

Alphabet en WagenPlan leasemaatschappij van het jaar

De eindgebruiker wordt steeds belangrijker voor leasemaatschappijen: de berijder van de auto moet tevreden zijn, niet alleen de wagenparkbeheerder. Vandaar dat de Vereniging Zakelijk Rijders (VZR) elk jaar een omvangrijk onderzoek onder leaserijders houdt. We gaan op zoek naar de beste leasemaatschappij.



De auto van de zaak ... het is een term die de lading eigenlijk niet goed dekt. De eindgebruikers van de auto's – laten we ze gewoon 'berijders' noemen – zien hun vierwieler niet alleen als een auto van de zaak, maar ook als een bijzonder belangrijke secundaire arbeidsvoorwaarde. De auto van de zaak wordt immers ook buiten werktijd gebruikt voor de boodschappen, om de kinderen naar voetbal te brengen of om op vakantie te gaan. Dat betekent dat de leaseauto voor de werkgever een belangrijke mogelijkheid biedt om zijn personeel happy te houden. Een goede leasemaatschappij biedt de werkgever daartoe een mooie kans. Daarom is de berijder belangrijk voor de leasemaatschappij en is geld zeker niet de enige drijfveer voor een leasecontract.

Met dit in gedachten en met het feit dat de markt langzaam maar zeker van eenvoudige leaseconstructies naar (meer) ingewikkelde mobiliteitsregelingen verschuift, is het heel handig voor de leasemaatschappijen om te weten hoe tevreden de berijders zijn. Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder leaserijders van de VZR wordt dan ook door de leasemaatschappijen met open armen ontvangen: zeker wanneer ze zoals Alphabet en WagenPlan dit jaar als beste grote en middelgrote/kleine leasemaatschappij uit het onderzoek komen.

HET ONDERZOEK

Laten we bij het waarom van het onderzoek van de VZR beginnen. Voorzitter Jan van Delft: "Een van de doelstellingen van onze vereniging is om een evenwichtige relatie tussen berijder, werkgever en leasemaatschappij te bewerkstelligen. We verwachten dat de berijder een steeds grotere rol gaat spelen bij de keuze van de leasemaatschappij. Ik ben ervan overtuigd dat ons onderzoek bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening van leasemaatschappijen richting de berijders. Leasemaatschappijen die aan de hand van onze onderzoeksresultaten een speerpunt maken van de tevredenheid van hun berijders

zien de resultaten een jaar later in de uitkomsten terug." Nu we weten waarom het onderzoek is uitgevoerd, kunnen we verder naar de vraag hoe de onderzoekers te werk zijn gegaan. Op verschillende manieren worden leaserijders benaderd om de enquête in te vullen. Ten eerst wordt de vragenlijst aan alle leden van de VZR voorgelegd, maar de leasemaatschappijen kunnen zelf ook de enquêtes aan hun klanten voorleggen. Dat kan doorlopend gedurende het jaar of eenmalig. In dat laatste geval is het wel noodzakelijk dat ze de lijst naar alle klanten sturen of een aselechte steekproef nemen.

In totaal werden 5221 enquêtes volledig ingevuld. Daarmee is de respons ook dit zesde jaar weer hoger dan een jaar geleden. Na zogenoemde schoning bleven er 5187 ingevulde vragenlijsten over. Zo werden bijvoorbeeld de medewerkers van de leasemaatschappijen ertussenuit gehaald door te checken op mailadressen en de gegevens van de vragenlijst naast LinkedIn-gegevens van de invullers te leggen. Smokkelen is niet mogelijk!

In totaal werden 39 leasemaatschappijen beoordeeld, waarvan er vijftien met naam en toenaam in de rapportage staan, want alleen de maatschappijen waarvan meer dan 25 ingevulde vragenlijsten binnenkwamen, worden genoemd.

DE RESULTATEN

Bij het bekijken van de resultaten beginnen we even met het algemene rapportcijfer voor de leasebranche als geheel. Met een 8,3 scoort de branche op zich heel goed. Ruim 80 procent van alle ondervraagden geeft een 7, 8, 9 of 10 als rapportcijfer. De verschillen zijn echter groot, want nog altijd geeft bijna 10 procent een (dikke) onvoldoende aan zijn of haar leasemaatschappij.

