

BEKNOPTTE VERSIE

TEVREDENHEID OVER LEASEMAATSCHAPPIJEN

TOL ONDERZOEK 2016



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS





VOORWOORD

Met trots presenteren wij u de resultaten van de zesde editie van ons onderzoek naar de Tevredenheid Over Leasemaatschappijen (TOL). Ook dit jaar hebben wij het genoegen van een hoge respons. Maar liefst 5.187 leaserijders hebben hun mening gegeven over hun leasemaatschappij. Dit zijn er net iets meer dan vorig jaar (22). Dit jaar is er ook een speciaal hoofdstuk opgenomen met hierin de mening van de wagenparkbeheerders. Met 252 ingevulde enquêtes geven zij in Hoofdstuk 2 hun mening.

Evenals in voorgaande jaren hebben we in onze rapportage een onderscheid gemaakt tussen 'grote' en 'kleinere' leasemaatschappijen.

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

Eén van de doelstellingen van onze vereniging is een evenwichtige relatie tussen berijder, werkgever en leasemaatschappij te bewerkstelligen. Met de komst van meer flexibiliteit in mobiliteitsproducten en mobiliteitsbudgetten verwachten wij dat de berijder in de toekomst een steeds grotere rol gaat spelen bij de keuze van de leasemaatschappij van zijn werkgever. Wij zijn ervan overtuigd dat ons onderzoek bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening van leasemaatschappijen richting berijders. Immers, leasemaatschappijen die, met de onderzoeksresultaten in de hand, een speerpunt maken van de tevredenheid van berijders, zien dat de inspanningen beloond worden in de vorm van een hoge waardering in dit onderzoek.

Ook dit jaar wordt het onderzoeksrapport in twee versies ter beschikking gesteld. Alle deelnemende leasemaatschappijen ontvangen automatisch de reguliere editie. De zeer uitgebreide, gedetailleerde editie, waarin voor alle leasemaatschappijen met een minimum aantal respondenten een **individuele rapportage** is opgenomen, is tegen een kleine vergoeding opvraagbaar. Het rapport biedt een buitengewoon interessante benchmark. De bedrijfsleden van Vereniging Zakelijke Rijders ontvangen deze detailrapportage automatisch.

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

Ten slotte, en dat is zeker niet het minst belangrijk, vormen de resultaten van het onderzoek de basis voor de toekenning van de titel 'Beste Leasemaatschappij 2016/2017'. Dit jaar feliciteren wij **Alphabet** en **WagenPlan** met het behalen van de eerste plaats in hun categorie.

Veel leesplezier!

Jan van Delft

Voorzitter Vereniging Zakelijke Rijders





INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
INHOUDSOPGAVE	5
ONDERZOEKSVERANTWOORDING*	
HOOFDSTUK 1 RESULTATEN LEASEBRANCHE	7
HOOFDSTUK 2 MENING VAN DE WAGENPARKBEHEERDER*	
HOOFDSTUK 3 RESULTATEN INDIVIDUELE LEASEMAATSCHAPPIJEN*	
HOOFDSTUK 4 RANKING BESTE LEASEMAATSCHAPPIJ	15
NAWOORD	19
BIJLAGEN 1 HET AANTAL INZENDINGEN PER LEASEMAATSCHAPPIJ*	
BIJLAGEN 2 NPS NADER UITGELEGD*	
BIJLAGEN 3 INDIVIDUELE RESULTATEN*	

* Deze informatie vindt u in het uitgebreide rapport.
Vraag dit rapport op fysiek en/of digitaal via info@vzr.nl



1 RESULTATEN LEASEBRANCHE

Hoofdstuk 1 biedt een weergave van de overall resultaten. Deze geven een beeld van de leasebranche als geheel. In het tweede hoofdstuk worden de resultaten van de verschillende leasemaatschappijen tegenover elkaar gezet.

