

TOL ONDERZOEK

TEVREDENHEID OVER LEASEMAATSCHAPPIJEN

2021



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS



Voorwoord

Alstublieft! Voor de negende maal presenteren wij ons onderzoek naar de Tevredenheid Over Leasemaatschappijen aan u. Het onderzoek Tevredenheid Over Leasemaatschappijen is opgezet om de stem van de berijder en de wagenparkbeheerder te laten horen. Deze tevredenheid is een belangrijke graadmeter voor de leasemaatschappijen, zeker in het bijzondere jaar 2020. Het zijn uitdagende tijden die effect hebben op het gebruik van en het denken over de leaseauto.

Uiteraard bieden wij u weer een hoogwaardig onderzoek op basis van de 5.321 ingevulde enquêtes die we dit jaar mochten ontvangen. De onderzoeksmethodiek is hetzelfde als die van vorig jaar en de resultaten zijn dan ook goed vergelijkbaar.

Naast Leaserijders zijn ook Wagenparkbeheerders en Private Lease-rijders gevraagd om de tevredenheid over hun leasemaatschappij uit te drukken in cijfers. In alle categorieën zijn er genoeg respondenten om een oordeel te kunnen geven over de top 3-ranking. Bij de berijdersenquête zijn leasemaatschappijen gesplitst in middelgroot/klein en groot. Nieuw dit jaar is dat we ook de resultaten van de wagenparkbeheerders hebben gesplitst in middelgroot en klein.

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

Wilt u meer weten over onze vereniging, heeft u vragen of opmerkingen of bent u erin geïnteresseerd om het uitgebreide onderzoeksrapport te ontvangen? Neem vooral contact met ons op via 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 2021.

Dit jaar feliciteren wij **ALD Automotive** met het behalen van de eerste plaats in de categorie Leaserijders groot. **Friesland Lease** met de eerste plaats in de categorie leaserijders middelgrote en kleine leasemaatschappijen. **Arval** met de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerders groot en **WagenPlan** met de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerder middelgroot en klein. En ten slotte **Alphabet** met de eerste plaats in de categorie Private Lease.

Veel leesplezier!

Jan van Delft

Voorzitter Vereniging Zakelijke Rijders





VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS

Voorwoord	3
Onderzoeksverantwoording	7
Resultaten leasebranche	9
Berijders	13
Wagenparkbeheerders	23
Private Lease-rijders	33
Nawoord	41
1 NPS nader uitgelegd	43
2 Individuele resultaten leaserijders	47
3 Individuele resultaten Wagenparkbeheerders	57
4 Individuele resultaten Private-lease	73



Onderzoeksverantwoording

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

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

Leaserijders

In deze categorie zijn er 27.630 enquêtes verstuurd. Er zijn 3.729 enquêtes ingevuld, een respons van 13%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 75 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 2 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Wagenparkbeheerders

In totaal zijn er 490 enquêtes ingevuld, met 3.676 uitgestuurde enquêtes is dat een respons van 13%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 20 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 3 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Private Lease

Van de 6.206 uitgestuurde enquêtes zijn er 1.102 ingevuld, een respons van 18%. 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 verwijderd. Deze check is uitgevoerd op basis van zowel e-mail-adressen 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 wordt. Op deze site vindt u alle informatie over de opzet van het onderzoek en ook over de reviewrichtlijnen en het redactiebeleid.



HOOFDSTUK 1

RESULTATEN LEASEBRANCHE

Hoofdstuk 1 biedt een weergave van de overall resultaten.

Deze geven een beeld van de leasebranche als geheel.

1.1 Rapportcijfer

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

2020	2019	2017	2015
8,0	7,9	8,1	8,3

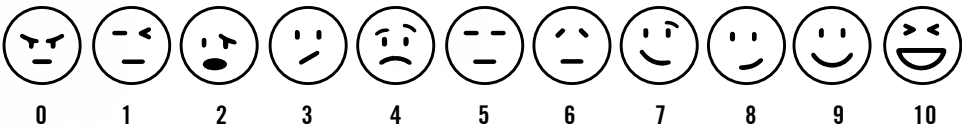
Het gemiddelde rapportcijfer voor alle leasemaatschappijen gegeven door de zakelijke rijder is in 2020 een 8,0. Dit ligt net iets hoger dan het vorige jaar 2019.

Van de wagenparkbeheerders krijgt de leasemaatschappij een gemiddeld cijfer van een 8,5. In 2019 lag dit nog op een 7,9. De Private Lease-rijder geeft de leasemaatschappij een 8,5. Dit lag in 2019 op een 8,2. De grootste stijging in rapportcijfer ligt bij de wagenparkbeheerder. Echter, over de hele linie hebben klanten van leasemaatschappijen hen in 2020 een hoger rapportcijfer gegeven.

1.2 NPS

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

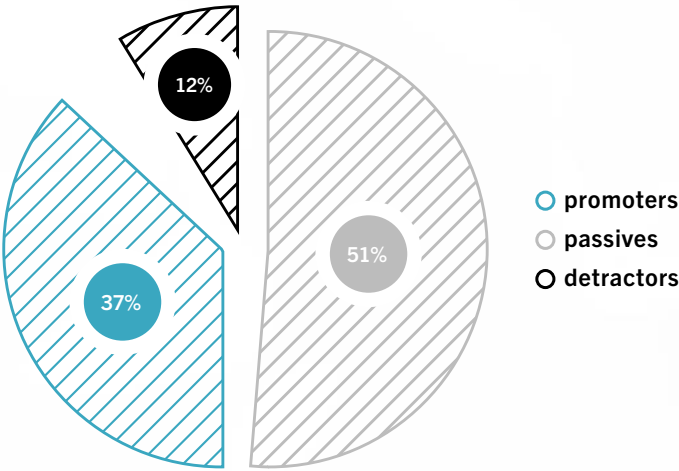
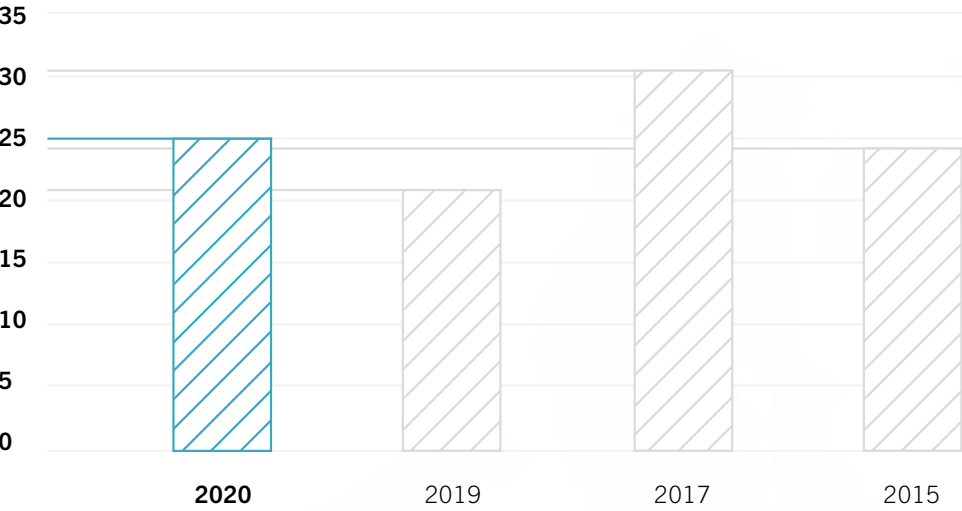




Net Promoter Score (NPS) % Promoters - % Detractors Detractors Passives Promoters

De NPS voor de leasebranche vanuit rijdersperspectief is in 2020: 25. In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven. De tevredenheid van rijders is dus licht gestegen.

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2020	25	37%	51%	12%
2019	22	34%	54%	12%
2017	31	40%	50%	9%
2015	24	35%	54%	11%



De NPS van de leasebranche is het afgelopen jaar gestegen. De gezamenlijke leasemaatschappijen scoren een NPS van 25.

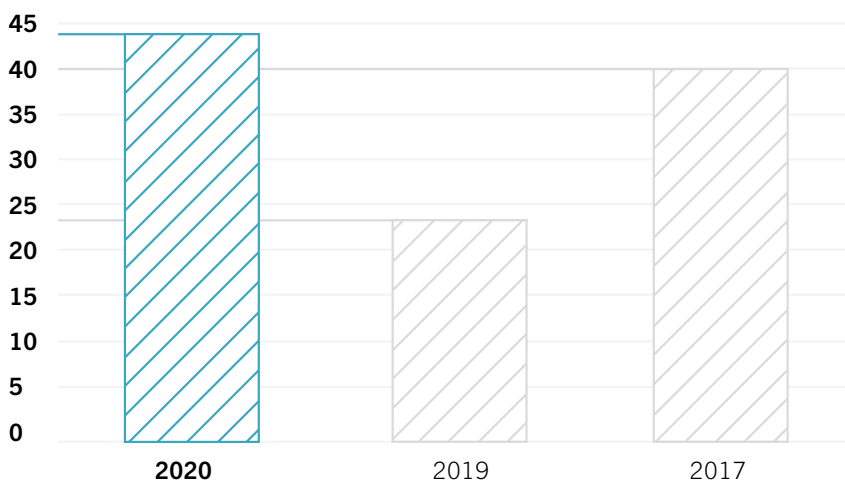


1.2.1 NPS in vergelijking met wagenparkbeheerders en Private Lease-rijders

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

Wagenparkbeheerders

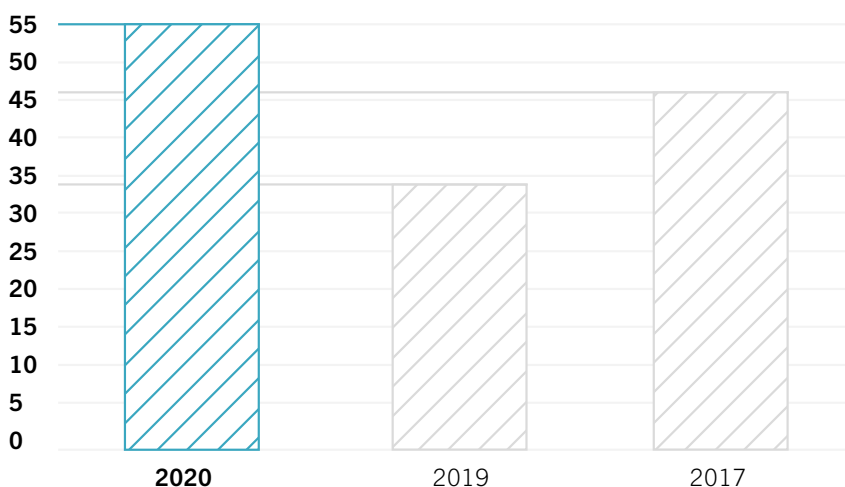
	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2020	44	50%	44%	6%
2019	23	36%	51%	13%
2017	40	48%	45%	8%



De wagenparkbeheerders waren in 2019 echt even wat minder enthousiast over hun leasemaatschappij. Dit is nu in 2020 weer hersteld naar het niveau van 2017. De wagenparkbeheerders geven hun leasemaatschappij een NPS van 44.