Van de Net Promoter Score (NPS) heb je waarschijnlijk nog nooit gehoord, maar de vraag: 'Zou u dit bedrijf/merk/product aanbevelen bij vrienden en collega's?' komt iedereen die ooit een vragenlijst heeft

ingevuld vast bekend voor. Het rapportcijfer dat als antwoord op deze vraag wordt gegeven, leidt tot de berekening van het NPS. Met deze score kun je verschillende bedrijfstukken met elkaar vergelijken. De leasemaatschappijen scoren gemiddeld een NPS van 33. Dat is veel hoger dan de score van vergelijkbare servicebedrijven als verzekeraars of energieleveranciers (score tussen -5 en 5). Autoschadeherstelbedrijven scoren met ruim 60 punten aanzienlijk hoger, maar dat is niet vreemd voor een bedrijf waar je je auto met een deuk inlevert, hem als nieuw terugkrijgt en waarbij de rekening je zelden onder ogen komt.

VRIJHEID BLIJHEID

Berijders van leaseauto's vinden het heel belangrijk als ze zelf kunnen kiezen waar ze hun auto laten onderhouden of waar de bandenwissel plaatsvindt. Het is van grote invloed op de tevredenheid, zo blijkt uit het onderzoek. In het geval van 57 procent van de leasecontracten is er sprake van een specifiek autobedrijf waar de banden gewisseld moeten worden en bij 20 procent is ook de garage voor het onderhoud

vastgelegd. De berijders die zelf mogen kiezen, zijn stukken tevredener over hun leasemaatschappij. Een heel gemakkelijke manier om de score te verbeteren is dus om meer vrijheid te bieden. De vrijheid in de keuze voor een schadeherstelbedrijf is van minder groot belang.

DIT IS VAN BELANG

Het onderzoek van de VZR vroeg de leaserijders naar vier deelaspecten: communicatie en informatie, contractuele aspecten, onderhoud, en schade en pech. Gemiddeld scoren de leasemaatschappijen op alle vlakken goed, maar ook hier lopen de scores behoorlijk uiteen. Bij het deelgebied van de communicatie en informatie blijven de maatschappijen goed scoren op de actieve informatie die via internet wordt gegeven. De bereikbaarheid en het persoonlijk contact staan echter enigszins onder druk.

Ook als het om contracten en regels gaat, zien we het belang van keuzevrijheid heel duidelijk terug. Hoe meer vrijheid, hoe hoger het rapportcijfer. De flexibiliteit in de contracten blijft ten opzichte van de overige scores achter. Hier liggen zowel uitdagingen als mogelijkheden voor de maatschappijen, zeker gezien het veranderende leaseklimaat waarbij persoonlijke mobiliteitsregelingen steeds belangrijker worden.

Ook wat betreft het onderhoud van de auto's zijn de leaserijders over het algemeen positief. Zaken als planning van het onderhoud, vervangend vervoer en ook de kwaliteit van het onderhoud zelf zijn doorgaans goed in orde, al lopen de cijfers wel iets terug ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook onder het kopje 'Schade en pech' vinden we alleen goede cijfers. Ze bleven ten opzichte van vorig jaar ook mooi stabiel.

DE WINNAARS (EN DE VERLIEZERS)


Heel leuk die algemene cijfers, maar wat we natuurlijk het liefst willen weten, is welke leasemaatschappijen het het best doen en welke de meeste steken laten vallen. Bij de beoordeling wordt de onderverdeling