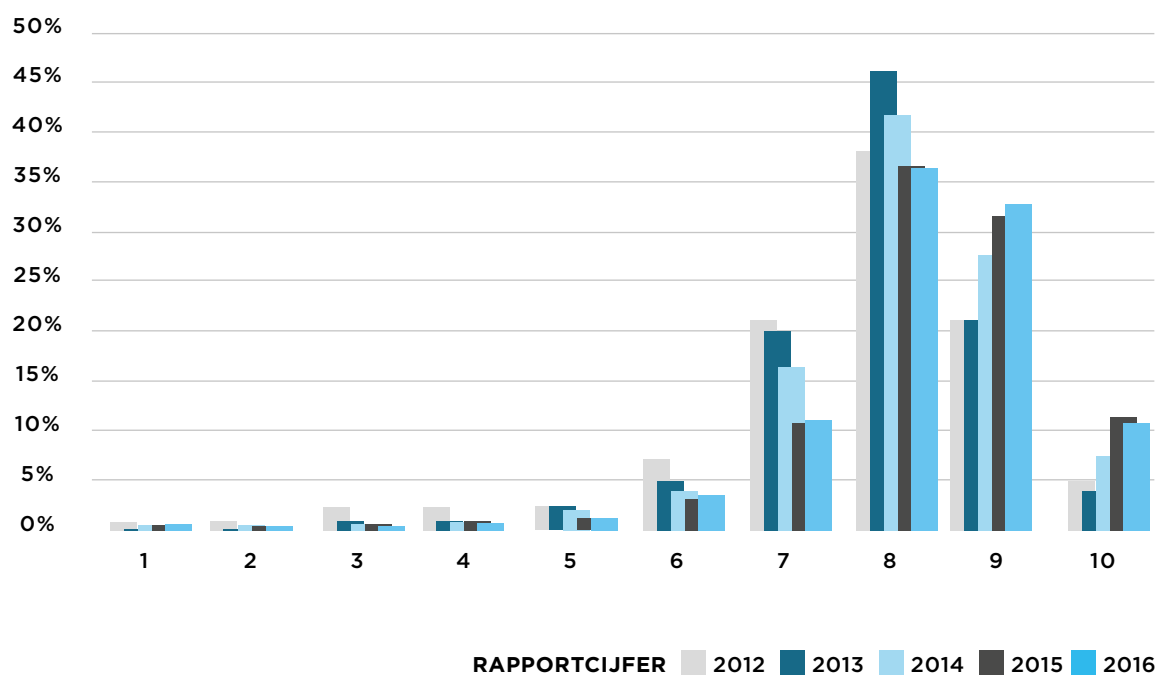
1.1 RAPPORTCIJFER

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

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

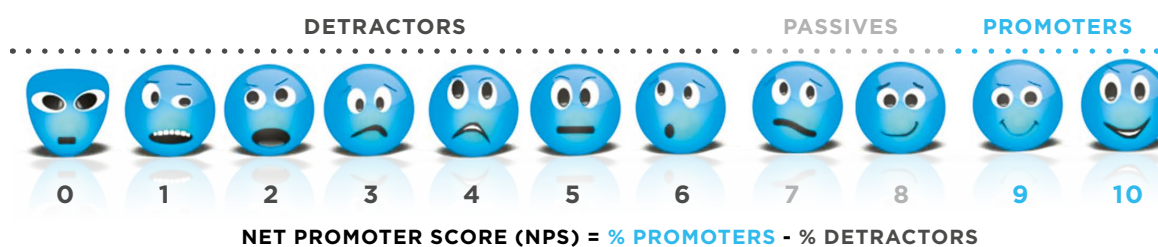
Het gemiddelde rapportcijfer voor alle leasemaatschappijen samen bedraagt in 2016 net als vorig jaar een 8,3. Daarmee is de stijgende lijn van de afgelopen jaren gestabiliseerd. Echter, op een stabiel hoog niveau. Over het algemeen kan gesteld worden dat berijders tevreden zijn over hun Leasemaatschappijen. Er zijn echter grote onderlinge verschillen.

In onderstaande grafiek staat de spreiding van de cijfers weergegeven. Het rapportcijfer 9 is beduidend vaker uitgedeeld dan in voorgaande jaren evenals het cijfer 6. Het aantal tien en achten is daarentegen juist afgenomen.