Private Lease-rijders

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2020	55	59%	36%	5%
2019	34	43%	49%	9%
2017	46	52%	42%	6%



De Private Lease-rijders zijn het meest enthousiast over de leasemaatschappij. Dit was in 2017 en 2019 ook het geval. Een NPS van 55 is een zeer "hoog" cijfer te noemen. Kennelijk bevalt het een particuliere klant goed om een auto te leasen.



HOOFDSTUK 2

BERIJDERS

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

2.1 Overall resultaten

Eerder hebben we gezien dat de berijder de gemiddelde leasemaatschappij een 8,0 geeft. De leasemaatschappijen hebben verder een gemiddeld NPS van 25. Dit is de som van alle enquêtes, ook van enquêtes waarbij de betreffende leasemaatschappij niet genoeg resultaten had om individueel beoordeeld te worden.

2.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

Beoordeling op deelaspecten	2020	2019	2017	2015
Communicatie	8,2	8,2	8,3	8,7
Contractueel	8,0	7,9	8,1	8,2
Sturing	8,2	8,2	8,3	-
Onderhoud	8,6	8,4	8,6	8,8
Schade	8,3	8,2	8,3	8,7

De ondervraagde leaserijders zijn over de hele linie iets meer tevreden dan de voorgaande jaren. Dit is een trendbreuk in de dalende lijn die vanaf 2015 zichtbaar was. Het enige onderdeel dat niet is gestegen is het onderdeel “Sturing”.

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	2020	2019
Friesland Lease	8,4	8,2
Alphabet Nederland	8,2	8,4
ALD Automotive	8,2	8,3
Arval	8,2	7,9
Wittebrug Lease	8,1	8,0
Athlon	7,9	7,8
WagenPlan	7,8	7,9
LeasePlan Nederland	7,0	7,0

Friesland Lease krijgt het hoogste rapportcijfer. Alphabet, ALD, Arval en Wittebrug scoren allemaal boven het landelijke gemiddelde.

NPS

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

Rapportcijfer	2020	2019
Friesland Lease	42	35
Alphabet Nederland	39	46
ALD Automotive	36	39
Arval	36	18
Wittebrug Lease	28	25
Athlon	11	11
WagenPlan	10	26
LeasePlan Nederland	-16	-8

Friesland lease heeft het hoogste NPS-cijfer, gevolgd door Alphabet. Alleen LeasePlan heeft meer detractors dan promoters en daarmee een negatieve score.

2.3.2 Deelaspecten; Communicatie, Contractueel

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

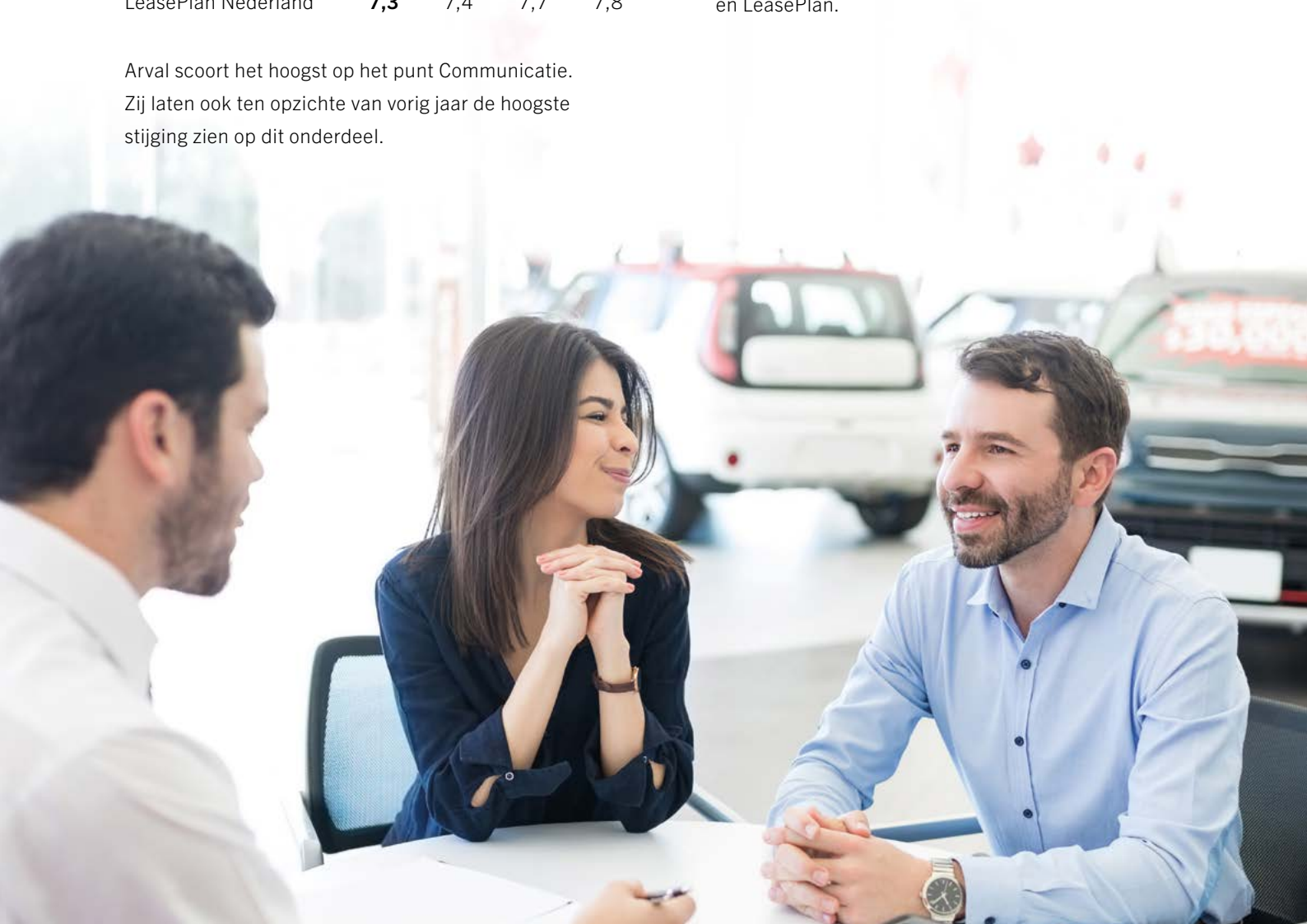
Communicatie	2020	2019	2017	2015
Arval	8,6	8,2	8,7	8,5
Alphabet Nederland	8,5	8,6	8,6	8,7
Friesland Lease	8,4	8,5	8,5	8,1
ALD Automotive	8,4	8,4	8,8	8,6
Wittebrug Lease	8,2	8,2	8,4	-
WagenPlan	8,0	8,1	8,3	9,1
Athlon	8,0	7,8	8,0	8,3
LeasePlan Nederland	7,3	7,4	7,7	7,8

Arval scoort het hoogst op het punt Communicatie. Zij laten ook ten opzichte van vorig jaar de hoogste stijging zien op dit onderdeel.

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	2020	2019	2017	2015
ALD Automotive	8,3	8,4	8,5	8,6
Friesland Lease	8,3	8,3	8,2	7,9
Alphabet Nederland	8,2	8,3	8,4	8,7
Wittebrug Lease	8,2	8,2	8,0	-
Arval	8,1	8,2	8,2	8,2
Athlon	8,0	7,8	7,9	8,3
WagenPlan	7,8	8,2	8,2	9,1
LeasePlan Nederland	7,0	7,4	7,4	7,7

Over de hele linie scoren de leasemaatschappijen slechter op dit punt vergeleken met vorig jaar. De grootste daling is te zien bij WagenPlan en LeasePlan.





2.3.3 Deelaspecten; Sturing, Onderhoud, Schade en Pech

2.3.3.1 Sturing

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

Sturing	2020	2019	2017
Friesland Lease	8,6	8,7	8,4
ALD Automotive	8,6	8,6	8,7
Alphabet Nederland	8,3	8,5	8,6
WagenPlan	8,3	8,4	8,3
Athlon	8,2	8,2	8,2
Wittebrug Lease	8,1	8,3	8,3
Arval	8,1	8,1	8,2
LeasePlan Nederland	7,3	7,4	7,5

Het verschil tussen de hoogste en de laagste score is groot. De cijfers liggen vrijwel gelijk aan vorig jaar, met eerder een lichte daling dan een stijging. De bestuurder ervaart bij Friesland Lease en ALD Automotive het minste sturing. Bij LeasePlan wordt met afstand de meeste sturing ervaren. ALD, Athlon en Arval zijn de enige die de scores hebben weten vast te houden.