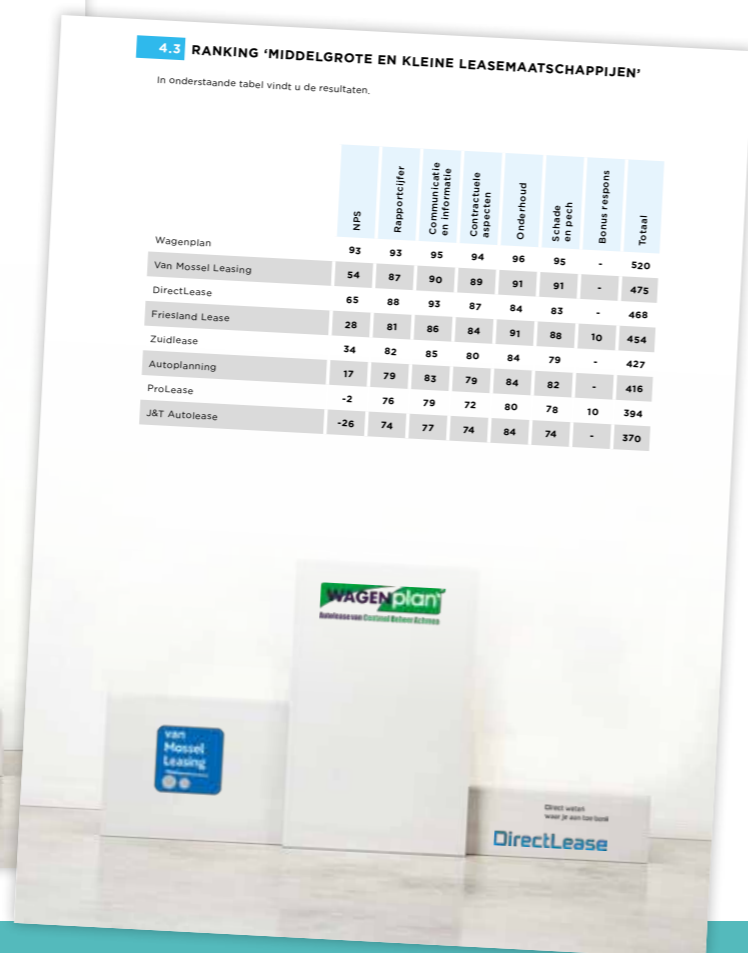
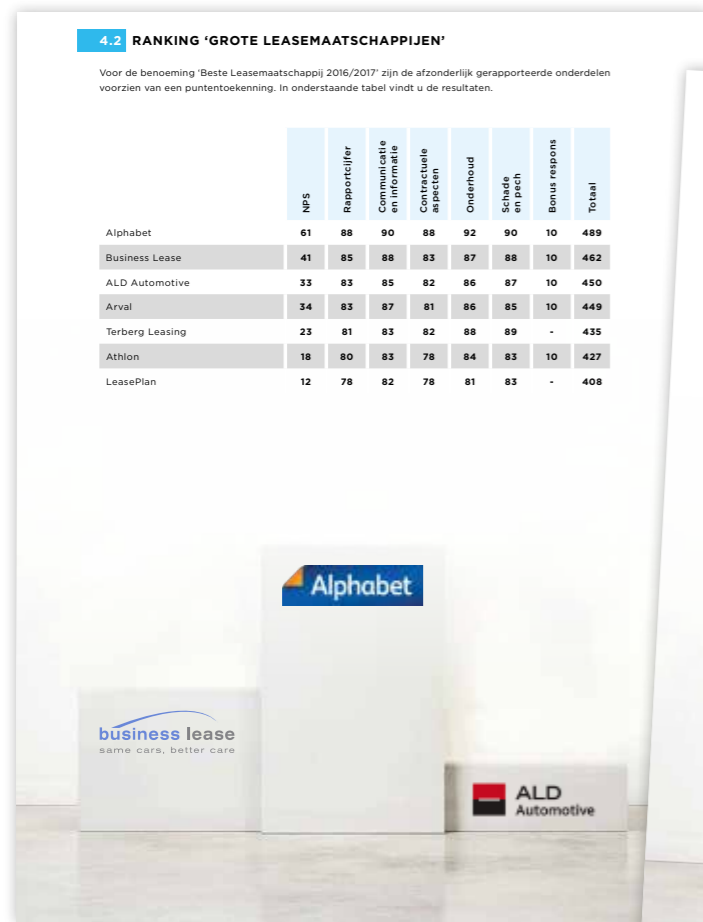
De auto van de zaak is in veel huishoudens de belangrijkste bron van mobiliteit.

gemaakt tussen grote leasemaatschappijen en middelgrote/kleine leasemaatschappijen. Via een complexe berekening werden de aanbieders met elkaar vergeleken. Zowel de NPS-score per leasemaatschappij als het rapportcijfer en de vier deelaspecten van de beoordeling worden meegenomen in de uiteindelijke score.