1.2 NPS

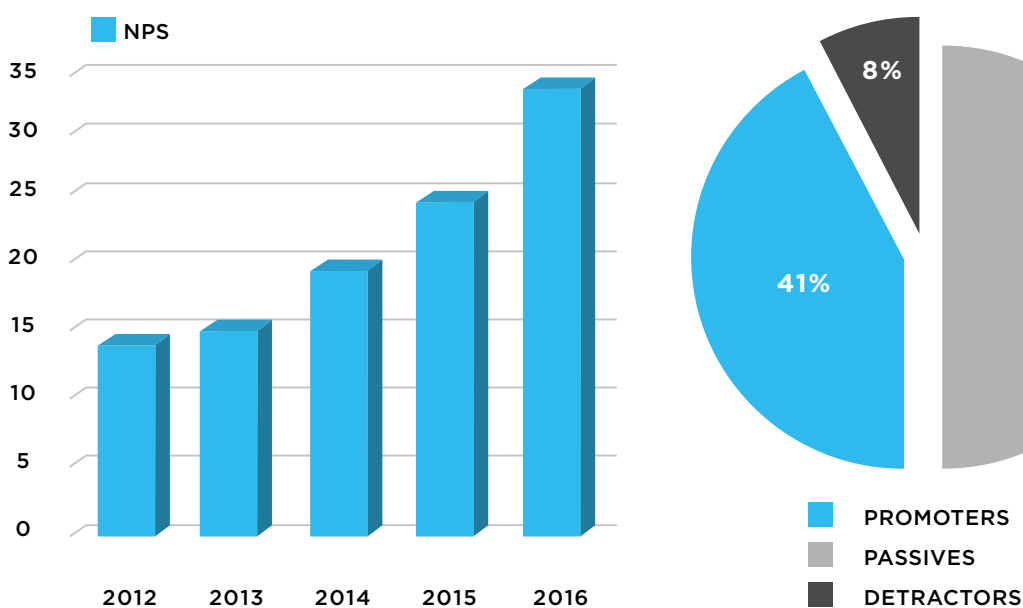
De NPS (Net Promoter Score) is een belangrijk onderdeel van de tevredenheidsmeting. De NPS is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag de loyaliteit van klanten te meten. Hiermee kan een indicatie worden verkregen over het groeipotentieel van het bedrijf of product. In bijlage 2 vindt u een uitgebreide uitleg over de NPS-score, zowel hoe NPS-scores werken als welke beperkingen de methodiek kent in het gebruik en in de interpretatie. Als u minder bekend bent met het instrument NPS, adviseren wij u om deze bijlage door te nemen voor het bestuderen van de resultaten.



De NPS voor de leasebranche is in 2016: **33**

In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven.

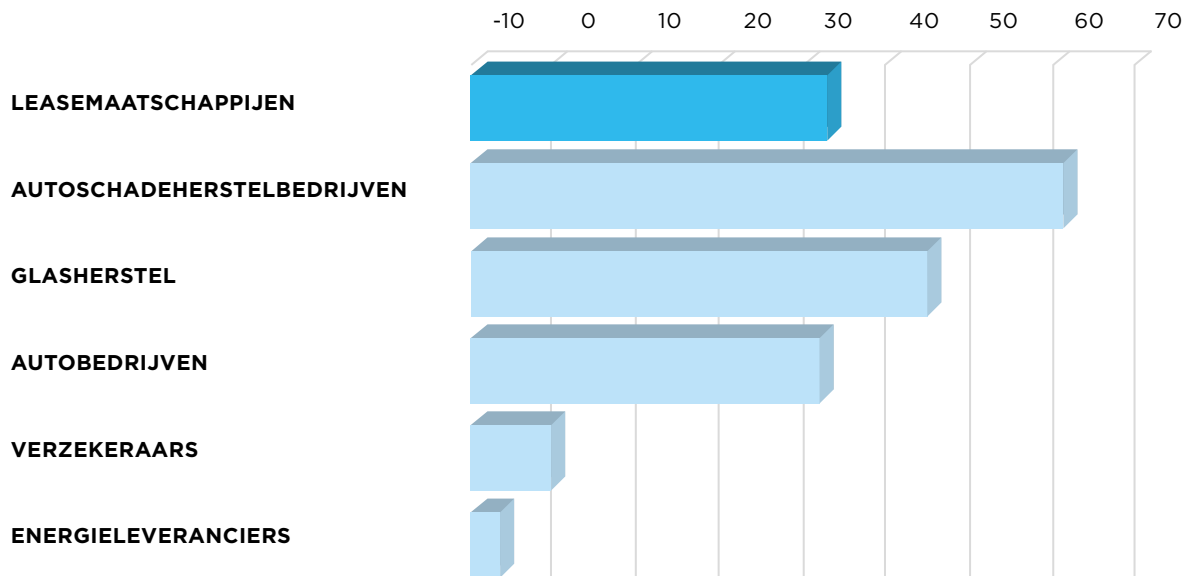
	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2016	33	41%	50%	8%
2015	24	35%	54%	11%
2014	19	33%	52%	15%
2013	15	29%	56%	14%
2012	13	33%	47%	20%



