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	2%	15%	40%	43%	8,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	6%	3%	8%	47%	36%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	2%	14%	39%	44%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto						
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	5%	3%	21%	31%	39%	7,7
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	3%	0%	10%	49%	38%	8,2
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	6%	18%	31%	42%	7,8

Sturing - hoe tevreden bent u over: 8,3
Onderhoud - hoe tevreden bent u over: 8,3

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	2%	11%	35%	50%	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	3%	8%	35%	51%	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	2%	12%	34%	49%	8,2
Het wisselen van banden	2%	5%	12%	31%	50%	8,3

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	7%	13%	26%	51%	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade						
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	10%	35%	51%	8,4
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	3%	11%	35%	48%	8,3



BIJLAGE 3

INDIVIDUELE RESULTATEN WAGENPARKBEHEERDERS

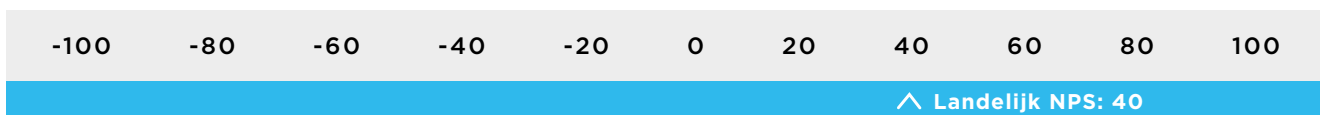




Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 63

Alphabet Nederland BV	8,7
Landelijk	8,3

NPS Alphabet Nederland BV: 70 ▼



Wat is de reden van de keuze voor Alphabet Nederland? ■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling



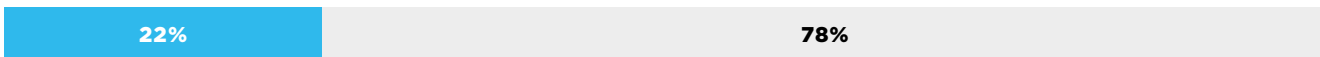
Verhouding prijs en kwaliteit



Kwaliteit van de service



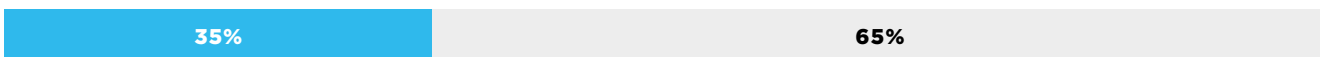
Van oudsher zo gegroeid



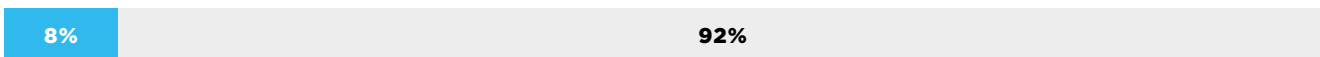
Reputatie



Goede ervaringen in het verleden



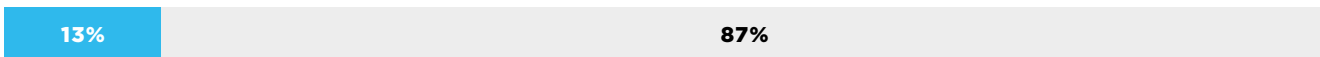
Specifieke aanbieding of regeling



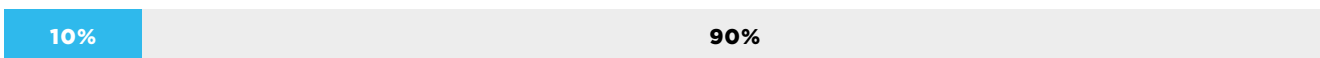
Informatie op internet (website en reviews)



Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,7
De telefonische bereikbaarheid	2%	2%	2%	25%	70%	9,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	2%	6%	40%	51%	8,6	
Het beantwoorden van vragen	2%	0%	2%	32%	65%	9,1	
De snelheid van reacties	2%	0%	3%	39%	56%	8,8	
De schriftelijke correspondentie	3%	0%	5%	40%	52%	8,6	
Het relatiebeheer door de accountmanager	4%	0%	11%	33%	53%	8,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	2%	0%	9%	53%	36%	8,2	
Informatie op het beveiligde deel van de website	2%	0%	15%	36%	47%	8,3	
De schriftelijke correspondentie	2%	0%	10%	47%	41%	8,3	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	0%	5%	47%	46%	8,5	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							9,0
De correctheid van de medewerkers	2%	0%	2%	26%	71%	9,2	
De deskundigheid van de medewerkers	2%	0%	5%	24%	69%	9,1	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	2%	0%	0%	16%	82%	9,5	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	0%	3%	21%	74%	9,2	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	0%	2%	28%	68%	9,1	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	3%	0%	3%	41%	52%	8,6	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	2%	2%	15%	50%	31%	7,9	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	2%	0%	17%	43%	38%	8,1	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,7
De snelheid van offertes	2%	0%	3%	38%	57%	8,9	
Volledigheid van offertes	2%	0%	2%	32%	65%	9,1	
De prijs- en tariefstelling	2%	0%	11%	51%	36%	8,2	
De administratieve verwerking en rapportages	2%	0%	3%	42%	53%	8,7	
Juistheid van facturatie en overzichten	3%	2%	5%	35%	55%	8,6	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							8,5
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	2%	4%	54%	39%	8,3	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	2%	0%	7%	45%	45%	8,5	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	2%	0%	15%	46%	38%	8,1	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	2%	0%	13%	45%	40%	8,2	
De geboden brandstofregeling	2%	0%	8%	47%	43%	8,4	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	2%	0%	2%	35%	62%	9,0	
Het schouwen van auto's bij inleveren	2%	0%	12%	42%	44%	8,3	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	0%	7%	33%	58%	8,8	

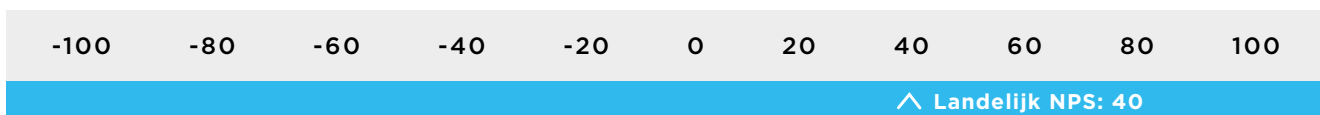


ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 134

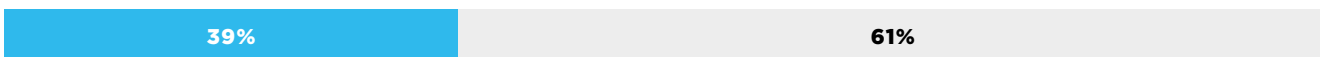
Arval	8,3
Landelijk	8,3

▼ NPS Arval: 46



Wat is de reden van de keuze voor Arval? ■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling



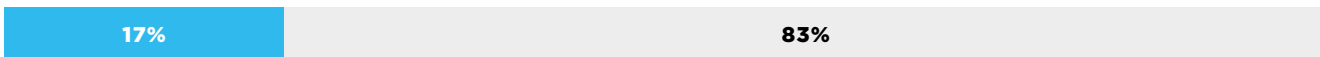
Verhouding prijs en kwaliteit



Kwaliteit van de service



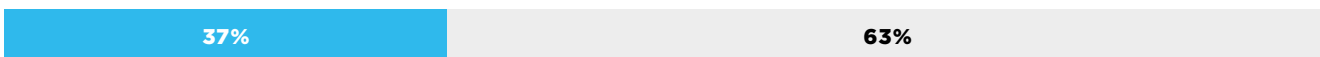
Van oudsher zo gegroeid



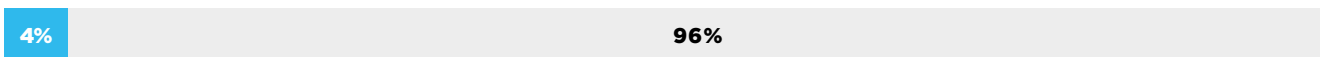
Reputatie



Goede ervaringen in het verleden



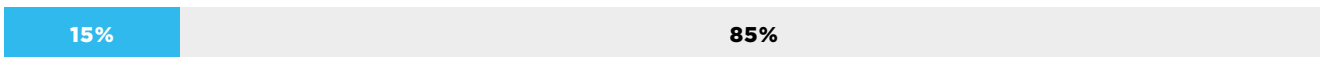
Specifieke aanbieding of regeling



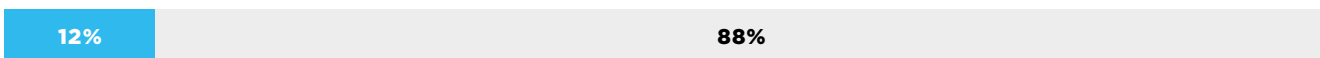
Informatie op internet (website en reviews)