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	2020	2019	2017	2015
ALD Automotive	9,0	8,7	9,0	9,0
Alphabet Nederland	8,7	8,8	8,9	9,1
Friesland Lease	8,7	8,6	8,4	8,5
Arval	8,6	8,2	8,7	8,5
WagenPlan	8,5	8,5	8,4	9,4
Wittebrug Lease	8,4	8,4	8,3	-
Athlon	8,4	8,3	8,4	8,9
LeasePlan Nederland	7,6	7,6	7,7	8,3

ALD Automotive scoort het hoogst. Arval heeft de grootste stap voorwaarts weten te maken.

2.3.3.2 Schade en Pech

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

Schade en Pech	2020	2019	2017	2015
Alphabet Nederland	8,7	8,6	8,7	9,0
Friesland Lease	8,7	8,6	8,4	8,4
ALD Automotive	8,5	8,3	8,9	8,9
Arval	8,5	8,1	8,5	8,6
Wittebrug Lease	8,4	7,9	8,2	-
Athlon	8,1	8,1	8,3	9,0
WagenPlan	7,9	8,0	7,9	9,4
LeasePlan Nederland	7,4	7,7	7,5	8,3

Arval en Wittebrug hebben zich dit jaar goed weten te verbeteren. LeasePlan sluit de rij en is ten opzichte van het vorige jaar ook weer een stukje gedaald.



2.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven van de top 3 lease-maatschappijen per categorie. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2021.

Puntentelling

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

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

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

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





BESTE LEASE MAATSCHAPPIJ

GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN VZR



2.4.1 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2021 categorie grote leasemaatschappijen' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
ALD Automotive	18	82	84	83	86	90	85	528
Alphabet Nederland	19	82	85	82	83	87	87	525
Arval	18	82	86	81	81	86	85	519



BESTE LEASE MAATSCHAPPIJ

MIDDELGROTE EN KLEINE
LEASEMAATSCHAPPIJEN

VZR



2.4.2 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2021 categorie middelgrote en kleine leasemaatschappijen' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Friesland Lease	21	84	84	83	86	87	87	532
Wittebrug Lease	14	81	82	82	81	84	84	508
WagenPlan	5	78	80	78	83	85	79	488





HOOFDSTUK 3

WAGENPARKBEHEERDERS

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

3.1 Overall resultaten

Er zijn 490 enquêtes van wagenparkbeheerders afgenomen. Gemiddeld geven de wagenparkbeheerders de leasemaatschappij het cijfer 8,5. De wagenparkbeheerders zorgen voor een NPS van 44. De diverse vragen in de enquête zijn gelijk gehouden zodat deze goed vergelijkbaar zijn.

3.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

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

Leasemaatschappijen ontvangen van de wagenparkbeheerder een 8,5 gemiddeld. De telefonische bereikbaarheid is prima. Ook de informatie op de website is stevig verbeterd ten opzichte van 2019.

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

Op het gebied van organisatie-aspecten is de klantvriendelijkheid prima voor elkaar. De inhoudelijke advisering over duurzaamheid en het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit laat nog te wensen over. Al worden deze punten wel fors hoger gewaardeerd dan vorig jaar.

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

In de brede zin heeft de wagenparkbeheerder een positiever beeld over de offertes en tarifiering.



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

Opvallend is de positieve ontwikkeling bij het flexibel zijn bij wijzigingen in het leasecontract. Ten opzichte van de gemiddelde stijging van het cijfers, blijft het plannen en uitvoeren van onderhoud, reparatie en schade een stukje achter.

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

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

De voornaamste reden om te kiezen voor een leasemaatschappij is de kwaliteit van de service. De verhouding in prijs en kwaliteit is nog belangrijker geworden. Dat de relatie van uit oudsher zo gegroeid is, is minder vaak het geval, nog ongeveer in een kwart van de gevallen. Dit lag vorig jaar nog op 30%.

3.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

3.3.1 Rapportcijfer en NPS

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

Rapportcijfer	2020	2019
WagenPlan	8,9	-
Arval	8,7	7,8
Friesland Lease	8,4	8,4
Athlon	8,3	7,9
Wittebrug	8,3	-
Alphabet Nederland	8,2	8,0
ALD Automotive	7,8	7,2

WagenPlan scoort op dit onderdeel met een 8,9 het hoogste cijfer. ALD Automotive heeft zich sterk verbeterd ten opzichte van vorig jaar, maar scoort nog wel het laagst.

NPS

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

NPS	2020	2019
WagenPlan	70	-
Arval	64	16
Friesland Lease	45	45
Wittebrug Lease	45	-
Athlon	40	13
Alphabet Nederland	33	32
ALD Automotive	11	0

WagenPlan heeft het hoogste NPS-cijfer. Arval heeft in vergelijking met 2019 een grote verbetering.

3.3.2 Deelaspecten: Communicatie en Organisatie

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

Communicatie	2020	2019
WagenPlan	9,0	-
Arval	8,9	8,0
Wittebrug Lease	8,7	-
Friesland Lease	8,6	8,7
Athlon	8,4	8,0
Alphabet Nederland	8,1	7,9
ALD Automotive	8,1	7,0

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

Organisatie	2020	2019
WagenPlan	9,2	-
Arval	9,0	8,1
Friesland Lease	8,7	8,9
Athlon	8,7	8,4
Wittebrug Lease	8,7	-
Alphabet Nederland	8,4	8,4
ALD Automotive	8,3	7,5

Bij zowel de communicatieve als organisatie-aspecten voert WagenPlan de lijst aan. Ook Arval scoort hoog.



3.3.3 Deelaspecten; Financieel en Dienstverlening

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

Financieel	2020	2019
WagenPlan	9,0	-
Arval	8,8	7,9
Wittebrug Lease	8,6	-
Friesland Lease	8,4	8,4
Alphabet Nederland	8,3	8,1
Athlon	8,2	8,0
ALD Automotive	8,1	7,3

Opvallend is dat de cijfers dicht bij elkaar liggen. WagenPlan en Arval voeren wederom de lijst aan.

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	2020	2019
Arval	8,7	7,6
WagenPlan	8,7	-
Friesland Lease	8,3	8,3
Alphabet Nederland	8,2	8,1
Athlon	8,1	7,9
Wittebrug Lease	8,1	-
ALD Automotive	7,8	7,4

De categorie dienstverlening scoort het minst hoog bij de wagenparkbeheerders. Arval voert hier de lijst aan.

3.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. In de einduitslag wordt een onderscheid gemaakt tussen twee afzonderlijke categorieën, de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middelgrote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. De resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2021, categorie Wagenparkbeheerders.

Puntentelling

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

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.



BESTE LEASE MAATSCHAPPIJ

WAGENPARKBEHEERders VZR

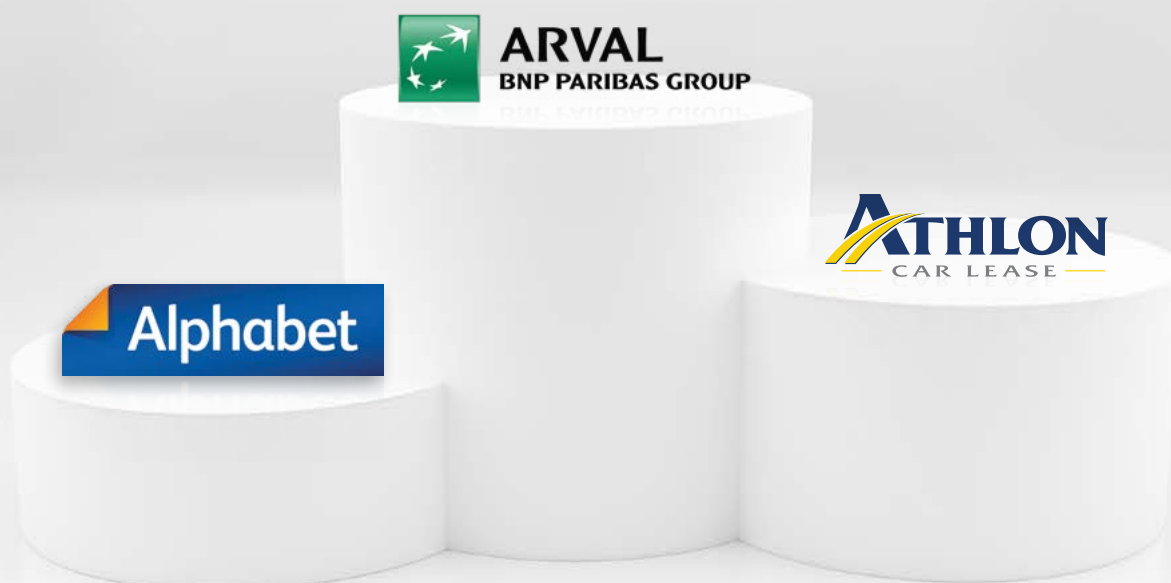
GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN



3.4.1 Ranking

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2021 categorie Wagenparkbeheerders grote leasemaatschappijen' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten van de top 3.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
Arval	32	87	89	90	88	87	473
Athlon	20	83	84	87	82	81	437
Alphabet Nederland	17	82	81	84	83	82	429



BESTE LEASE MAATSCHAPPIJ

WAGENPARKBEHEERders VZR

MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN



3.4.2 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2021 categorie Wagenparkbeheerders middelgrote en kleine leasemaatschappijen' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
WagenPlan	35	89	90	92	90	87	483
Friesland Lease	23	84	86	87	84	83	447
Wittebrug Lease	22	83	87	87	86	81	446





HOOFDSTUK 4

PRIVATE LEASE-RIJDERS

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

4.1 Overall resultaten

Er zijn in totaal 1.082 enquêtes ingevuld door Private Lease-rijders. Zij geven de leasemaatschappij een 8,5. De leasemaatschappijen samen hebben een NPS van 55. Geconcludeerd kan worden dat op dit moment in tijd de Private Lease-rijders de meest tevreden klanten zijn van de leasemaatschappij. Op onderdelen is dit nader geanalyseerd, in de bijlage alle vindt u detailresultaten.