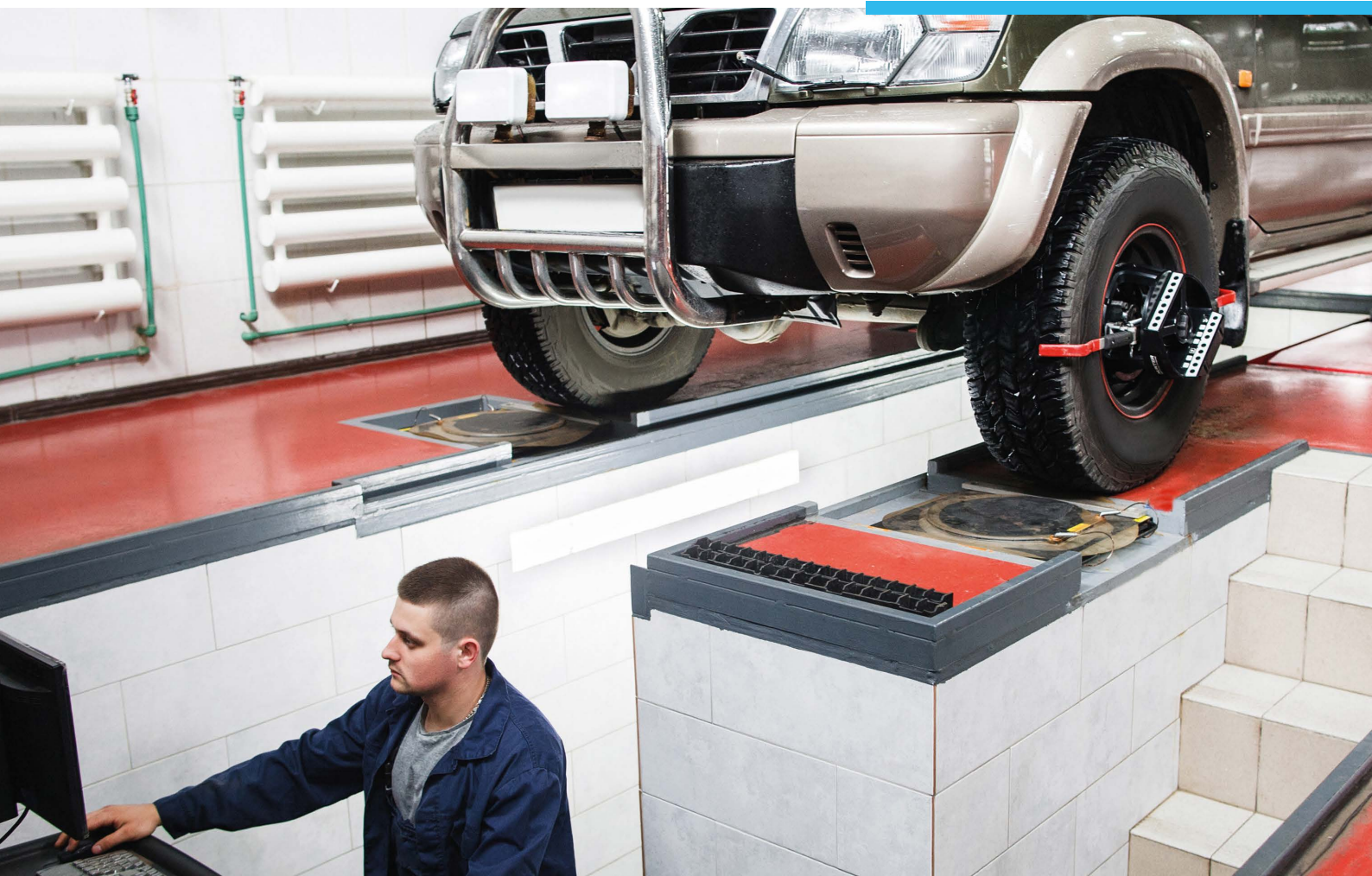
De NPS van de leasebranche is het afgelopen jaar wederom gestegen. De gezamenlijke leasemaatschappijen scoren een NPS van 33. Het hogere NPS-cijfer toont aan dat leasemaatschappijen de meningen en belangen van de leaserijder zelf steeds meer centraal zijn gaan stellen.