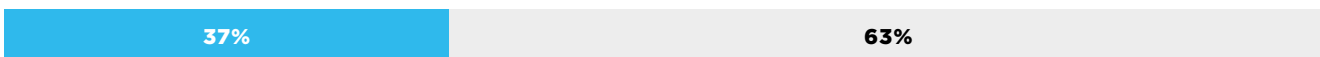
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



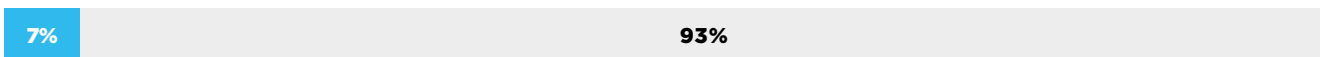
Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,4
De telefonische bereikbaarheid	0%	1%	5%	34%	60%	9,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	1%	4%	48%	48%	8,7	
Het beantwoorden van vragen	0%	2%	4%	35%	59%	8,9	
De snelheid van reacties	0%	3%	8%	34%	55%	8,7	
De schriftelijke correspondentie	0%	1%	7%	55%	38%	8,4	
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	2%	9%	42%	46%	8,4	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	1%	22%	53%	24%	7,8	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	4%	17%	48%	31%	7,9	
De schriftelijke correspondentie	0%	1%	10%	60%	29%	8,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	1%	6%	58%	35%	8,4	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,8
De correctheid van de medewerkers	0%	2%	4%	27%	68%	9,1	
De deskundigheid van de medewerkers	1%	1%	5%	35%	59%	8,9	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	2%	28%	69%	9,3	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	4%	37%	58%	8,9	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	1%	1%	4%	35%	60%	8,9	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	1%	1%	10%	45%	43%	8,4	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	1%	2%	21%	47%	29%	7,8	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	1%	3%	21%	52%	24%	7,7	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,2
De snelheid van offertes	0%	1%	6%	53%	41%	8,5	
Volledigheid van offertes	0%	1%	6%	45%	49%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	0%	1%	27%	52%	20%	7,6	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	9%	50%	38%	8,3	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	4%	6%	48%	42%	8,4	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							8,2
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	2%	9%	57%	32%	8,2	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	1%	0%	8%	60%	31%	8,2	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	1%	0%	11%	51%	37%	8,3	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	1%	2%	7%	54%	36%	8,3	
De geboden brandstofregeling	1%	0%	6%	60%	33%	8,3	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	7%	49%	44%	8,6	
Het schouwen van auto's bij inleveren	1%	1%	20%	54%	25%	7,8	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	1%	2%	12%	51%	34%	8,1	

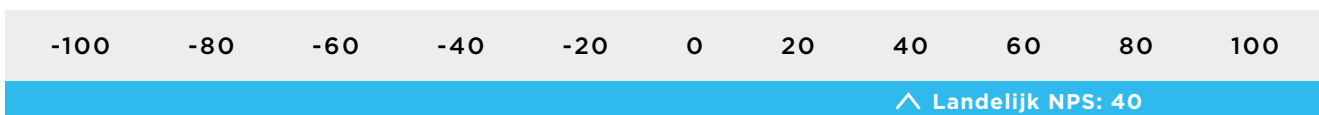


Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 68

Athlon	8,9
Landelijk	8,3

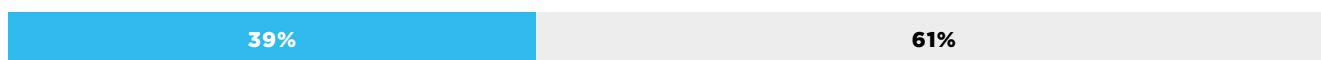
▼ NPS Athlon: 74



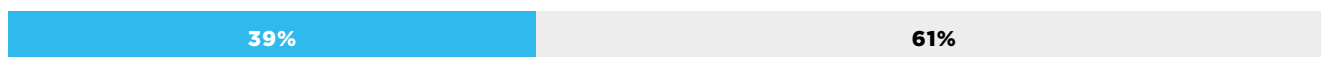
Wat is de reden van de keuze voor Athlon?

■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling



Verhouding prijs en kwaliteit



Kwaliteit van de service



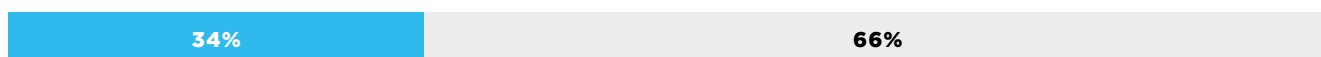
Van oudsher zo gegroeid



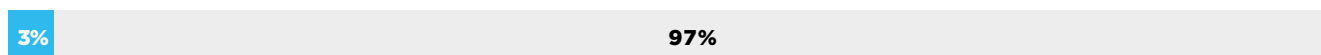
Reputatie



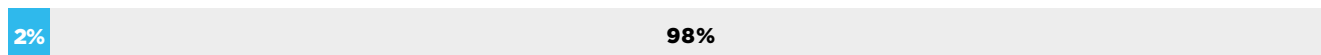
Goede ervaringen in het verleden



Specifieke aanbieding of regeling



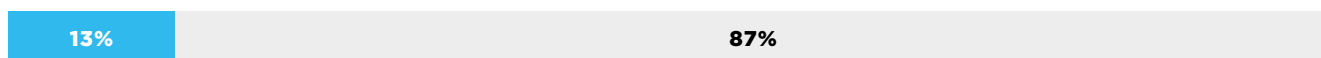
Informatie op internet (website en reviews)



Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



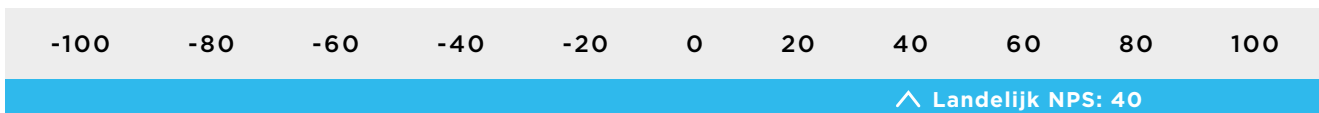
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							9,0
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	1%	30%	69%	9,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	0%	35%	65%	9,2	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	1%	24%	75%	9,4	
De snelheid van reacties	0%	0%	1%	36%	63%	9,1	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	5%	34%	62%	9,0	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	2%	5%	20%	74%	9,2	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	11%	50%	39%	8,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	2%	18%	45%	35%	8,0	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	6%	41%	53%	8,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	3%	42%	55%	8,9	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							9,2
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	24%	76%	9,5	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	3%	21%	76%	9,4	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	21%	79%	9,5	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	3%	22%	75%	9,4	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	26%	74%	9,4	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	3%	32%	65%	9,1	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	0%	3%	15%	43%	39%	8,2	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	0%	10%	45%	45%	8,5	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,8
De snelheid van offertes	0%	1%	3%	40%	55%	8,9	
Volledigheid van offertes	0%	0%	3%	35%	62%	9,1	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	6%	57%	37%	8,5	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	1%	4%	48%	46%	8,6	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	1%	6%	37%	56%	8,8	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							8,7
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	2%	8%	39%	51%	8,6	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	2%	7%	39%	53%	8,7	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	4%	42%	54%	8,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	12%	37%	51%	8,6	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	12%	31%	58%	8,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	2%	10%	27%	62%	8,9	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	2%	18%	30%	51%	8,4	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	10%	27%	63%	8,9	



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 20

Autoplanning BV	8,2
Landelijk	8,3

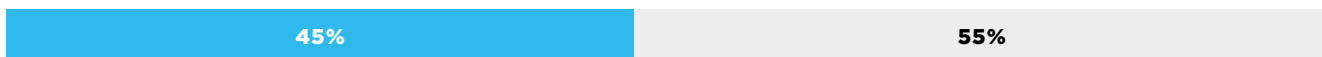
▼ NPS Autoplanning BV: 30



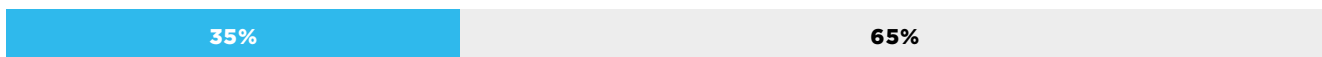
Wat is de reden van de keuze voor Autoplanning BV?