4.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

Regulier vs private lease	Reguliere berijder	Private Lease-rijder
Communicatie	8,2	8,7
Contractueel	8,0	8,5
Sturing	8,2	8,1
Onderhoud	8,6	8,4
Schade	8,3	8,2

De Private Lease-rijder is meer tevreden over de communicatie en de contractuele aspecten . De Private Lease-rijder is minder tevreden over het onderdeel 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	2020	2019
Alphabet Nederland	8,8	8,9
Friesland Lease	8,7	8,4
IKRIJ.nl	8,6	8,5
ALD Automotive	8,5	8,4
Athlon	8,3	8,3
WagenPlan	8,2	8,3

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

NPS

Ondanks het feit dat het NPS-cijfer van Alphabet is gedaald, is dit nog wel het hoogst van alle leasemaatschappijen.

NPS	2020	2019
Alphabet Nederland	69	76
Friesland Lease	59	47
IKRIJ.nl	53	56
ALD Automotive	52	49
Athlon	46	44
WagenPlan	38	38

Ondanks het feit dat het NPS-cijfer van Alphabet is gedaald, is dit nog wel het hoogst van alle leasemaatschappijen.



4.3.2 Deelaspecten: Communicatie, Contractueel

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

Communicatie	2020	2019
Alphabet Nederland	9,0	9,1
Friesland Lease	9,0	8,5
IKRIJ.nl	8,8	8,7
ALD Automotive	8,6	8,4
WagenPlan	8,4	8,3
Athlon	8,4	8,2

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

Contractueel	2020	2019
Friesland Lease	8,9	8,4
ALD Automotive	8,7	8,4
Alphabet Nederland	8,6	8,8
IKRIJ.nl	8,4	8,4
WagenPlan	8,4	8,4
Athlon	8,3	8,2

Bij de communicatieve aspecten scoort Alphabet het hoogst. Bij de contractuele aspecten is dit Friesland Lease.

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

Op het gebied van sturing is er gevraagd of men zelf het adres bepaalt en de afspraken mag maken voor 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	2020	2019
ALD Automotive	8,4	8,5
Alphabet Nederland	8,3	8,3
Friesland Lease	8,2	8,3
WagenPlan	8,1	8,1
IKRIJ.nl	8,0	8,3
Athlon	7,8	8,0

Bij ALD Automotive en bij Alphabet wordt er het minste sturing ervaren.

Bij Athlon wordt de meeste sturing ervaren.

4.3.3.2 Onderhoud

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

Onderhoud	2020	2019
Friesland Lease	8,8	8,1
Alphabet Nederland	8,7	9,0
IKRIJ.nl	8,5	8,4
ALD Automotive	8,3	8,4
WagenPlan	8,1	8,7
Athlon	7,6	8,2

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



4.3.3.2 Schade en Pech

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

Schade en Pech	2020	2019
Friesland Lease	8,5	8,3
Alphabet Nederland	8,4	8,6
ALD Automotive	8,4	8,3
IKRIJ.nl	8,2	8,0
WagenPlan	8,0	8,6
Athlon	7,8	7,7

De cijfers bij schade en pech liggen dicht bij elkaar. Athlon sluit de rij en Friesland Lease scoort net hoger dan ALD en Alphabet.

4.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2021, categorie Private Lease.

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.

BESTE LEASE MAATSCHAPPIJ

PRIVATE-LEASEMAATSCHAPPIJ VZR



4.4.1 Ranking

Voor de benoeming 'Beste Private Leasemaatschappij 2021' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Alphabet Nederland	35	88	90	86	83	87	84	553
Friesland Lease	30	87	90	89	82	88	85	551
ALD Automotive	26	85	86	87	84	83	84	535





Nawoord

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

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

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

Vereniging Zakelijke Rijders, december 2020

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 drie 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

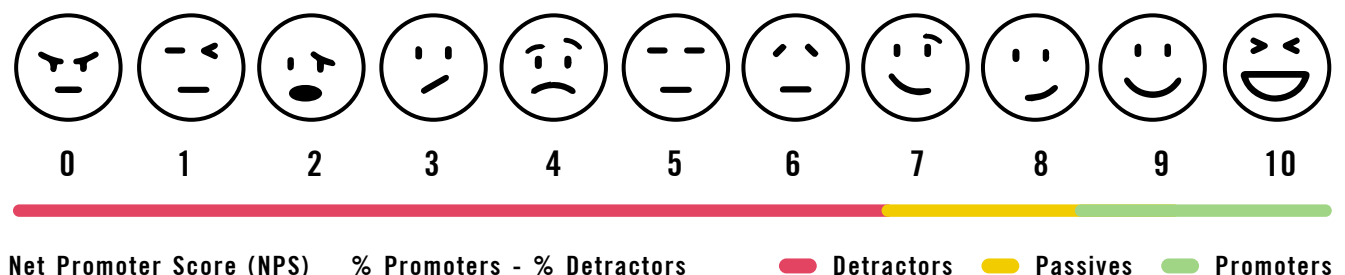
De Net Promoter Score (NPS) is het percentage Promoters minus het percentage Detractors. De NPS wordt niet uitgedrukt als percentage maar als een absoluut getal, tussen -100 en +100.

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 de Feedback Company 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 onderzoeksofzet 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 de Feedback Company, altijd vergezeld moeten gaan met enkele inhoudelijke (open) vragen.

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

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

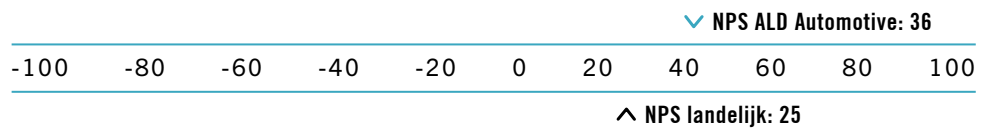
Conclusie

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

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

BIJLAGE 2

INDIVIDUELE RESULTATEN LEASERIJDEERS



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 414
ALD Automotive	8,2
Landelijk	8,0

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

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	1%	9%	45%	43%	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	6%	48%	44%	8,5
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	9%	39%	48%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	11%	42%	44%	8,3

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	4%	18%	47%	31%	7,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	1%	14%	44%	40%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	3%	9%	30%	58%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	8%	30%	56%	8,5
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	5%	22%	34%	38%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	12%	45%	41%	8,3
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	3%	20%	43%	31%	7,7

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	7%	21%	31%	35%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	3%	8%	32%	55%	8,5
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	4%	14%	28%	51%	8,2
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	3%	27%	69%	9,2
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	2%	7%	26%	63%	8,8
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	3%	24%	72%	9,3

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	3%	28%	68%	9,2
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	1%	3%	30%	65%	9,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	3%	6%	31%	59%	8,7
Het wisselen van banden	1%	1%	5%	26%	67%	9,0

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	1%	10%	31%	55%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	1%	16%	30%	52%	8,4
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	2%	10%	29%	56%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	3%	10%	33%	54%	8,5



NPS Alphabet Nederland BV: 39 ✓

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

^ NPS landelijk: 25

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 383

Alphabet Nederland BV 8,2

Landelijk 8,0

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	2%	8%	40%	48%	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	8%	42%	46%	8,4
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	10%	34%	53%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	9%	37%	49%	8,4

8,5

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	3%	16%	51%	30%	7,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	1%	9%	43%	47%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	9%	7%	6%	26%	52%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	5%	13%	25%	55%	8,3
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	5%	22%	33%	39%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	14%	38%	47%	8,5
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	14%	40%	42%	8,1

8,2

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	9%	25%	30%	27%	6,7
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	2%	8%	36%	51%	8,4
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	9%	4%	9%	28%	50%	7,9
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	3%	31%	64%	9,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	8%	4%	8%	25%	56%	8,1
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	4%	29%	65%	9,0

8,3

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

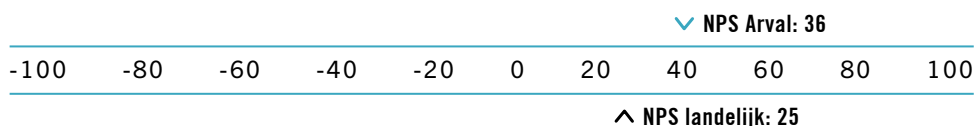
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	1%	5%	32%	59%	8,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	1%	7%	33%	58%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	4%	8%	30%	54%	8,3
Het wisselen van banden	1%	1%	7%	34%	57%	8,8

8,7

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	2%	8%	33%	56%	8,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	2%	10%	33%	54%	8,6
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	1%	7%	38%	53%	8,7
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	8%	33%	58%	8,8

8,7


Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 816

Arval	8,2
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	1%	9%	46%	44%	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	5%	48%	46%	8,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	7%	36%	54%	8,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	8%	40%	50%	8,6

8,6

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	5%	25%	41%	27%	7,5
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	3%	11%	47%	38%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	4%	12%	34%	47%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	9%	28%	58%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	4%	30%	34%	30%	7,4
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	15%	43%	41%	8,3
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	21%	40%	35%	7,8

8,1

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	12%	9%	25%	29%	24%	6,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	3%	12%	35%	47%	8,2
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	6%	15%	29%	44%	7,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	5%	30%	64%	9,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	4%	12%	26%	54%	8,2
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	6%	30%	62%	8,9

8,1

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	9%	33%	57%	8,8
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	1%	9%	35%	55%	8,7
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	5%	14%	32%	46%	8,1
Het wisselen van banden	1%	2%	8%	33%	56%	8,7