1.2 1 NPS IN VERGELIJKING MET ANDERE BRANCHES

Nu we de NPS van de leasebranche weten, is het interessant deze te vergelijken met andere branches.



Binnen de branche zijn de NPS-scores van Autoschadeherstelbedrijven en Glasherstelbedrijven het hoogst. De Leasemaatschappijen scoren min of meer gelijk aan de Autobedrijven. Vergeleken met andere branches zoals Energiemaatschappijen of Verzekeraars, scoren Leasemaatschappijen een stuk hoger.



1.3 STURING DIE BERIJDERS ERVAREN

Er is een direct verband tussen het sturen van berijders naar bepaalde leveranciers versus de tevredenheid. In sommige gevallen is het voor een berijder logisch als er gestuurd wordt, bijvoorbeeld als het gaat over schadeherstel. Echter, als het gaat over de sturing bij een bandenwissel, dan ligt dit anders en komt dit vaak terug als negatief in het opmerkingenveld van de gehouden enquêtes.

Wordt u verplicht om:	JA	NEE
Voor schadeherstel naar een specifieke schadehersteller te gaan?	69%	31%
Voor bandenwissel naar een specifiek autobedrijf te gaan?	57%	43%
De afspraak voor schadeherstel te plannen via de leasemaatschappij?	25%	75%
Voor onderhoud naar een specifieke garage te gaan?	20%	80%
De afspraak voor onderhoud in te plannen via de leasemaatschappij?	14%	86%
De bandenwissel in te plannen via de leasemaatschappij?	11%	89%

In 57% van de gevallen wordt de bandenwissel volgens de berijder gestuurd door de leasemaatschappij. In 20% van de gevallen wordt er gestuurd in het geval van onderhoud. In de deelrapportages is inzichtelijk hoe dit per leasemaatschappij zit vergeleken met bovenstaande gemiddeldes.

1.4 BEOORDELING OP DEELASPECTEN

In het onderzoek is de tevredenheid gemeten over de eigen leasemaatschappij en wel op het gebied van:

Communicatie en informatie

Contractuele aspecten

Onderhoud

Schade en pech

1.4 1 COMMUNICATIE EN INFORMATIE

De ondervraagde leaserijders hebben hun eigen leasemaatschappij kunnen beoordelen op verschillende vormen van communicatie en informatie: van de digitale informatie via de website tot het persoonlijke contact. Uit de tabel hierna is af te lezen hoe de diverse wijzen van communicatie en informatievoorziening scoren.

Hoe tevreden bent u over:	2016	2015
Informatie op het openbare gedeelte van de website	8,11	8,26
De schriftelijke documenten zoals autopapieren, groene kaart etc.	8,92	8,97
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	8,60	8,86
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	8,64	8,81
Gemiddeld	8,57	8,73

Op het gebied van communicatie is er een lichte teruggang waarneembaar. De berijder stelt hoge eisen aan communicatie en informatie. Het persoonlijk contact en de bereikbaarheid staan het meest onder druk.

1.4 2 CONTRACTUELE ASPECTEN

Het enige punt hoger gewaardeerd dan vorig jaar is de flexibiliteit bij tussentijdse wijzigingen. De overige onderdelen scoren iets minder hoog dan vorig jaar.