■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling



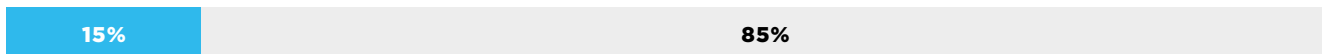
Verhouding prijs en kwaliteit



Kwaliteit van de service



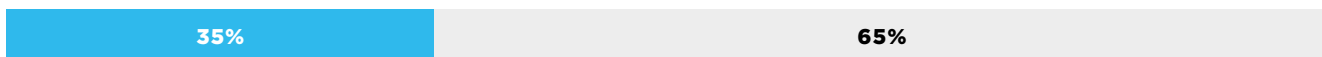
Van oudsher zo gegroeid



Reputatie



Goede ervaringen in het verleden



Specifieke aanbieding of regeling



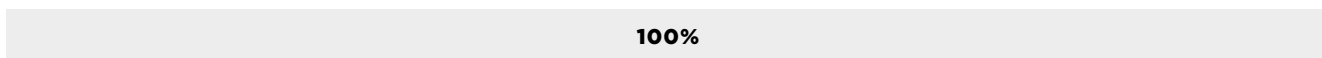
Informatie op internet (website en reviews)



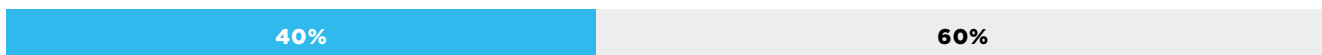
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,8
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	10%	25%	65%	9,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	5%	30%	65%	9,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	15%	25%	60%	8,8	
De snelheid van reacties	0%	0%	16%	37%	47%	8,5	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	11%	47%	42%	8,5	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	11%	47%	42%	8,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	19%	63%	19%	7,8	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	25%	50%	25%	7,8	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	6%	61%	33%	8,4	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	11%	67%	22%	8,0	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,9
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	10%	25%	65%	9,0	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	10%	25%	65%	9,0	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	10%	25%	65%	9,0	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	10%	25%	65%	9,0	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	10%	40%	50%	8,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	21%	32%	47%	8,3	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	0%	6%	22%	33%	39%	7,9	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	6%	18%	41%	35%	7,9	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,7
De snelheid van offertes	0%	0%	15%	35%	50%	8,5	
Volledigheid van offertes	0%	0%	15%	35%	50%	8,5	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	15%	55%	30%	8,1	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	25%	45%	30%	7,9	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	10%	50%	40%	8,4	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							8,2
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	5%	16%	26%	53%	8,3	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	6%	33%	17%	44%	7,8	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	6%	19%	31%	44%	8,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	20%	33%	47%	8,4	
De geboden brandstofregeling	0%	6%	18%	24%	53%	8,3	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	5%	11%	37%	47%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	6%	33%	33%	28%	7,4	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	6%	18%	41%	35%	7,9	

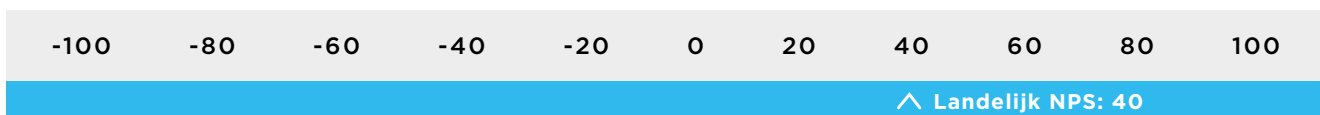
DirectLease

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 116

DirectLease	7,9
Landelijk	8,3

▼ NPS DirectLease: 23

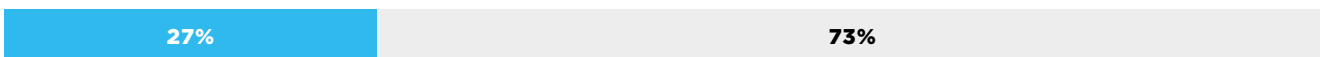


Wat is de reden van de keuze voor DirectLease? ■ JA ■ NEE

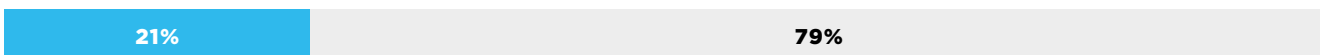
Prijs- en tariefstelling



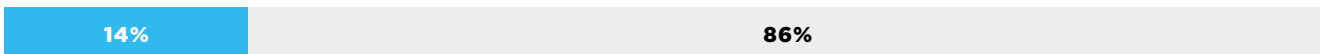
Verhouding prijs en kwaliteit



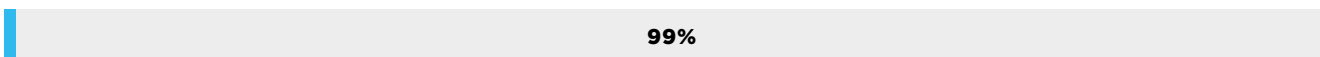
Kwaliteit van de service



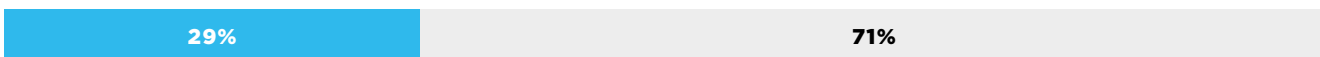
Van oudsher zo gegroeid



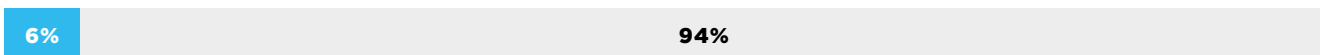
Reputatie



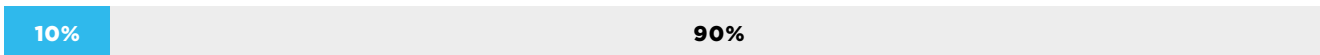
Goede ervaringen in het verleden



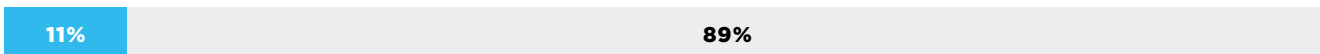
Specifieke aanbieding of regeling



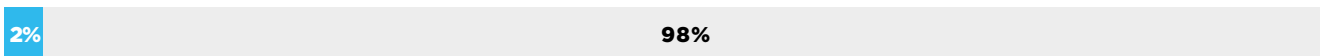
Informatie op internet (website en reviews)



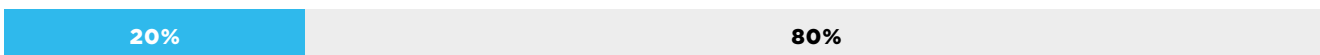
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



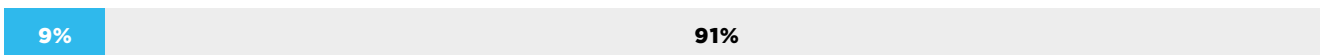
Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