Alphabet scoort uiteindelijk het best bij de grote leasemaatschappijen. Met een totaal van 489 punten blijven ze voor op Business Lease (462) en ALD Automotive (450). Opvallend is dat Alphabet op zowel het algemene rapportcijfer en de NPS als op alle vier de deelaspecten het hoogst scoort. Op de punten Onderhoud en Schade en pech behaalt de winnende leasemaatschappij een ruime negen. WagenPlan komt dit jaar met een score van 520 punten als beste middelgrote of kleine leasemaatschappij uit het onderzoek. De verschillen tussen de aanbieders bij de diverse onderdelen is hier groter, maar ook WagenPlan wint op elk punt van de concurrenten en laat geen enkele steek vallen. Van Mossel Leasing (475) en DirectLease (468) eindigen op een tweede en derde

plek. Opvallend is de 9+ die WagenPlan van de berijders krijgt als algemeen rapportcijfer. Opvallend bij de kleinere leasemaatschappijen is dat de verschillen tussen de deelgebieden onderling wat groter zijn. Zo eindigt Friesland Lease op deelgebieden van het onderzoek twee keer in de top drie, maar grijpen ze in het algemeen klassement net naast een podiumplaats.

Van verliezers is eigenlijk geen sprake. De algemene score is dik in orde (90% van de leaserijders geeft zijn/haar leasemaatschappij een ruime voldoende) en de steken vallen vooral bij de leasemaatschappij waarbij minder dan 25 berijders een enquête invulden. Deze worden om de beperkte respons niet met naam en toenaam in de onderzoeksresultaten vermeld. De verschillen bij de middelgrote/kleine leasemaatschappijen vallen overigens groter uit dan bij de grote leasemaatschappijen. De beste van de kleinere maatschappijen scoren net zo goed of zelfs wat beter dan de grote concurrenten, maar de hekkensluiters blijven zo nu en dan op deelgebieden (ver) achter. 



VZR

De Vereniging voor Zakelijke Rijders behartigt de belangen voor mensen die kilometers maken voor hun werk. Dat gaat niet alleen op voor leaserijders, maar ook voor gebruikers van bedrijfswagens of mensen die in hun privé-auto zakelijk rijden.

De VZR biedt op de site veel informatie over tal van onderwerpen die hun leden aangaat. Zo ook over afkoopregelingen en autoregelingen. Werkgevers vinden er een blauwdruk voor een goede autoregeling. Wanneer er grote problemen ontstaan, staat de VZR de

betrokken leden bij met advies en hulp. Zo kun je via de VZR een second opinion voor schadegevallen laten uitvoeren en kan de vereniging je helpen wanneer een geschil voor de rechter moet worden uitgevochten. Zo heeft de vereniging al menig zaak voor leden gewonnen en precedenten geschapen.

Voor meer informatie en om lid te worden van de vereniging kijk je op www.vzr.nl. Vanaf een Regular Membership (6,99 euro per maand) is een abonnement op Auto Review inclusief.

Alphabet

IVO LISSONE, ALPHABET

“Het tevredenheidsonderzoek onder leaserijders van de VZR is voor ons ieder jaar een belangrijk moment. Niet alleen omdat we graag de leasemaatschappij van het jaar willen zijn, maar ook omdat het voor ons een vast ijkpunt is. Er zijn weinig betrouwbare onderzoeken waarmee we onszelf een-op-een kunnen vergelijken met de andere partijen in de markt.

Natuurlijk focussen we ons op onze eigen prestaties. Het is goed om te zien dat dit gewaardeerd wordt door de groep waarvoor we onze inspanningen doen. Dit onderzoek één keer winnen is al prachtig, maar het feit dat we nu twee keer achter elkaar winnen, geeft aan dat we erin slagen consistent te zijn in onze dienstverlening.

De leaserijder is de eindgebruiker van onze producten. Het spreekt voor zich dat deze groep voor ons centraal staat. Dat is ook wat de wagenparkbeheerders van onze klanten van ons vragen. Zij verlangen een optimale dienstverlening richting de berijders, zodat die bezig kunnen zijn met hun werk.

We hebben nu twee keer achter elkaar gewonnen, maar we blijven ons verbeteren. Door de focus op het meten van klanttevredenheid krijgen we voortdurend feedback over mogelijke verbeterpunten in onze dienstverlening. Zo hebben we onze klachtafhandeling afgelopen jaar bij een dedicated klachtenteam ondergebracht, waar iedere klacht de optimale aandacht krijgt. Zo zijn er meer voorbeelden. Dit alles doen we met het doel om iedere dag beter te worden.”