8,6

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	1%	10%	29%	58%	8,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	2%	17%	34%	45%	8,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	2%	12%	33%	53%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	2%	11%	34%	52%	8,5

8,5



✓ NPS Athlon: 11

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

^ NPS landelijk: 25

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 999

Athlon	7,9
Landelijk	8,0

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	2%	14%	55%	27%	7,9
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	13%	56%	28%	8,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	3%	13%	44%	37%	8,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	14%	51%	32%	8,0

8,0

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	3%	28%	48%	20%	7,4
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	1%	15%	53%	30%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	4%	11%	40%	43%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	4%	10%	40%	43%	8,1
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	4%	26%	43%	23%	7,3
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	22%	48%	28%	7,8
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	4%	25%	44%	24%	7,4

7,8

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	7%	7%	26%	37%	23%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	14%	40%	42%	8,2
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	5%	13%	36%	41%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	1%	5%	37%	57%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	3%	8%	35%	52%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	5%	35%	58%	8,8

8,2

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

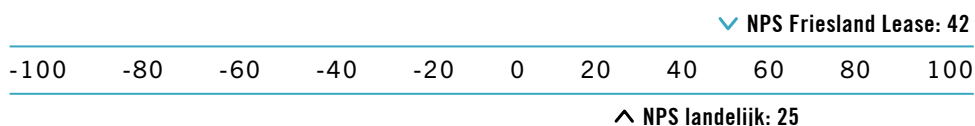
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	1%	7%	42%	49%	8,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	8%	45%	45%	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	3%	12%	39%	43%	8,1
Het wisselen van banden	1%	2%	9%	42%	46%	8,4

8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	3%	16%	40%	41%	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	2%	17%	41%	39%	8,1
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	2%	15%	46%	36%	8,1
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	2%	16%	48%	34%	8,0

8,1



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 289

Friesland Lease **8,4**

Landelijk 8,0

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Informatie op het openbare gedeelte van de website	1%	3%	11%	45%	40%	8,2
Informatie op het beveiligde gedeelte van de website	1%	4%	18%	48%	29%	7,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	0%	8%	36%	55%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	2%	10%	31%	56%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	1%	10%	35%	52%	8,5

8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	3%	9%	45%	42%	8,3
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	3%	2%	10%	47%	39%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	2%	9%	33%	54%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	3%	9%	27%	59%	8,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	1%	17%	37%	44%	8,2
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	2%	1%	12%	46%	39%	8,2
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	4%	15%	38%	41%	8,0

8,3

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	4%	26%	27%	37%	7,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	2%	9%	29%	57%	8,5
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	2%	11%	29%	55%	8,4
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	3%	27%	69%	9,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	4%	9%	24%	59%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	2%	25%	71%	9,2

8,6

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	2%	4%	35%	58%	8,8
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	7%	36%	54%	8,7
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	5%	8%	31%	52%	8,3
Het wisselen van banden	1%	0%	5%	33%	60%	8,9

8,7

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	10%	36%	54%	8,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	8%	32%	60%	8,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	1%	9%	39%	51%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	1%	9%	39%	51%	8,6

8,7



▼ NPS LeasePlan Nederland NV: -16

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

▲ NPS landelijk: 25

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 90

LeasePlan Nederland NV 7,0

Landelijk 8,0

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	3%	3%	17%	44%	32%	7,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	5%	7%	11%	45%	32%	7,6
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	12%	9%	15%	40%	24%	6,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	5%	12%	20%	40%	23%	6,9

7,3

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	8%	27%	42%	20%	7,0
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	3%	1%	12%	49%	36%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	20%	17%	15%	27%	21%	5,8
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	13%	14%	19%	20%	33%	6,5
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	9%	9%	26%	47%	9%	6,3
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	0%	23%	46%	30%	7,9
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	13%	16%	41%	27%	7,2

7,0

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	24%	13%	31%	19%	13%	5,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	6%	14%	39%	38%	7,8
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	12%	13%	19%	24%	31%	6,6
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	6%	36%	57%	8,8
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	11%	8%	17%	30%	34%	7,0
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	5%	3%	9%	28%	55%	8,3

7,3

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

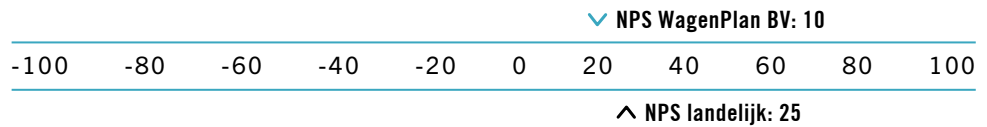
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	5%	6%	18%	33%	39%	7,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	4%	13%	40%	39%	8,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	10%	6%	22%	32%	29%	6,9
Het wisselen van banden	7%	2%	11%	43%	37%	7,8

7,6

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	5%	19%	44%	29%	7,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	3%	15%	27%	27%	28%	6,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	6%	18%	41%	32%	7,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	6%	4%	20%	44%	27%	7,3

7,4



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 415
WagenPlan BV	7,8
Landelijk	8,0

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

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	3%	16%	50%	31%	7,9
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	3%	16%	52%	28%	7,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	3%	14%	39%	42%	8,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	3%	14%	45%	36%	8,0

8,0

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	6%	28%	44%	21%	7,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	2%	16%	51%	29%	7,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	3%	15%	37%	44%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	4%	11%	36%	48%	8,3
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	4%	30%	40%	25%	7,3
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	2%	26%	44%	27%	7,6
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	5%	31%	40%	22%	7,1

7,8

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	4%	5%	26%	39%	26%	7,2
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	13%	43%	43%	8,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	5%	15%	36%	39%	7,7
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	5%	36%	59%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	2%	10%	34%	53%	8,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	5%	31%	63%	9,0

8,3

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

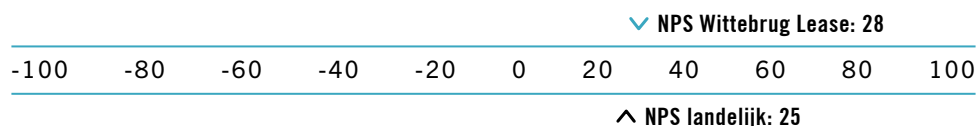
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	7%	38%	54%	8,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	8%	37%	53%	8,7
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	4%	10%	35%	48%	8,3
Het wisselen van banden	2%	3%	10%	36%	49%	8,3

8,5

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	2%	17%	44%	35%	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	2%	21%	44%	33%	7,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	3%	19%	40%	37%	7,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	2%	18%	43%	36%	7,9

7,9



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 130
Wittebrug Lease	8,1
Landelijk	8,0

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

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	4%	11%	50%	36%	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	4%	12%	49%	34%	8,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	4%	8%	39%	49%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	0%	11%	48%	39%	8,2

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	5%	17%	43%	35%	7,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	8%	8%	44%	39%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	3%	8%	36%	51%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	0%	9%	34%	56%	8,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	8%	20%	32%	40%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	15%	44%	40%	8,3
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	9%	22%	25%	42%	7,7

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	7%	27%	29%	28%	6,8
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	2%	18%	35%	42%	7,9
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	5%	15%	26%	49%	8,0
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	7%	28%	63%	8,9
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	6%	12%	27%	50%	8,0
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	2%	4%	31%	61%	8,8

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

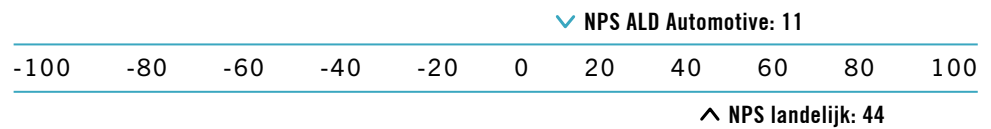
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	3%	9%	36%	52%	8,6
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	4%	7%	40%	49%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	7%	10%	37%	43%	7,9
Het wisselen van banden	0%	2%	12%	35%	51%	8,6

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	2%	18%	32%	48%	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	20%	27%	51%	8,4
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	2%	12%	38%	48%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	5%	10%	35%	48%	8,3