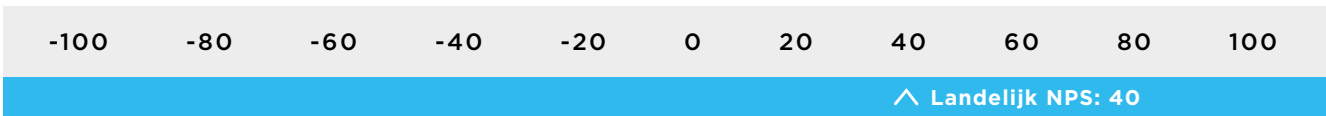
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,2
De telefonische bereikbaarheid	1%	0%	6%	49%	45%	8,6	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	1%	7%	57%	34%	8,3	
Het beantwoorden van vragen	1%	1%	5%	50%	43%	8,5	
De snelheid van reacties	0%	2%	5%	52%	41%	8,5	
De schriftelijke correspondentie	0%	2%	10%	53%	35%	8,2	
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	5%	12%	45%	36%	7,9	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	1%	17%	49%	34%	8,1	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	2%	16%	54%	28%	7,9	
De schriftelijke correspondentie	0%	2%	14%	55%	29%	8,0	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	1%	3%	17%	56%	23%	7,7	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,3
De correctheid van de medewerkers	1%	1%	6%	50%	42%	8,4	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	1%	5%	55%	39%	8,5	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	1%	0%	4%	53%	43%	8,6	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	1%	2%	10%	44%	43%	8,3	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	1%	1%	5%	47%	46%	8,6	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	1%	3%	14%	53%	29%	7,9	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	4%	11%	39%	36%	9%	6,3	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	5%	11%	38%	39%	7%	6,2	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,4
De snelheid van offertes	0%	2%	4%	41%	54%	8,8	
Volledigheid van offertes	0%	0%	4%	46%	50%	8,8	
De prijs- en tariefstelling	0%	2%	21%	45%	32%	7,9	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	16%	48%	34%	8,1	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	12%	49%	40%	8,4	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							7,7
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	1%	0%	18%	51%	30%	8,0	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	1%	5%	23%	45%	26%	7,5	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	3%	25%	48%	23%	7,6	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	1%	7%	22%	49%	19%	7,2	
De geboden brandstofregeling	0%	3%	22%	47%	28%	7,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	2%	2%	21%	46%	29%	7,7	
Het schouwen van auto's bij inleveren	1%	5%	35%	43%	16%	7,0	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	1%	25%	37%	35%	7,8	



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 144

Friesland Lease	8,5
Landelijk	8,3

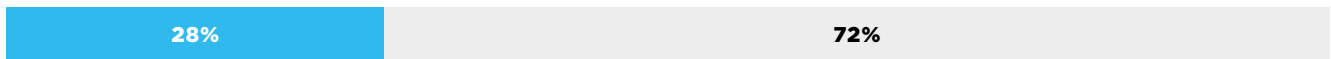
✓ NPS Friesland Lease: 50



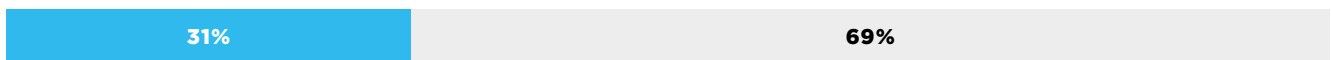
Wat is de reden van de keuze voor Friesland Lease?

■ JA ■ NEE

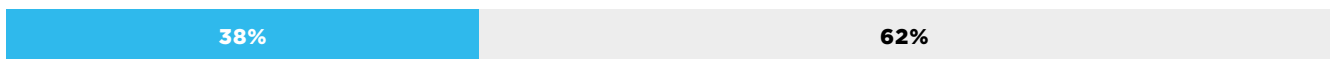
Prijs- en tariefstelling



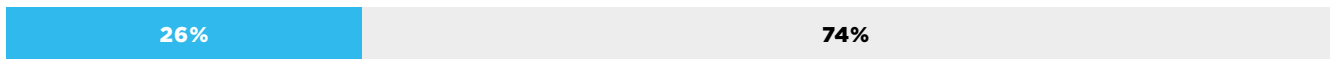
Verhouding prijs en kwaliteit



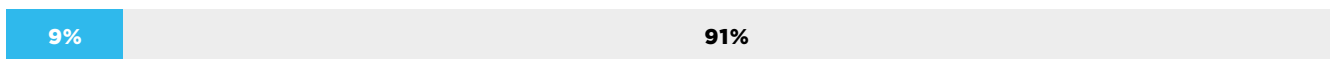
Kwaliteit van de service



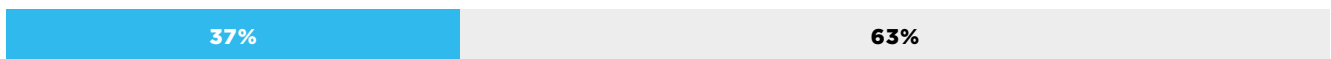
Van oudsher zo gegroeid



Reputatie



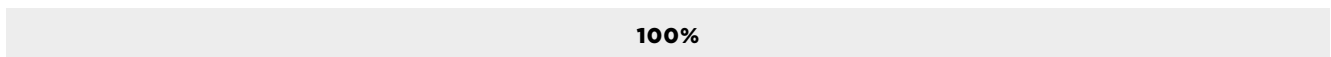
Goede ervaringen in het verleden



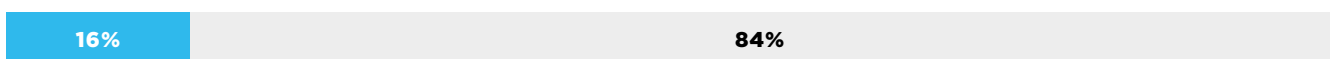
Specifieke aanbieding of regeling



Informatie op internet (website en reviews)



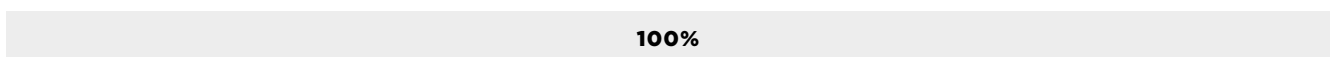
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



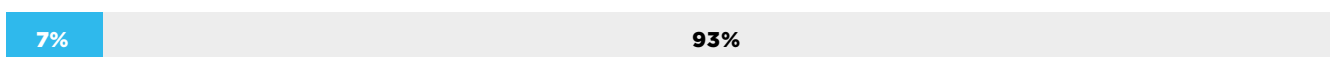
Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



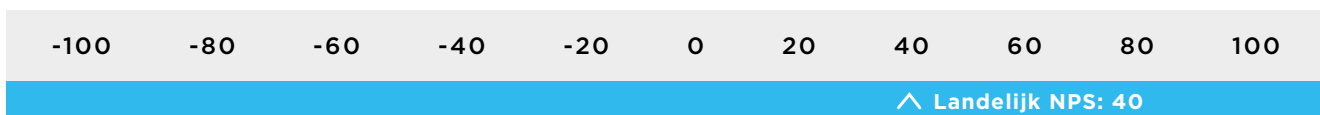
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,7
De telefonische bereikbaarheid	1%	0%	1%	40%	58%	9,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	1%	0%	6%	40%	53%	8,8	
Het beantwoorden van vragen	1%	0%	2%	40%	57%	8,9	
De snelheid van reacties	1%	0%	4%	44%	51%	8,8	
De schriftelijke correspondentie	1%	0%	4%	50%	45%	8,6	
Het relatiebeheer door de accountmanager	1%	1%	7%	33%	58%	8,8	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	1%	0%	13%	59%	27%	8,0	
Informatie op het beveiligde deel van de website	1%	0%	24%	51%	24%	7,7	
De schriftelijke correspondentie	1%	0%	7%	41%	51%	8,7	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	1%	0%	12%	47%	41%	8,4	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,7
De correctheid van de medewerkers	1%	0%	3%	41%	56%	8,9	
De deskundigheid van de medewerkers	1%	0%	2%	39%	58%	9,0	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	1%	0%	2%	35%	62%	9,0	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	1%	1%	9%	36%	53%	8,6	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	1%	0%	4%	34%	62%	9,0	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	1%	0%	9%	45%	46%	8,5	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	1%	1%	20%	46%	33%	7,9	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,4
De snelheid van offertes	1%	0%	4%	51%	44%	8,6	
Volledigheid van offertes	1%	0%	4%	47%	49%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	1%	3%	14%	60%	22%	7,7	
De administratieve verwerking en rapportages	1%	0%	8%	54%	37%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	1%	0%	6%	47%	46%	8,6	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							8,2
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	7%	48%	45%	8,6	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	1%	0%	12%	50%	38%	8,3	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	15%	52%	34%	8,2	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	1%	0%	13%	48%	37%	8,2	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	14%	44%	42%	8,4	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	2%	1%	11%	39%	48%	8,4	
Het schouwen van auto's bij inleveren	1%	0%	22%	51%	27%	7,8	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	1%	0%	14%	55%	30%	8,0	