WAGENplan

Autolease van Centraal Beheer

WIJNAND AKKERMAN, WAGENPLAN

“We doen zelf veel aan tevredenheidsonderzoeken, zowel onder de wagenparkbeheerders van onze klanten als onder de berijders en we onderschrijven het belang van deze tevredenheid bij allebei de partijen. Het grote onderzoek van de VZR is een heel mooie aanvulling op onze eigen onderzoeken. Vooral ook omdat het laat zien hoe we het doen ten opzichte van de markt.

De overwinning komt overigens niet als een grote verrassing. De eerste keer dat we meededen, werden we 13e, het jaar erop werden we vijfde en toen besloten we dat we in de top drie moesten komen. Een jaar later werden we meteen eerste en nu hebben we die plaats geprolongeerd.

Toeval is het niet, want we werken er hard aan om onszelf te blijven verbeteren. We kennen de punten die belangrijk zijn voor onze klanten, nog afgezien van de prijzen. Zo hebben we afgelopen jaar een chat ontwikkeld waarmee onze rijders ons razendsnel kunnen bereiken om hun vragen beantwoord te krijgen. Het is een heel mooie manier van communiceren die moderne techniek combineert met persoonlijk contact.

Op dit moment zijn we aan het kijken hoe we een soort van one-stop-shop kunnen ontwikkelen, waarbij de klant niet meer naar verschillende bedrijven hoeft voor verschillende handelingen aan de auto, zoals bandenwissel, onderhoud of schadeherstel. Ik ben zelf leaserijder en weet hoe prettig is om met zo min mogelijk partijen te hoeven werken. We hebben naar aanleiding van ons 15-jarig bestaan en deze eerste plaats heerlijk samen geluncht met het hele team, nu gaan we aan de slag om onszelf verder te verbeteren, want het kan altijd beter.”

CONCLUSIE

De eindgebruikers van leaseauto's werden lange tijd als minder belangrijk gezien. In een markt waar volumes en prijzen lang de dienst uitmaakten, wordt de ervaring van de berijder echter steeds belangrijker. Leaserijders zien hun auto niet alleen als 'auto van de zaak'. De leaseauto is voor veel huishoudens de primaire bron van mobiliteit. De auto wordt ingezet voor familiebezoeken, het doen van boodschappen, ritten van en naar sportclubs en voor vakanties. De leaseauto is daarmee niet alleen een voertuig om van A naar B te komen, het is ook een belangrijke secundaire arbeidsvoorwaarde. De tevredenheid onder de berijders van leaseauto's over de verleende diensten van de leasemaatschappij houdt direct verband met de tevredenheid van de werknemer over zijn werkgever. Hierin liggen kansen voor bedrijven en dus ook voor de leasemaatschappijen.

Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek van de Vereniging Zakelijke Rijders wordt niet alleen steeds beter en uitgebreider, het wordt ook belangrijker. Het onderzoek laat zien wat berijders belangrijk vinden, missen of juist waarderen. Zaken als keuzevrijheid voor onderhoud en bandenwissels, bereikbaarheid van de leasemaatschappij en hoe er met schade en pech wordt omgegaan, spelen een grote rol bij de waardering. Met de aanpassingen in de wetgeving en nieuwe mobiliteitsvraagstukken in het verschiet zal de flexibiliteit van de contracten een steeds grotere rol gaan spelen. Ook op dit gebied valt er de komende jaren veel te winnen.

Over het algemeen scoren de leasemaatschappijen goed. Het gemiddelde rapportcijfer van 8,3 bewijst dat en het onderzoek wijst tevens uit dat leasemaatschappijen het ook tegenover branchevreemde diensten goed doen. Op alle deelgebieden in het onderzoek wordt prima gescoord, toch zijn er altijd verbeterpunten of punten waar verscherpt op gelet moet worden. Zo zien we de scores voor de bereikbaarheid van de leasemaatschappijen en de kwaliteit van het persoonlijk contact over de hele breedte van de markt dalen. Belangrijk is en blijft de keuzevrijheid van berijders ten aanzien van het bedrijf waar zij onderhoud en bandenwissels laten uitvoeren.

Alphabet en WagenPlan doen het dit jaar het beste als respectievelijk grote en middelgrote/kleine leasemaatschappij. Ze scoren op alle punten hoog en weten beiden zelfs op elk deelpunt de lijst aan te voeren. Terechte winnaars dus die de tevredenheid van de berijders minstens zo hoog in het vaandel hebben staan als een gunstige leaseprijs.