Hoe tevreden bent u over:	2016	2015
Informatie over en afhandeling van schade en bepalingen omtrent het eigen risico	8,26	8,42
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	8,43	8,57
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor vervanging van banden	7,87	8,25
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	8,19	8,27
De overige administratieve verwerking (NAW-gegevens e.d.)	8,48	n.b.
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	7,80	7,71
Informatie over en afhandeling bij einde contract	8,02	8,14
Gemiddeld	8,15	8,23

Opvallend is de enorme teruggang op het onderdeel keuzevrijheid op het gebied van bandenwissels. De tevredenheid daalt hier met 0,4 punt tot onder de 8, tot een 7,87.

1.4 3 ONDERHOUD

Ook met betrekking tot onderhoud is de leaserijders een aantal vragen voorgelegd over het onderhoud zelf, maar ook over de planning en het vervangend vervoer. Op alle aspecten is een lichte daling ten opzichte van het vorige jaar waarneembaar.

Hoe tevreden bent u over:	2016	2015
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	8,82	8,94
Het wisselen van banden	8,56	8,71
Het vervangend vervoer of haal- en brengservice	8,42	8,61
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	8,67	8,85
Gemiddeld	8,62	8,78

1.4 4 SCHADE EN PECH

Tot slot is in het onderzoek aandacht besteed aan schade en pech, de afhandeling daarvan, maar ook het vervangend vervoer of de haal- en brengservice. De gemiddelde cijfers zijn zonder uitzondering hoog met slechts marginale onderlinge verschillen. Ook de verschillen met vorig jaar zijn nergens significant te noemen.

Hoe tevreden bent u over:	2016	2015
De ondersteuning en afhandeling bij pech	8,52	8,69
De ondersteuning en afhandeling van ruitschade	8,59	8,72
De ondersteuning en afhandeling van schade	8,63	8,79
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	8,49	8,72
Gemiddeld	8,56	8,73





4

RANKING BESTE LEASEMAATSCHAPPIJ

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2016/2017.

4.1 PUNTENTELLING

In het rapport wordt steeds onderscheid gemaakt tussen de twee afzonderlijke categorieën: de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middelgrote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. Deze indeling wordt bij de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2016/2017 ook aangehouden.

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
Onderhoud	1x
Schade en pech	1x

Daarnaast ontvangen leasemaatschappijen die door de responsaantallen de 95% betrouwbaarheidsdrempel bereiken 10 bonuspunten ('klein': minimaal 249 respondenten, 'groot': minimaal 285 respondenten).

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 560.

4.2 RANKING 'GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2016/2017' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie en informatie	Contractuele aspecten	Onderhoud	Schade en pech	Bonus respons	Totaal
Alphabet	61	88	90	88	92	90	10	489
Business Lease	41	85	88	83	87	88	10	462
ALD Automotive	33	83	85	82	86	87	10	450
Arval	34	83	87	81	86	85	10	449
Terberg Leasing	23	81	83	82	88	89	-	435
Athlon	18	80	83	78	84	83	10	427
LeasePlan	12	78	82	78	81	83	-	408



4.3 RANKING 'MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie en informatie	Contractuele aspecten	Onderhoud	Schade en pech	Bonus respons	Totaal
Wagenplan	93	93	95	94	96	95	-	520
Van Mossel Leasing	54	87	90	89	91	91	-	475
DirectLease	65	88	93	87	84	83	-	468
Friesland Lease	28	81	86	84	91	88	10	454
Zuidlease	34	82	85	80	84	79	-	427
Autoplanning	17	79	83	79	84	82	-	416
ProLease	-2	76	79	72	80	78	10	394
J&T Autolease	-26	74	77	74	84	74	-	370







NAWOORD

Ieder jaar optimaliseren wij onze verkiezing. Dit jaar hebben wij wederom de respons meegenomen in de ranking. Immers: hoe hoger de respons, hoe nauwkeuriger de resultaten.

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

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

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

Vereniging Zakelijke Rijders, december 2016



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS

**Vereniging
Zakelijke Rijders**

Lange Dreef 8
4131 NH Vianen
0347-345 246

info@vzr.nl

VZR.NL