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 57

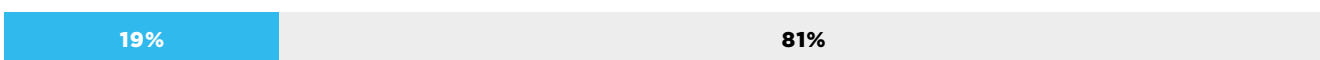
MKB Lease	7,6
Landelijk	8,3

▼ NPS MKB Lease: 7

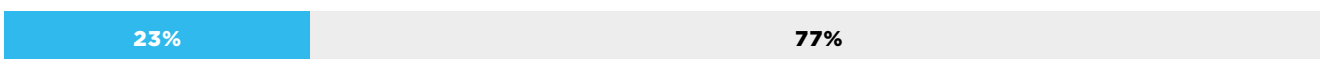


Wat is de reden van de keuze voor MKB Lease? ■ JA ■ NEE

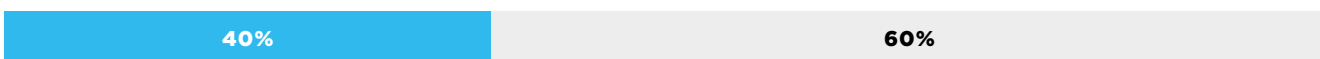
Prijs- en tariefstelling



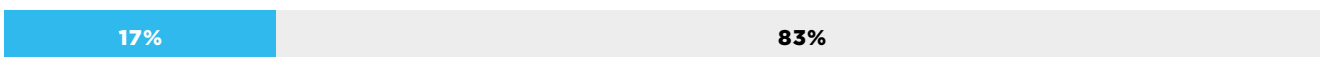
Verhouding prijs en kwaliteit



Kwaliteit van de service



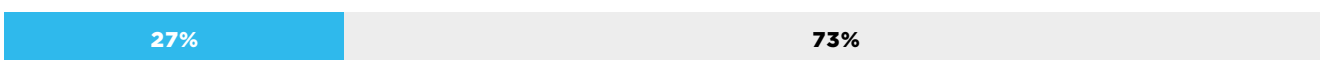
Van oudsher zo gegroeid



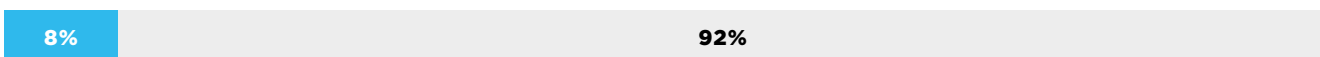
Reputatie



Goede ervaringen in het verleden



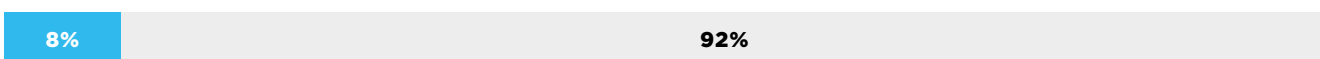
Specifieke aanbieding of regeling



Informatie op internet (website en reviews)



Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



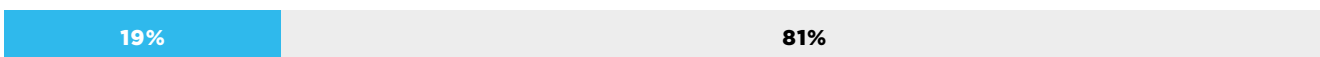
Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,2
De telefonische bereikbaarheid	0%	2%	5%	35%	58%	8,9	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	0%	7%	47%	44%	8,4	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	9%	40%	51%	8,7	
De snelheid van reacties	0%	4%	9%	38%	50%	8,5	
De schriftelijke correspondentie	2%	6%	8%	40%	44%	8,2	
Het relatiebeheer door de accountmanager	6%	6%	6%	32%	50%	8,1	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	26%	54%	20%	7,6	
Informatie op het beveiligde deel van de website	3%	0%	20%	60%	17%	7,5	
De schriftelijke correspondentie	0%	2%	6%	53%	38%	8,4	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	6%	4%	9%	47%	34%	7,7	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,4
De correctheid van de medewerkers	2%	0%	4%	42%	53%	8,7	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	7%	38%	55%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	4%	38%	59%	9,0	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	5%	4%	11%	28%	53%	8,2	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	2%	11%	34%	52%	8,5	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	6%	2%	16%	39%	37%	7,8	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	5%	3%	26%	44%	23%	7,2	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,1
De snelheid van offertes	0%	2%	11%	41%	46%	8,5	
Volledigheid van offertes	0%	2%	14%	32%	52%	8,5	
De prijs- en tariefstelling	0%	7%	33%	49%	11%	6,9	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	10%	58%	31%	8,1	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	4%	9%	43%	43%	8,3	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							7,2
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	5%	15%	54%	24%	7,6	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	9%	15%	53%	24%	7,6	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	4%	7%	19%	56%	15%	7,1	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	3%	16%	19%	39%	23%	6,9	
De geboden brandstofregeling	0%	12%	24%	39%	24%	7,2	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	5%	13%	15%	41%	26%	7,1	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	11%	31%	43%	14%	6,9	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	3%	5%	29%	42%	21%	7,2	

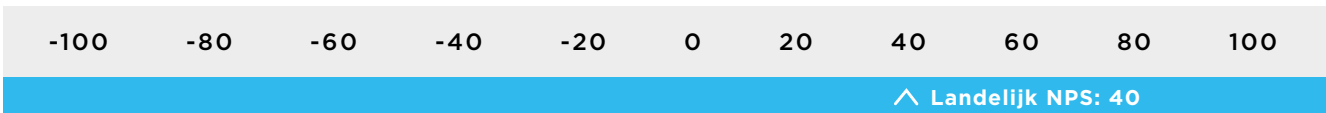


Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 171

Van Mossel Leasing	8,0
Landelijk	8,3

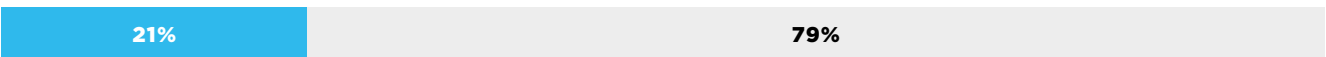
▼ NPS Van Mossel Leasing: 27



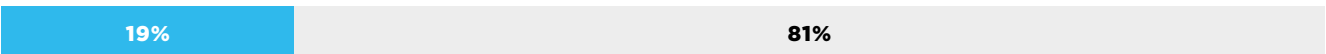
Wat is de reden van de keuze voor Van Mossel Leasing?