BIJLAGE 3

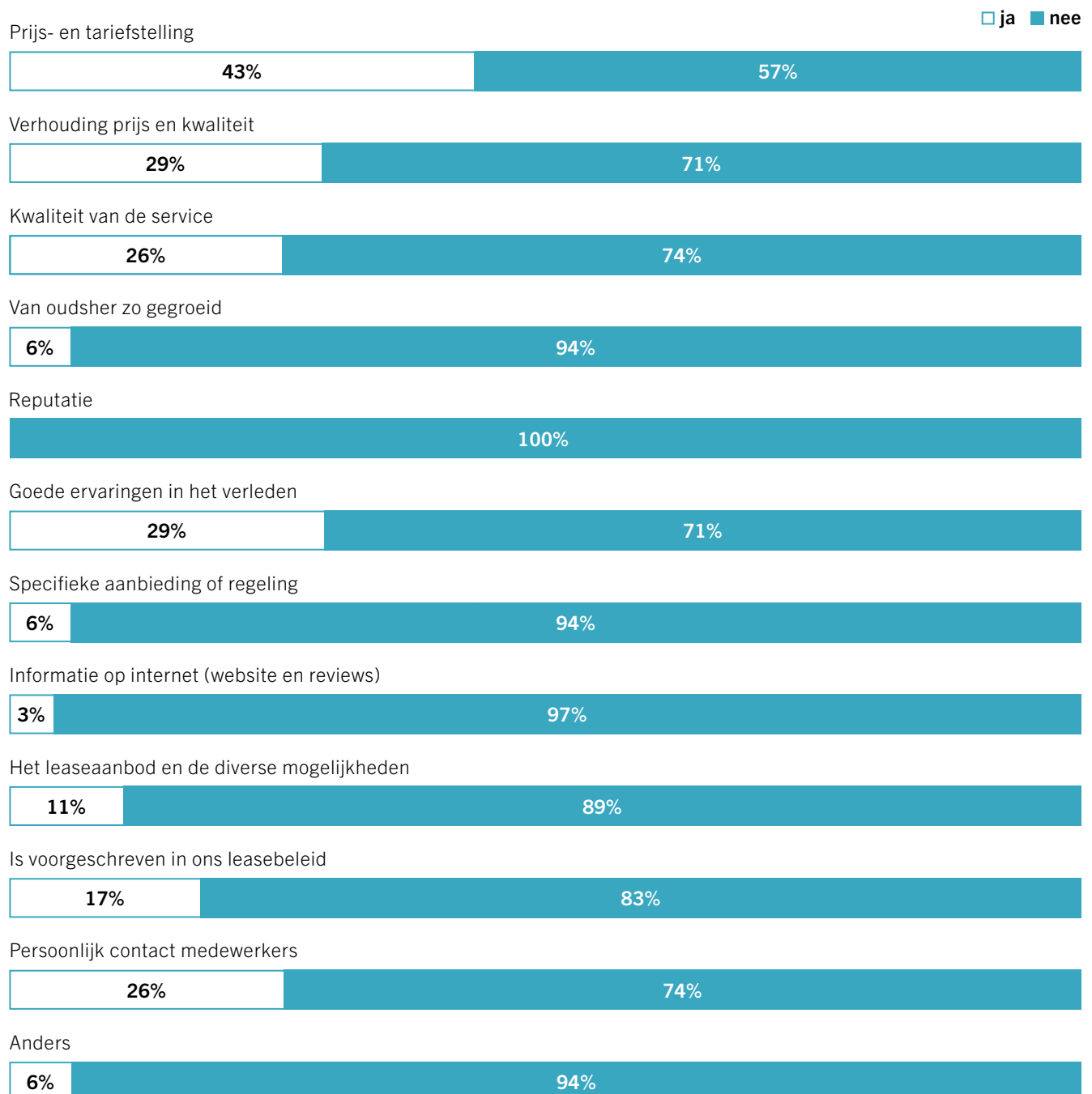
INDIVIDUELE RESULTATEN WAGENPARKBEHEERDERS



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 35
ALD Automotive	7,8
Landelijk	8,5

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
⬆ Positiever dan verwacht	11%	⬆ Beter dan anderen	37%
= Precies zoals verwacht	80%	= Gelijk aan anderen	56%
⬇ Minder positief dan verwacht	9%	⬇ Slechter dan anderen	7%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor ALD Automotive?



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie:							8,2
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	12%	48%	39%	8,4	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	3%	0%	12%	44%	41%	8,2	
Het beantwoorden van vragen	0%	3%	15%	41%	41%	8,2	
De snelheid van reacties	0%	0%	15%	47%	38%	8,3	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	21%	38%	41%	8,2	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	3%	13%	32%	52%	8,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	12%	62%	27%	8,1	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	4%	18%	54%	25%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	23%	43%	33%	8,0	
Organisatie en medewerkers:							8,3
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	11%	40%	49%	8,6	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	11%	43%	46%	8,5	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	3%	0%	6%	29%	62%	8,8	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	3%	0%	14%	23%	60%	8,6	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	3%	0%	11%	40%	46%	8,3	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	3%	0%	9%	48%	39%	8,2	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	3%	3%	19%	41%	34%	7,8	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	3%	0%	26%	39%	32%	7,7	
Financiële aspecten:							8,2
De snelheid van offertes	3%	0%	17%	46%	34%	7,9	
Volledigheid van offertes	3%	0%	6%	54%	37%	8,3	
De prijs- en tariefstelling	3%	0%	6%	60%	31%	8,1	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	15%	53%	32%	8,1	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	14%	37%	49%	8,5	
Service en dienstverlening:							7,9
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	3%	0%	17%	52%	28%	7,8	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	19%	48%	33%	8,1	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	4%	0%	16%	44%	36%	7,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	27%	42%	31%	7,8	
De geboden brandstofregeling	5%	0%	29%	38%	29%	7,4	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	26%	41%	33%	7,9	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	27%	45%	27%	7,8	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	15%	56%	30%	8,1	



✓ NPS Alphabet Nederland BV: 33



^ NPS landelijk: 44

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 66

Alphabet Nederland BV **8,2**

Landelijk 8,5

Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht	14%
= Precies zoals verwacht	71%
▼ Minder positief dan verwacht	15%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	50%
= Gelijk aan anderen	45%
▼ Slechter dan anderen	5%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Alphabet?

□ 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



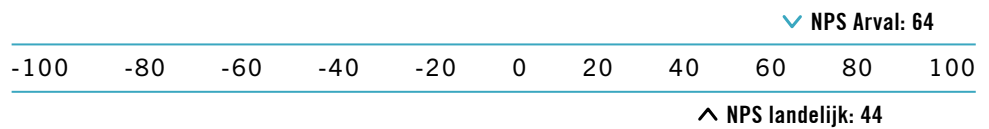
Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie:							8,1
De telefonische bereikbaarheid	0%	2%	6%	52%	40%	8,4	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	19%	48%	33%	8,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	2%	11%	38%	49%	8,5	
De snelheid van reacties	3%	8%	14%	43%	32%	7,6	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	13%	42%	45%	8,5	
Het relatiebeheer door de accountmanager	5%	2%	17%	47%	29%	7,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	2%	19%	57%	23%	7,8	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	13%	56%	31%	8,2	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	4%	16%	44%	36%	8,0	
Organisatie en medewerkers:							8,4
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	6%	40%	54%	8,8	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	2%	5%	38%	55%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	2%	3%	28%	68%	9,1	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	15%	34%	50%	8,5	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	11%	42%	47%	8,6	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	3%	15%	39%	42%	8,2	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	2%	31%	42%	25%	7,5	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	2%	26%	49%	23%	7,6	
Financiële aspecten:							8,3
De snelheid van offertes	0%	5%	13%	46%	37%	8,1	
Volledigheid van offertes	0%	2%	6%	41%	51%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	27%	53%	20%	7,6	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	11%	47%	42%	8,5	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	6%	42%	52%	8,8	
Service en dienstverlening:							8,2
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	2%	12%	52%	33%	8,0	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	2%	0%	11%	49%	38%	8,2	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	2%	14%	56%	28%	8,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	15%	50%	35%	8,2	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	10%	42%	48%	8,6	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	2%	9%	40%	50%	8,6	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	4%	17%	59%	20%	7,7	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	5%	15%	38%	42%	8,1	



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 50

Arval	8,7
Landelijk	8,5

Ervaring afgelopen jaar?

^ Positiever dan verwacht	24%
= Precies zoals verwacht	76%
✓ Minder positief dan verwacht	0%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

^ Beter dan anderen	67%
= Gelijk aan anderen	30%
✓ Slechter dan anderen	3%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Arval?

Prijs- en tariefstelling

□ ja ■ nee



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



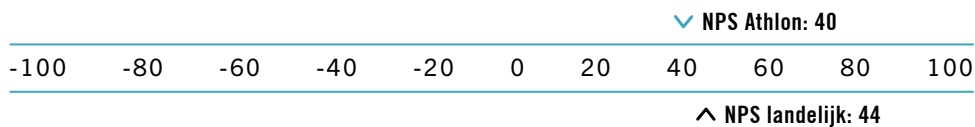
Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie:							8,9
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	6%	22%	72%	9,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	8%	37%	55%	8,8	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	34%	66%	9,2	
De snelheid van reacties	0%	0%	4%	42%	54%	8,9	
De schriftelijke correspondentie	0%	2%	8%	29%	61%	8,9	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	2%	29%	69%	9,3	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	10%	60%	30%	8,2	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	7%	54%	39%	8,5	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	4%	47%	49%	8,8	
Organisatie en medewerkers:							9,0
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	36%	64%	9,2	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	36%	64%	9,2	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	24%	76%	9,5	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	0%	40%	60%	9,1	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	30%	70%	9,3	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	0%	43%	57%	9,0	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	13%	46%	41%	8,4	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	0%	12%	49%	39%	8,4	
Financiële aspecten:							8,8
De snelheid van offertes	0%	0%	2%	29%	69%	9,3	
Volledigheid van offertes	0%	0%	4%	26%	70%	9,2	
De prijs- en tariefstelling	0%	2%	11%	57%	30%	8,1	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	8%	44%	48%	8,6	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	10%	38%	52%	8,7	
Service en dienstverlening:							8,7
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	3%	43%	54%	8,9	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	5%	45%	50%	8,8	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	6%	44%	50%	8,7	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	11%	43%	46%	8,5	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	11%	43%	46%	8,5	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	2%	2%	40%	56%	8,8	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	18%	53%	30%	8,0	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	0%	48%	52%	8,9	



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 55

Athlon	8,3
Landelijk	8,5

Ervaring afgelopen jaar?

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

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	50%
= Gelijk aan anderen	45%
▼ Slechter dan anderen	5%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Athlon?