JA NEE

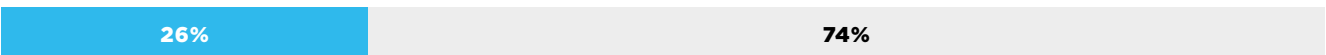
Prijs- en tariefstelling



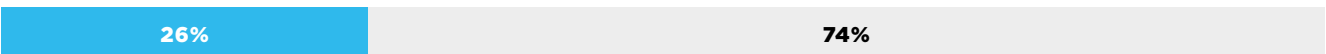
Verhouding prijs en kwaliteit



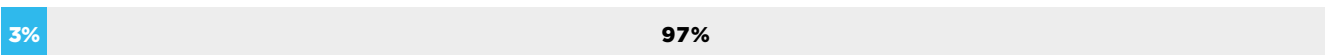
Kwaliteit van de service



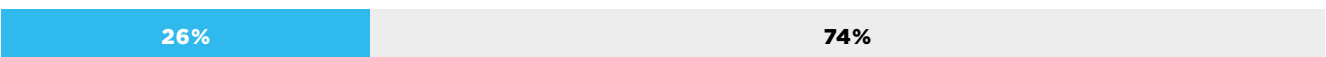
Van oudsher zo gegroeid



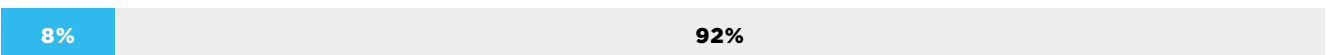
Reputatie



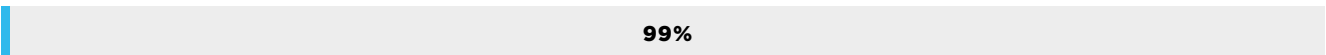
Goede ervaringen in het verleden



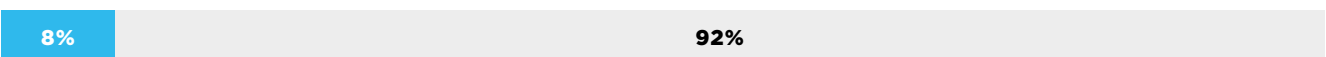
Specifieke aanbieding of regeling



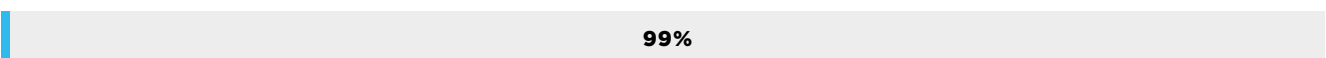
Informatie op internet (website en reviews)



Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



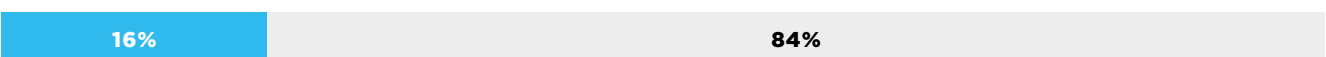
Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



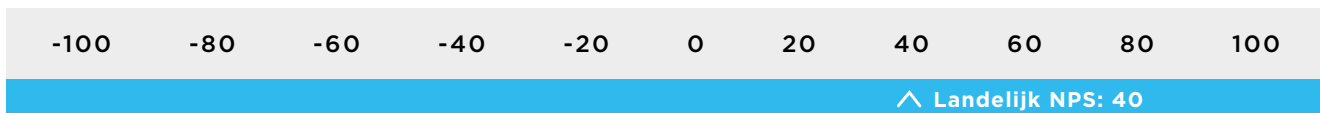
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,3
De telefonische bereikbaarheid	0%	1%	7%	41%	51%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	1%	10%	40%	49%	8,6	
Het beantwoorden van vragen	1%	3%	6%	40%	51%	8,6	
De snelheid van reacties	0%	4%	9%	35%	52%	8,5	
De schriftelijke correspondentie	1%	3%	10%	43%	44%	8,3	
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	3%	10%	28%	58%	8,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	1%	25%	48%	26%	7,7	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	1%	29%	40%	30%	7,7	
De schriftelijke correspondentie	0%	2%	13%	49%	36%	8,2	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	1%	4%	15%	46%	34%	8,0	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							8,6
De correctheid van de medewerkers	0%	2%	6%	37%	55%	8,8	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	3%	6%	37%	54%	8,7	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	1%	1%	5%	31%	62%	8,9	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	1%	2%	7%	29%	61%	8,8	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	1%	1%	8%	32%	58%	8,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	4%	10%	36%	51%	8,5	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	1%	3%	26%	42%	28%	7,6	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	1%	3%	30%	39%	26%	7,5	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,2
De snelheid van offertes	0%	1%	12%	36%	52%	8,6	
Volledigheid van offertes	0%	1%	9%	39%	51%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	2%	3%	19%	50%	27%	7,7	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	4%	14%	47%	35%	8,1	
Juistheid van facturatie en overzichten	1%	4%	10%	40%	45%	8,3	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							8,1
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	6%	7%	55%	31%	8,0	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	1%	7%	15%	47%	30%	7,7	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	1%	6%	15%	39%	38%	7,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	3%	7%	12%	46%	32%	7,7	
De geboden brandstofregeling	0%	2%	21%	45%	32%	7,9	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	2%	12%	51%	35%	8,1	
Het schouwen van auto's bij inleveren	1%	6%	17%	39%	36%	7,8	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	5%	0%	9%	43%	42%	8,1	



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 31

WagenPlan BV	8,8
Landelijk	8,3

▼ NPS WagenPlan BV: 61



Wat is de reden van de keuze voor WagenPlan BV?

■ JA ■ NEE

Prijs- en tariefstelling



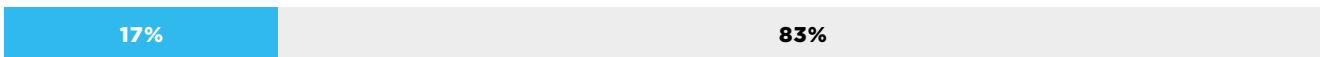
Verhouding prijs en kwaliteit



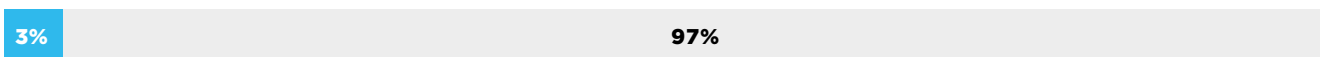
Kwaliteit van de service



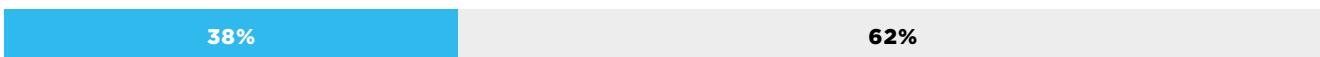
Van oudsher zo gegroeid



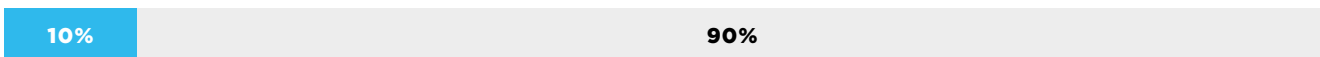
Reputatie



Goede ervaringen in het verleden



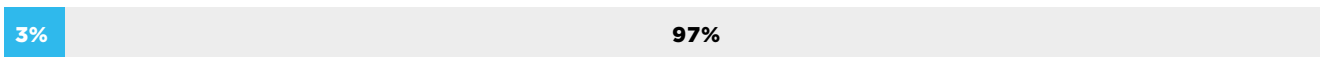
Specifieke aanbieding of regeling



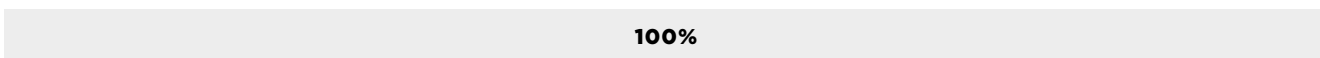
Informatie op internet (website en reviews)



Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden



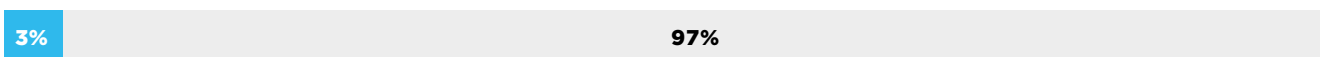
Is voorgeschreven in ons leasebeleid



Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie - hoe tevreden bent u over:							8,9
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	0%	32%	68%	9,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	0%	35%	65%	9,2	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	3%	32%	65%	9,1	
De snelheid van reacties	0%	0%	6%	35%	58%	8,9	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	3%	30%	67%	9,2	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	0%	31%	69%	9,3	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	13%	38%	50%	8,6	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	13%	35%	52%	8,6	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	10%	37%	53%	8,7	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	10%	38%	52%	8,7	
Organisatie en medewerkers - hoe tevreden bent u over:							9,2
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	3%	16%	81%	9,5	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	26%	74%	9,4	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	16%	84%	9,6	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	3%	29%	68%	9,2	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	6%	35%	58%	8,9	
De inhoudelijke advisering over het stimuleren van zuinig en veilig rijgedrag	0%	0%	10%	45%	45%	8,5	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	0%	14%	31%	55%	8,7	
Financiële aspecten - hoe tevreden bent u over:							8,9
De snelheid van offertes	0%	0%	0%	38%	62%	9,1	
Volledigheid van offertes	0%	0%	0%	31%	69%	9,3	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	10%	50%	40%	8,4	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	6%	42%	52%	8,8	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	7%	33%	60%	9,0	
Service en dienstverlening - hoe tevreden bent u over:							8,8
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	11%	48%	41%	8,4	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	4%	42%	54%	8,9	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	9%	36%	55%	8,8	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	4%	13%	43%	39%	8,1	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	4%	37%	59%	9,0	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	4%	0%	4%	30%	63%	8,8	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	4%	8%	32%	56%	8,7	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	4%	36%	60%	9,0	

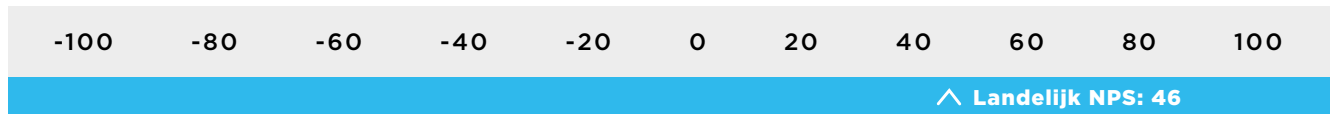


BIJLAGE 4

INDIVIDUELE RESULTATEN PRIVATE LEASE



▼ NPS ALD Automotive: 55



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 62

ALD Automotive	8,5
Landelijk	8,3

Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden Cijfer Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,6

Online informatie	0%	0%	7%	46%	48%	8,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	2%	3%	39%	56%	8,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	2%	10%	40%	48%	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	3%	12%	41%	44%	8,3

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	2%	13%	45%	41%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	2%	9%	38%	51%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	2%	12%	33%	54%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	5%	18%	33%	43%	7,9
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	3%	3%	45%	48%	8,6

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,6

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	2%	0%	12%	39%	46%	8,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	0%	12%	29%	55%	8,4
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	3%	6%	42%	48%	8,6
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	0%	6%	35%	56%	8,7
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	0%	8%	34%	56%	8,7
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	2%	6%	26%	64%	8,8

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,7

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	8%	32%	59%	8,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	0%	14%	43%	43%	8,4
Het wisselen van banden	0%	0%	19%	23%	58%	8,6

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,3

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	21%	19%	59%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	26%	26%	48%	8,1
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	0%	26%	25%	49%	8,3
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	19%	25%	52%	8,4



NPS Alphabet Nederland BV: 66 ▾

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

^ Landelijk NPS: 46

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 114

		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Alphabet Nederland BV	8,7							
Landelijk	8,3							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

9,0

Online informatie	1%	1%	2%	35%	62%	9,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	4%	28%	66%	9,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	1%	2%	33%	63%	9,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	1%	3%	32%	62%	8,9

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	5%	10%	44%	41%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	3%	11%	22%	63%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	5%	7%	10%	21%	58%	8,2
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	6%	11%	34%	47%	8,1
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	6%	35%	58%	8,9

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,3

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	8%	25%	23%	38%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	7%	13%	25%	52%	8,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	9%	14%	28%	45%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	5%	12%	29%	52%	8,2
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	10%	7%	22%	60%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	3%	8%	25%	62%	8,7

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,4

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	1%	8%	35%	55%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	4%	21%	27%	45%	7,9
Het wisselen van banden	0%	0%	30%	27%	43%	8,1

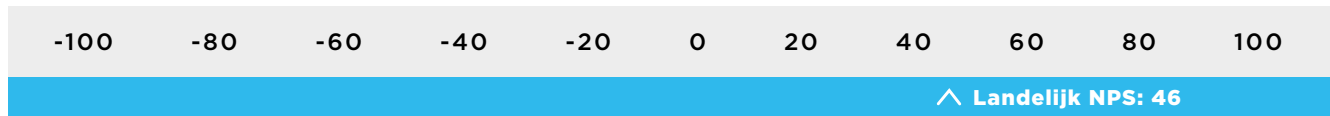
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,0

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	0%	26%	31%	40%	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	52%	17%	30%	7,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	0%	23%	28%	47%	8,1
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	2%	23%	28%	47%	8,2



▼ NPS ANWB Private Lease: 49



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 249

ANWB Private Lease	8,3
Landelijk	8,3

Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden Cijfer Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,1

Online informatie	2%	2%	11%	49%	37%	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	10%	51%	38%	8,3
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	4%	17%	43%	35%	7,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	2%	15%	50%	32%	8,0

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

7,9

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	4%	23%	47%	25%	7,5
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	3%	13%	39%	42%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	4%	5%	15%	35%	42%	7,9
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	3%	27%	32%	35%	7,6
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	13%	50%	37%	8,3

Sturing - hoe tevreden bent u over:

7,8

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	5%	35%	31%	20%	6,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	3%	23%	39%	30%	7,4
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	2%	30%	31%	28%	7,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	2%	24%	34%	37%	7,8
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	6%	3%	15%	34%	42%	7,8
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	2%	9%	39%	48%	8,4

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,3

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	1%	7%	40%	50%	8,6
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	5%	19%	36%	36%	7,7
Het wisselen van banden	4%	0%	39%	27%	31%	7,3

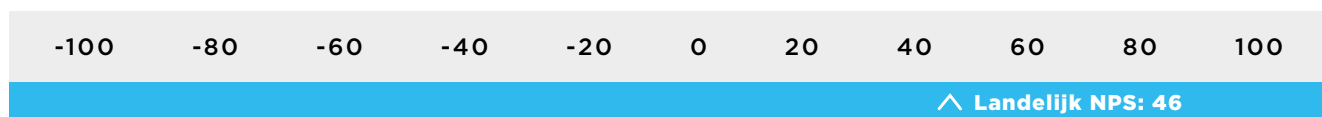
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

7,2

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	4%	31%	34%	28%	7,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	5%	10%	46%	22%	17%	6,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	5%	9%	30%	32%	23%	6,8
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	5%	28%	49%	17%	7,3



✓ NPS Arval: 41



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 52

		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Arval	8,2							
Landelijk	8,3							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,4

Online informatie	2%	8%	4%	39%	47%	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	4%	6%	6%	39%	45%	8,1
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	2%	8%	31%	58%	8,8
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	0%	6%	38%	53%	8,7

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,3

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	5%	13%	50%	29%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	0%	8%	53%	39%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	0%	11%	27%	62%	8,9
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	10%	24%	48%	19%	7,2
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	2%	5%	9%	45%	39%	8,1

Sturing - hoe tevreden bent u over:

7,8

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	0%	41%	25%	28%	7,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	6%	25%	25%	41%	7,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	3%	28%	34%	34%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	0%	22%	31%	44%	8,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	7%	5%	10%	37%	41%	7,8
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	5%	2%	12%	39%	41%	8,0

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,0

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	4%	17%	35%	43%	8,1
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	6%	28%	28%	39%	7,8
Het wisselen van banden	7%	0%	13%	27%	53%	8,2

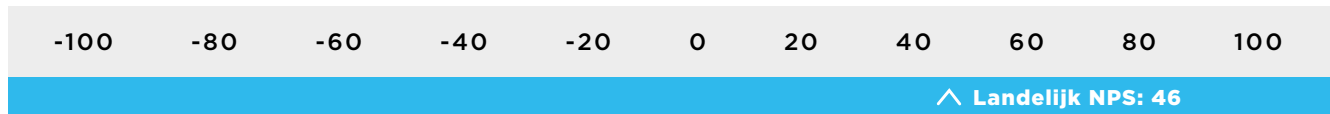
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

7,7

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	22%	33%	44%	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	25%	50%	25%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	18%	27%	27%	27%	6,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	8%	50%	42%	8,5



▼ NPS Athlon: 38



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 200

Athlon	8,1
Landelijk	8,3

Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden Cijfer Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,2

Online informatie	2%	5%	10%	45%	40%	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	5%	9%	46%	40%	8,2
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	4%	8%	42%	43%	8,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	4%	11%	38%	45%	8,2

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,3

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	2%	16%	51%	29%	7,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	3%	14%	39%	42%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	2%	4%	21%	71%	9,1
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	3%	17%	42%	36%	7,9
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	2%	3%	10%	51%	34%	8,0

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,1

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	7%	25%	31%	30%	7,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	0%	21%	33%	43%	8,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	3%	20%	36%	36%	7,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	1%	19%	31%	45%	8,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	2%	16%	28%	50%	8,2
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	4%	1%	10%	33%	52%	8,4

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

7,7

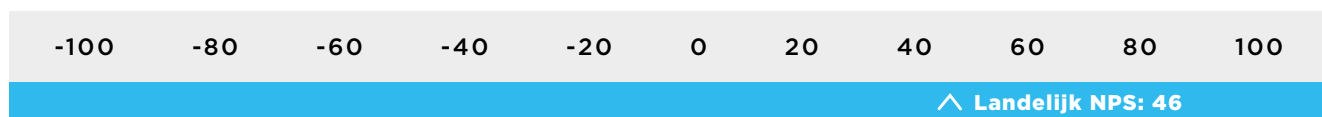
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	1%	28%	26%	43%	7,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	6%	37%	29%	25%	7,0
Het wisselen van banden	2%	0%	42%	30%	26%	7,3

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

7,6

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	2%	37%	19%	42%	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	52%	19%	26%	7,1
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	6%	39%	25%	27%	7,1
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	6%	35%	28%	31%	7,4

✓ NPS Autoplanning BV: 25



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 24

Autoplanning BV	8,3
Landelijk	8,3

Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
-----------------	------------	----------	----------	---------------	--------	--------------------------

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:
8,6

Online informatie	0%	0%	5%	55%	41%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	5%	45%	50%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	11%	0%	50%	39%	8,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	7%	7%	53%	33%	8,1

Contractueel - hoe tevreden bent u over:
8,7

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	0%	20%	45%	35%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	0%	5%	42%	53%	8,8
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	0%	5%	38%	57%	8,9
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	0%	27%	45%	27%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	6%	44%	50%	8,7

Sturing - hoe tevreden bent u over:
7,5

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	18%	6%	6%	47%	24%	6,7
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	12%	0%	18%	59%	12%	6,8
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	0%	18%	53%	24%	7,5
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	6%	0%	6%	53%	35%	8,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	11%	5%	5%	37%	42%	7,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	11%	42%	47%	8,6

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:
9,2

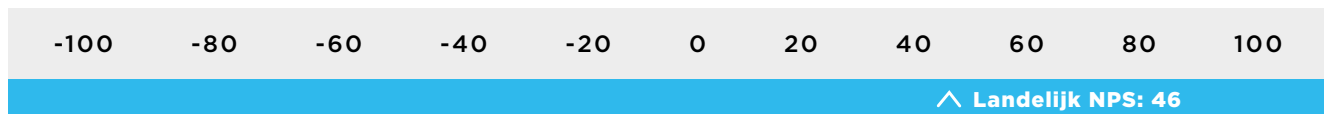
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	0%	47%	53%	9,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	0%	0%	57%	43%	8,7
Het wisselen van banden	0%	0%	0%	44%	56%	9,0

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

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	0%	25%	75%	9,4
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	25%	25%	50%	8,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	0%	29%	14%	57%	8,4
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	13%	38%	50%	8,6

DirectLease

▼ NPS DirectLease: 42



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 723

DirectLease	8,2
Landelijk	8,3

Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden Cijfer Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,5

Online informatie	1%	1%	9%	45%	44%	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	8%	44%	47%	8,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	9%	36%	50%	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	3%	10%	43%	44%	8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,0

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	4%	18%	51%	26%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	3%	13%	37%	47%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	6%	17%	31%	44%	8,0
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	4%	29%	33%	31%	7,4
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	14%	45%	39%	8,3

Sturing - hoe tevreden bent u over:

7,9

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	8%	30%	33%	24%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	5%	20%	40%	33%	7,7
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	4%	27%	36%	29%	7,4
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	2%	23%	38%	34%	7,7
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	3%	17%	31%	44%	8,0
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	2%	12%	36%	49%	8,4

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

7,9

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	1%	11%	41%	46%	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	5%	29%	37%	25%	7,1
Het wisselen van banden	2%	0%	40%	35%	23%	7,2

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

7,6

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	3%	33%	35%	27%	7,4
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	1%	43%	29%	25%	7,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	3%	30%	35%	30%	7,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	5%	28%	33%	33%	7,5



✓ NPS IKRIJ.NL: 42

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

^ Landelijk NPS: 46

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 105

		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
IKRIJ.NL	8,5							
Landelijk	8,3							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,8

Online informatie	1%	1%	2%	35%	62%	9,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail						
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	2%	9%	38%	51%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling						

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,5

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	4%	14%	42%	40%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	0%	15%	31%	54%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto						
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen						
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	9%	45%	45%	8,6

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,1

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,3

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud						
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	0%	24%	26%	50%	8,3
Het wisselen van banden						

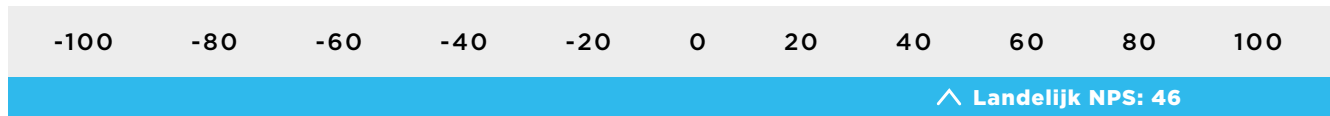
Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,5

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	2%	13%	36%	49%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade						
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	2%	13%	36%	49%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	16%	39%	45%	8,4



▼ NPS MijndomeinAuto: 50



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 222

MijndomeinAuto	8,5	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Cijfer	Gemiddelde rapportcijfer
Landelijk	8,3							

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,5

Online informatie	0%	3%	9%	40%	48%	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	7%	43%	49%	8,7
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	1%	12%	33%	54%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	1%	13%	42%	43%	8,3

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,1

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	4%	15%	42%	37%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	1%	7%	31%	60%	8,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	11%	25%	30%	31%	7,2
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	5%	25%	34%	36%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	12%	41%	45%	8,5

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,2

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	13%	6%	33%	24%	25%	6,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	1%	20%	38%	38%	7,9
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	2%	27%	34%	34%	7,6
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	19%	37%	44%	8,3
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	3%	13%	29%	52%	8,3
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	7%	35%	57%	8,8

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,0

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	1%	8%	35%	57%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	8%	19%	21%	21%	32%	6,6
Het wisselen van banden	1%	4%	44%	28%	23%	7,0

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

7,5

De ondersteuning en afhandeling bij pech	7%	7%	33%	29%	24%	6,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	3%	0%	40%	30%	27%	7,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	6%	2%	28%	32%	32%	7,3
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	6%	1%	27%	30%	36%	7,5



▼ NPS WagenPlan BV: 47

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

^ Landelijk NPS: 46

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 51

WagenPlan BV	8,7
Landelijk	8,3

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Cijfer
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en Informatie - hoe tevreden bent u over:

8,8

Online informatie	0%	2%	4%	46%	48%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	8%	32%	60%	8,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	4%	4%	21%	71%	9,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	4%	24%	67%	8,9

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,4

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	0%	24%	41%	35%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	0%	25%	23%	52%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	0%	8%	17%	75%	9,3
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	0%	18%	36%	42%	8,1
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	17%	38%	46%	8,4

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,0

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	11%	30%	19%	32%	6,8
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	6%	22%	14%	56%	8,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	3%	45%	21%	31%	7,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	39%	11%	50%	8,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	7%	17%	21%	52%	8,1
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	19%	19%	63%	8,7

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,3

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	25%	15%	60%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	0%	35%	17%	48%	8,0
Het wisselen van banden	0%	0%	43%	7%	50%	7,9

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,1

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	40%	7%	53%	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	40%	13%	47%	7,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	0%	27%	20%	53%	8,4
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	44%	13%	44%	7,8





VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS

Vereniging Zakelijke Rijders

Lange Dreef 8

4131 NH Vianen

0347-345 246

info@vzr.nl

VZR.NL