Prijs- en tariefstelling

□ ja ■ nee



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



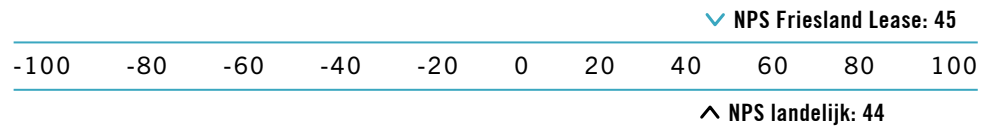
Persoonlijk contact medewerkers



Anders



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie:							8,4
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	5%	49%	45%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	2%	5%	42%	51%	8,7	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	9%	46%	44%	8,5	
De snelheid van reacties	2%	2%	5%	42%	49%	8,5	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	8%	55%	38%	8,4	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	13%	40%	46%	8,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	2%	15%	56%	27%	7,9	
Informatie op het beveiligde deel van de website	2%	2%	17%	54%	24%	7,6	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	14%	45%	41%	8,4	
Organisatie en medewerkers:							8,7
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	5%	42%	53%	8,8	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	7%	38%	55%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	4%	33%	64%	9,1	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	6%	35%	57%	8,8	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	4%	41%	56%	8,9	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	2%	4%	42%	52%	8,7	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	2%	2%	6%	57%	33%	8,1	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	0%	13%	44%	42%	8,4	
Financiële aspecten:							8,2
De snelheid van offertes	2%	0%	2%	52%	44%	8,6	
Volledigheid van offertes	0%	2%	6%	46%	46%	8,6	
De prijs- en tariefstelling	2%	4%	13%	60%	21%	7,6	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	15%	50%	33%	8,1	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	4%	11%	49%	36%	8,1	
Service en dienstverlening:							8,1
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	13%	57%	30%	8,1	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	22%	44%	33%	8,0	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	14%	45%	40%	8,3	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	2%	20%	38%	40%	8,1	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	15%	49%	37%	8,2	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	8%	52%	40%	8,5	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	9%	25%	36%	30%	7,4	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	18%	39%	43%	8,3	



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 119

Friesland Lease **8,4**

Landelijk 8,5

Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht	21%
= Precies zoals verwacht	74%
▼ Minder positief dan verwacht	5%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	56%
= Gelijk aan anderen	41%
▼ Slechter dan anderen	4%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Friesland Lease?

Prijs- en tariefstelling

☐ ja ☒ nee



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	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie:							8,6
De telefonische bereikbaarheid	1%	2%	2%	42%	54%	8,8	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	1%	2%	2%	38%	58%	8,9	
Het beantwoorden van vragen	2%	2%	3%	37%	57%	8,8	
De snelheid van reacties	1%	3%	4%	37%	55%	8,7	
De schriftelijke correspondentie	1%	2%	4%	44%	49%	8,6	
Het relatiebeheer door de accountmanager	1%	1%	8%	32%	59%	8,8	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	2%	15%	55%	27%	7,9	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	2%	16%	46%	36%	8,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	2%	8%	43%	46%	8,5	
Organisatie en medewerkers:							8,7
De correctheid van de medewerkers	1%	1%	2%	36%	61%	9,0	
De deskundigheid van de medewerkers	1%	1%	3%	39%	56%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	1%	1%	3%	25%	70%	9,2	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	1%	6%	29%	62%	8,9	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	1%	3%	36%	58%	8,8	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	1%	10%	39%	49%	8,5	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	1%	24%	39%	36%	8,0	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	1%	18%	40%	40%	8,2	
Financiële aspecten:							8,4
De snelheid van offertes	0%	1%	7%	44%	48%	8,6	
Volledigheid van offertes	1%	1%	5%	42%	51%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	0%	1%	23%	49%	27%	7,8	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	3%	7%	50%	40%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	1%	2%	7%	46%	45%	8,5	
Service en dienstverlening:							8,3
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	1%	3%	8%	45%	43%	8,3	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	2%	14%	43%	41%	8,3	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	14%	43%	44%	8,4	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	2%	1%	9%	41%	47%	8,4	
De geboden brandstofregeling	0%	1%	10%	45%	44%	8,5	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	1%	1%	8%	40%	50%	8,6	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	2%	31%	36%	31%	7,6	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	1%	15%	41%	40%	8,1	



^ NPS landelijk: 44

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 74

ALD Automotive **8,9**

Landelijk 8,5

Ervaring afgelopen jaar?

▲ Positiever dan verwacht	20%
= Precies zoals verwacht	78%
▼ Minder positief dan verwacht	1%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

▲ Beter dan anderen	73%
= Gelijk aan anderen	27%
▼ Slechter dan anderen	0%
Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor WagenPlan?

☐ 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



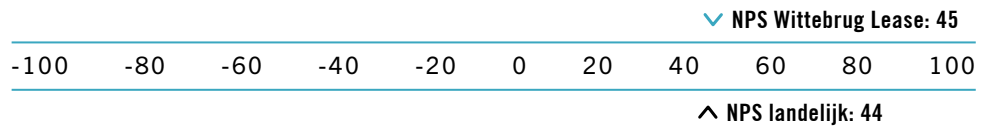
Persoonlijk contact medewerkers



Anders



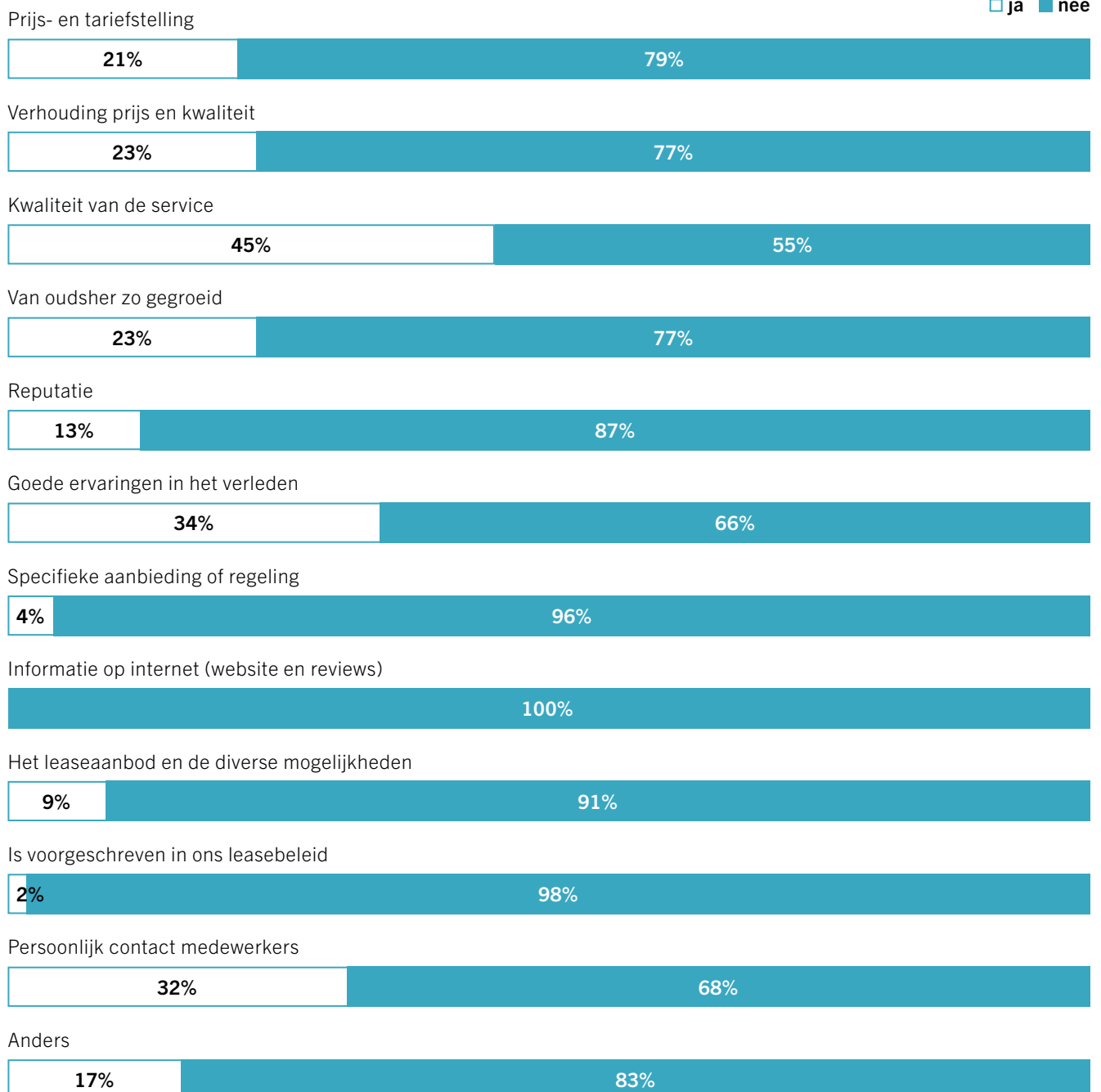
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie:							9,0
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	5%	19%	75%	9,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	4%	31%	65%	9,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	3%	28%	69%	9,3	
De snelheid van reacties	0%	0%	5%	22%	73%	9,3	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	6%	30%	65%	9,1	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	6%	24%	71%	9,2	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	1%	13%	42%	43%	8,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	2%	4%	9%	39%	47%	8,3	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	6%	44%	50%	8,7	
Organisatie en medewerkers:							9,2
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	3%	27%	70%	9,3	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	3%	23%	74%	9,4	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	3%	20%	77%	9,4	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	3%	23%	74%	9,4	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	1%	22%	77%	9,5	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	5%	27%	68%	9,2	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	6%	32%	61%	9,0	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	2%	8%	38%	52%	8,7	
Financiële aspecten:							9,0
De snelheid van offertes	0%	0%	6%	26%	69%	9,2	
Volledigheid van offertes	0%	0%	3%	27%	70%	9,3	
De prijs- en tariefstelling	0%	1%	10%	35%	54%	8,7	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	1%	4%	37%	57%	8,9	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	1%	3%	32%	64%	9,1	
Service en dienstverlening:							8,7
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	2%	8%	39%	52%	8,7	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	4%	4%	37%	56%	8,7	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	8%	37%	55%	8,8	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	2%	5%	47%	45%	8,6	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	9%	35%	56%	8,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	10%	31%	59%	8,8	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	11%	39%	50%	8,6	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	13%	30%	57%	8,7	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 47
Wittebrug Lease	8,3
Landelijk	8,5

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
▲ Positiever dan verwacht	34%	▲ Beter dan anderen	44%
= Precies zoals verwacht	60%	= Gelijk aan anderen	48%
▼ Minder positief dan verwacht	6%	▼ Slechter dan anderen	7%
		Nvt (geen andere leasemaatschappijen)	0%

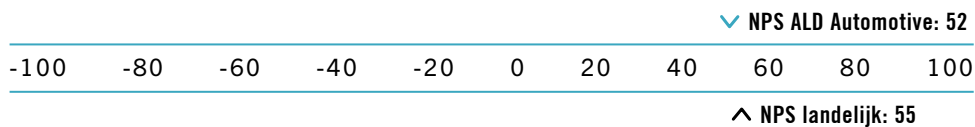
Wat is de reden van de keuze voor Wittebrug Lease?



	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie:							8,7
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	2%	36%	62%	9,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	2%	7%	24%	67%	9,0	
Het beantwoorden van vragen	0%	2%	4%	30%	64%	9,0	
De snelheid van reacties	0%	2%	4%	28%	66%	9,0	
De schriftelijke correspondentie	0%	4%	4%	49%	42%	8,4	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	2%	12%	21%	64%	8,8	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	10%	55%	34%	8,3	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	4%	13%	42%	42%	8,2	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	3%	3%	6%	53%	36%	8,1	
Organisatie en medewerkers:							8,7
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	2%	35%	63%	9,1	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	4%	33%	62%	9,1	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	28%	72%	9,4	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	13%	28%	59%	8,8	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	4%	2%	37%	57%	8,8	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	2%	7%	41%	46%	8,4	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	31%	34%	34%	7,8	
Het vernieuwende karakter op het gebied van mobiliteit	0%	0%	28%	34%	38%	8,0	
Financiële aspecten:							8,6
De snelheid van offertes	0%	0%	6%	32%	62%	9,0	
Volledigheid van offertes	0%	2%	4%	36%	57%	8,9	
De prijs- en tariefstelling	0%	9%	9%	51%	32%	7,9	
De administratieve verwerking en rapportages	2%	0%	7%	47%	44%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	2%	2%	43%	52%	8,8	
Service en dienstverlening:							8,1
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	3%	9%	46%	43%	8,4	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	3%	13%	50%	33%	8,1	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	5%	21%	47%	26%	7,6	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	3%	10%	45%	42%	8,3	
De geboden brandstofregeling	0%	4%	11%	46%	39%	8,2	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	3%	9%	48%	39%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	3%	0%	29%	45%	23%	7,4	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	4%	15%	37%	44%	8,3	

BIJLAGE 4

INDIVIDUELE RESULTATEN PRIVATE-LEASE



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 174
ALD Automotive	8,5
Landelijk	8,5

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

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	1%	11%	37%	51%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	5%	38%	56%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	10%	35%	52%	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	2%	12%	42%	44%	8,3

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	1%	7%	46%	44%	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	2%	2%	33%	62%	9,0
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	2%	2%	25%	71%	9,2
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	3%	20%	30%	44%	7,9
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	9%	42%	49%	8,6

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	3%	4%	26%	36%	31%	7,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	16%	36%	46%	8,3
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	2%	1%	20%	32%	45%	8,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	13%	32%	55%	8,7
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	3%	10%	28%	57%	8,5
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	1%	3%	29%	65%	9,0

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	8%	30%	61%	8,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	13%	20%	20%	45%	7,5
Het wisselen van banden	2%	2%	20%	23%	55%	8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	0%	17%	32%	49%	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	0%	20%	16%	62%	8,6
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	17%	25%	54%	8,4
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	0%	15%	29%	54%	8,5



NPS Alphabet Nederland BV: 69

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

^ NPS landelijk: 55

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 235

Alphabet Nederland BV	8,8
Landelijk	8,5

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	1%	4%	32%	62%	9,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	3%	31%	64%	9,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	1%	4%	28%	67%	9,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	4%	33%	62%	9,0

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	1%	11%	45%	43%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	4%	11%	23%	61%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	2%	8%	24%	65%	8,8
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	1%	15%	30%	52%	8,4
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	6%	35%	58%	8,9

Sturing - hoe tevreden bent u over:

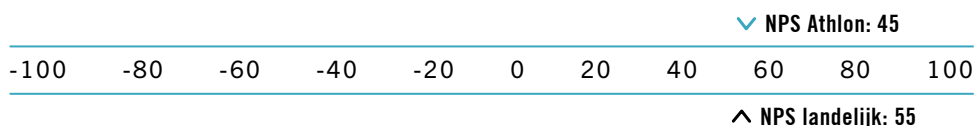
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	6%	22%	26%	38%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	18%	27%	52%	8,4
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	4%	24%	21%	47%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	2%	20%	25%	51%	8,3
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	3%	12%	17%	62%	8,4
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	8%	17%	72%	9,1

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	3%	5%	21%	71%	9,1
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	7%	14%	22%	55%	8,3
Het wisselen van banden	0%	0%	23%	28%	49%	8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	21%	22%	57%	8,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	3%	32%	22%	42%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	3%	16%	24%	57%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	3%	17%	24%	56%	8,5



Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 107

Athlon	8,3
Landelijk	8,5

Ze
er
ont
tev
reden

Ont
tev
reden

Ne
utraal

Tev
reden

Ze
er
tev
reden

Gem
iddeld

Gem
iddelde
rap
portcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	3%	3%	8%	39%	47%	8,3
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	7%	37%	54%	8,7
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	4%	11%	31%	52%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	3%	14%	38%	42%	8,1

8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	7%	17%	32%	42%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	1%	16%	29%	53%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	1%	9%	28%	61%	8,9
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	5%	18%	41%	35%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	14%	37%	47%	8,4

8,3

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	7%	6%	29%	21%	37%	7,2
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	4%	22%	30%	41%	7,8
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	7%	27%	35%	27%	7,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	2%	24%	38%	35%	7,8
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	4%	14%	23%	54%	8,1
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	1%	11%	30%	55%	8,5

7,8

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	1%	16%	27%	55%	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	8%	8%	38%	23%	23%	6,5
Het wisselen van banden	3%	0%	38%	30%	30%	7,4

7,6

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	0%	32%	26%	39%	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	46%	23%	31%	7,4
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	4%	24%	24%	46%	7,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	2%	21%	38%	38%	8,0

7,8



NPS Friesland Lease: 59 ✓

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

^ NPS landelijk: 55

Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 115

Friesland Lease **8,7**

Landelijk 8,5

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

9,0

Online informatie	0%	0%	6%	37%	57%	8,9
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	5%	30%	65%	9,1
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	0%	6%	34%	60%	9,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	2%	5%	30%	63%	9,0

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

8,9

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	3%	8%	40%	49%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	0%	5%	36%	58%	8,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	0%	2%	27%	71%	9,3
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	5%	8%	28%	59%	8,7
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	0%	1%	1%	40%	58%	9,0

Sturing - hoe tevreden bent u over:

8,2

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	2%	30%	27%	36%	7,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	0%	26%	17%	54%	8,2
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	3%	24%	34%	32%	7,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	5%	0%	13%	29%	53%	8,3
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	5%	12%	24%	55%	8,2
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	0%	8%	23%	67%	8,9

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

8,8

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	6%	30%	64%	9,1
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	0%	11%	32%	57%	8,8
Het wisselen van banden	0%	0%	14%	50%	36%	8,2

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

8,5

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	3%	14%	38%	41%	8,0
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	0%	50%	50%	8,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	4%	0%	4%	40%	52%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	9%	34%	56%	8,8

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 375

IKRIJ.NL	8,6
Landelijk	8,5

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

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	1%	9%	29%	60%	8,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	8%	32%	59%	8,8
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	8%	23%	66%	8,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	8%	30%	60%	8,8

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	2%	20%	38%	38%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	3%	7%	26%	63%	8,8
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	4%	11%	22%	61%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	5%	21%	25%	45%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	1%	1%	10%	36%	52%	8,6

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	13%	3%	28%	22%	34%	6,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	2%	20%	27%	48%	8,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	5%	29%	26%	33%	7,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	2%	20%	28%	47%	8,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	2%	16%	21%	57%	8,3
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	2%	10%	21%	65%	8,8

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	0%	6%	25%	68%	9,1
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	4%	23%	23%	48%	7,9
Het wisselen van banden	2%	0%	26%	24%	48%	8,1

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	2%	21%	27%	49%	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	1%	42%	24%	32%	7,4
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	3%	17%	25%	53%	8,3
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	3%	14%	29%	53%	8,4

Rapportcijfer Aantal beoordelingen: 76

WagenPlan BV	8,2
Landelijk	8,5

Zeer ontevreden
 Ontevreden
 Neutraal
 Tevreden
 Zeer tevreden
 Gemiddeld
 Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over:

Online informatie	3%	0%	8%	40%	49%	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	0%	9%	42%	47%	8,5
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	2%	12%	35%	50%	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	5%	12%	37%	46%	8,3

8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	3%	13%	51%	33%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	2%	7%	53%	38%	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	0%	6%	36%	58%	8,9
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	5%	0%	18%	28%	49%	8,1
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	2%	3%	5%	44%	47%	8,4

8,4

Sturing - hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	0%	2%	40%	26%	33%	7,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	2%	24%	29%	45%	8,1
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	8%	24%	27%	41%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	6%	22%	22%	50%	8,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	0%	2%	20%	36%	42%	8,2
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	11%	37%	53%	8,7

8,1

Onderhoud - hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	11%	41%	48%	8,6
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	7%	29%	18%	46%	7,8
Het wisselen van banden	0%	0%	55%	18%	27%	7,1

8,1

Schade en pech - hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	27%	27%	47%	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	43%	14%	43%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	0%	21%	47%	32%	8,0
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	21%	47%	32%	8,0

8,0



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

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



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS