

TEVR EDEN HEID OVER

LEASEMAATSCHAPPIJEN



VOOR WOOD RD

Voor de twaalfde keer is dit onderzoek uitgevoerd. De opzet om klanten van leasemaatschappijen objectief aan het woord te laten is een vaste waarde geworden.

U mag van ons een hoogwaardig onderzoek verwachten en daar hebben we dit jaar ook weer hard ons best voor gedaan. We hebben dit jaar meer dan 4.500 ingevulde enquêtes ontvangen.

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

Wilt u meer weten over dit onderzoek, of heeft u vragen of opmerkingen?

Neem dan gerust contact met ons op ([➤ info@vzr.nl](mailto: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 2024.

Dit jaar dezelfde winnaars in de categorie Leaserijders op het hoogste schavot. Dit is overigens een unicum in de historie en heel knap van ALD Automotive en Pro Mobility. Athlon heeft de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerders groot en Pro Mobility de eerste plaats in de categorie Wagenparkbeheerder middelgroot en klein. Alphabet heeft de eerste plaats in de categorie Private Lease groot en MHC mobility met de eerste plaats in de categorie Private Lease middelgroot en klein. Tot slot wint Athlon dit jaar tevens de Innovatie-award.

Veel leesplezier!

Jan van Delft

Voorzitter Vereniging Zakelijke Rijders

IN HO UD

RAPPORT

2.

VOORWOORD

6.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

8.

RESULTATEN LEASEBRANCHE

16.

BERIJDERS

28.

WAGENPARKBEHEERDERS

40.

PRIVATE LEASE-RIJDERS

52.

NAWOORD

BIJLAGEN

54.

NPS NADER UITGELEGD

57.

INDIVIDUELE RESULTATEN
LEASERIJDEERS

69.

INDIVIDUELE RESULTATEN
WAGENPARKBEHEERDERS

93.

INDIVIDUELE RESULTATEN
PRIVATE LEASE



ONDER ZOEKS VERANT WOOR DING

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

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

Leaserijders

In deze categorie zijn er 14.560 enquêtes verstuurd. Er zijn 2.485 enquêtes ingevuld, een respons van 17%. 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 636 enquêtes ingevuld, met 5.646 uitgestuurde enquêtes is dat een respons van 11%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 20 beoordelingen apart genoemd. Zie ►bijlage 3 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Private Lease

Van de 5.500 uitgestuurde enquêtes zijn er 1.356 ingevuld, een respons van 25%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 50 beoordelingen apart genoemd. Zie ►bijlage 4 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

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

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

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

RESULTATEN LEASEBRANCHE

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



1.1 Rapportcijfer

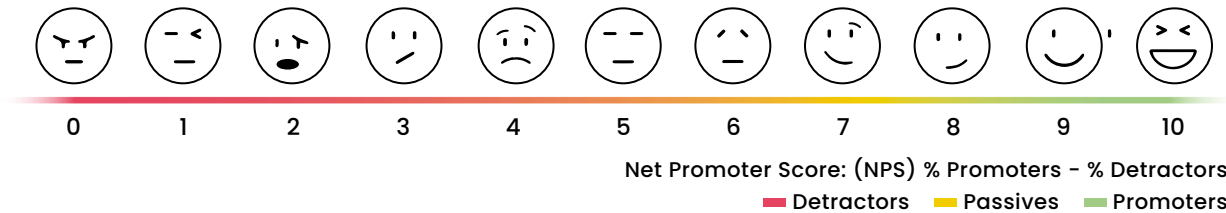
Berijders zijn gevraagd hun eigen leasemaatschappij een rapportcijfer te geven op een schaal van 0 tot 10. In de onderstaande tabel staat het overall resultaat.

	2023	2022	2021
Berijders	8,0	8,0	8,0
Wagenparkbeheerders	7,9	8,1	8,3
Private Lease-rijders	8,5	8,4	8,4

Daar waar de berijders en de private-leaserijders een constant beeld laten zien in de tevredenheid. Zijn wederom de Wagenparkbeheerders minder tevreden over de leasemaatschappij. Dit cijfer daalt met een **7,9** voor het eerst onder de 8.

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 ^

De NPS voor de leasebranche vanuit rijdersperspectief is in 2023: **29**.
In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven. De tevredenheid van rijders is licht gestegen vergeleken met het vorige jaar.

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2023	27	41%	47%	12%
2022	26	40%	47%	13%
2021	26	38%	49%	12%



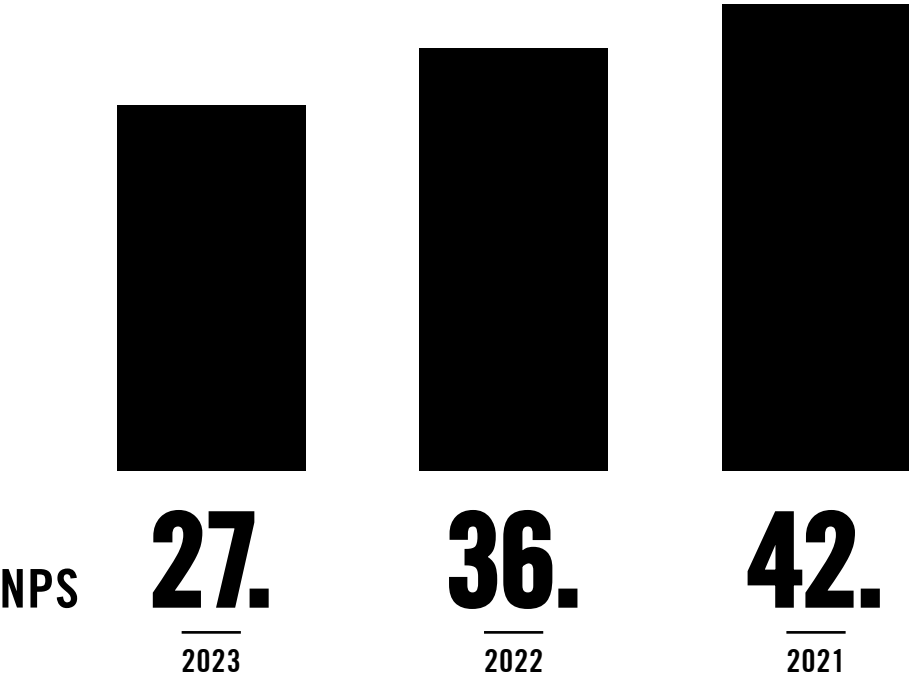
Ten opzichte van het
vorige jaar zijn het aantal
Promoters gestegen en het
aantal Detractors gedaald.
Er zijn dus meer mensen
heel tevreden en minder
mensen heel ontevreden.

1.2.1 NPS van Wagenparkbeheerders

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

Wagenparkbeheerders

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2023	27	42%	44%	14%
2022	36	45%	46%	9%
2021	42	48%	46%	6%

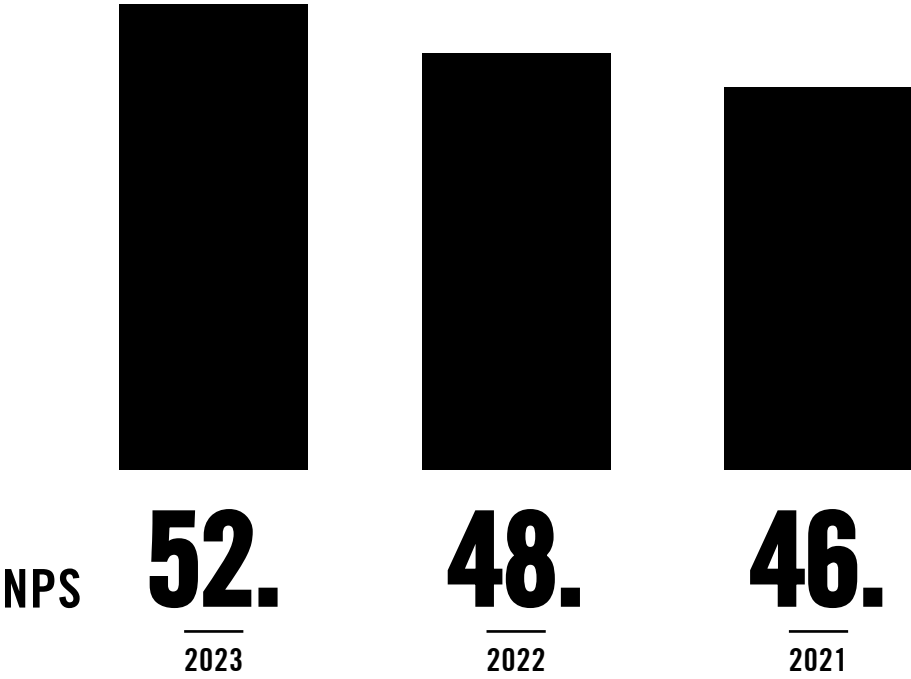


De wagenparkbeheerders zijn in 2023 minder enthousiast vergeleken met het vorige jaar. De in 2021 ingezette daling zet door. Met name het toegenomen percentage Detractors valt op.

1.2.2 NPS van Private Lease-rijders

Private Lease-rijders

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2023	52	58%	37%	6%
2022	48	54%	40%	6%
2021	46	53%	40%	7%



De Private Lease-rijders zijn het meest enthousiast over de leasemaatschappij. Dit was voorgaande jaren ook het geval. Het NPS cijfer is vergeleken met 2021 en 2022 weer gestegen.



INNOVATIE AWARD



Ieder jaar beoordeelt een professionele jury innovaties van leasemaatschappijen.

Een innovatie is iets nieuws, iets bijzonders en kan zich uitten in een product, een dienst of een proces. De innovatie moet al operationeel zijn, geen plan of pilot. Verder moet het een specifiek voorbeeld zijn, geen reeks van innovaties.

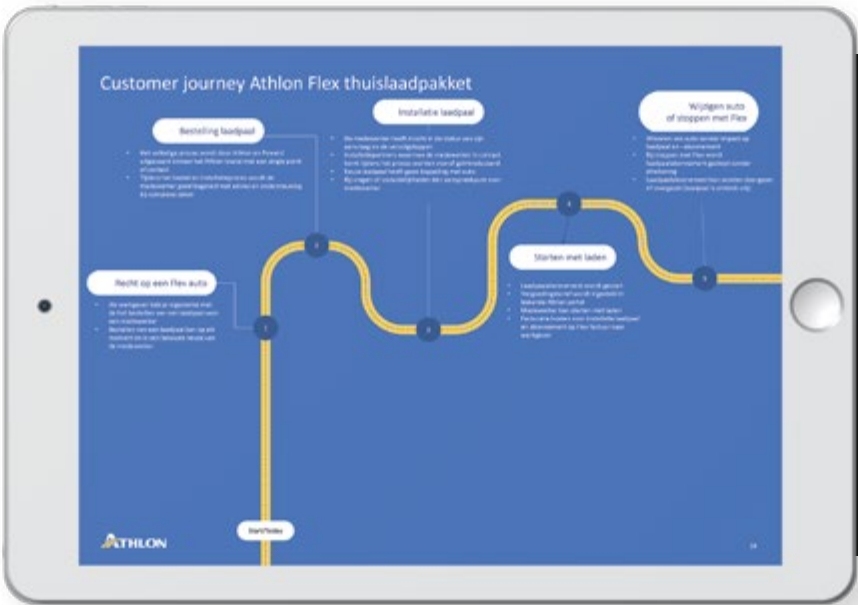
Dit jaar waren er acht inzendingen. Dit jaar is Athlon met het product **“Charge”** als winnaar uit de bus gekomen.



1.3 Innovatie

Sinds dit jaar zijn er ook extra vragen gesteld m.b.t. de innovatiekracht van leasemaatschappijen. Deze vraag is onderverdeeld in diverse stellingen.

Innovatie aspecten	Score
Elektrisch rijden en ondersteuning (smart) laden	7,6
Het delen van leaseauto's, poolauto's, keyless beheer	7,1
Gebruik van andere of meerdere vervoersmiddelen	7,3
Mobility as a Service (stimuleren keuzes, beheren, betalen)	7,1
Het gebruik van een app van de organisatie	7,7
Shortlease / Flexlease	7,6
Occasion lease	7,5
Mobiliteitsadvies vanuit de organisatie richting werkgever	7,4
Mobiliteitsbudgetten	7,1
Totaal cijfer	7,4



De innovatieve kracht van de leasemaatschappij wordt gewaardeerd op een 7,4. De ondersteuning met het elektrisch rijden en de verschillende leasevormen worden als meest innovatief gezien.

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 **29**. 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.

	2023	2022	2021	2020
Onderhoud	8,4	8,5	8,6	8,6
Sturing	8,4	8,4	8,2	8,2
Schade	8,2	8,3	8,2	8,3
Communicatie	8,2	8,2	8,2	8,2
Contractueel	8,2	8,1	8,0	8,0

Er zijn geen grote significante wijzigingen in de tevredenheid over de verschillende thema's ten opzichte van het vorige jaar. Over vier jaar gezien is men iets minder tevreden over onderhoud en meer tevreden over de sturing en het contractuele aspect.

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

	2023	2022	2021
ProMobility	8,8	8,6	8,6
ALD Automotive	8,5	8,2	8,4
Friesland Lease	8,4	8,1	8,4
Alphabet Nederland	7,9	8,0	8,3
Multilease	7,9	8,0	7,8
Overige Leasemaatschappijen	7,9	7,8	7,7
Arval	7,8	8,1	-
MHC Mobility	7,8	7,7	7,6
Athlon	7,7	7,8	8,0
Wittebrug Lease	7,7	7,8	8,2
WagenPlan	7,6	7,8	8,1

NPS

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

NPS

	2023	2022	2021
ProMobility	64	56	56
ALD Automotive	52	39	39
Friesland Lease	47	31	40
Overige Leasemaatschappijen	36	13	22
Multilease	26	24	15
Alphabet Nederland	24	26	44
Wittebrug Lease	22	27	41
MHC Mobility	17	7	2
Arval	15	35	-
Wagenplan	13	18	24
Athlon	8	17	19

ProMobility, ALD en Friesland Lease scoren boven de acht. Een aantal leasemaatschappijen laat een verbetering zijn, echter geen opvallende verschuivingen.

Alle deelnemende leasemaatschappijen scoren op deze schaal van -100 tot +100 positieve punten, niemand heeft een negatieve NPS. De leasemaatschappijen in de bovenste regionen Laten een verdere stijging zien. Arval en Athlon zijn iets gedaald. ALD en MHC Mobility stijgen flink.



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			
	2023	2022	2021
ProMobility	9,1	8,9	8,9
ALD Automotive	8,7	8,4	8,5
Friesland Lease	8,6	8,3	8,7
Multilease	8,2	8,1	7,9
Overige Leasemaatschappijen	8,2	7,9	8,0
MHC Moblity	8,1	7,9	7,7
Alphabet Nederland	8,0	8,1	8,5
Arval	8,0	8,5	-
Wagenplan	7,9	8,2	8,2
Wittebrug Lease	7,9	8,1	8,3
Athlon	7,8	7,7	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			
	2023	2022	2021
ProMobility	9,0	8,8	8,6
ALD Automotive	8,5	8,3	8,2
Friesland Lease	8,5	8,2	8,5
Overige Leasemaatschappijen	8,3	8,0	7,9
Multilease	8,1	7,9	7,7
Wittebrug Lease	8,1	8,0	8,2
Alphabet Nederland	8,0	8,0	8,1
Athlon	8,0	7,8	8,0
MHC Moblity	7,9	7,7	7,5
Wagenplan	7,9	8,0	8,0
Arval	7,8	8,1	-



Op het gebied van de contractuele aspecten dalen Wagenplan en Arval licht. De overige leasemaatschappijen laten een lichte stijging zien.

2.3.3 Deelaspecten: Sturing, Onderhoud, Schade en Pech

2.3.3.1 Sturing

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

Sturing			
	2023	2022	2021
Friesland Lease	8,9	8,5	8,7
ALD Automotive	8,8	8,5	8,6
Athlon	8,4	8,3	8,4
Multilease	8,4	8,2	8,1
Alphabet Nederland	8,3	8,3	8,3
ProMobility	8,3	8,3	8,1
MHC Mobility	8,2	8,2	8,2
Wagenplan	8,2	8,5	8,4
Arval	8,1	8,4	-
Overige Leasemaatschappijen	8,1	8,2	7,8
Wittebrug Lease	8,0	8,3	7,9

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			
	2023	2022	2021
ProMobility	8,9	8,9	8,7
ALD Automotive	8,8	8,8	8,8
Friesland Lease	8,7	8,5	8,7
Overige Leasemaatschappijen	8,6	8,5	8,3
Multilease	8,4	8,4	8,5
Alphabet Nederland	8,3	8,4	8,7
Wagenplan	8,3	8,4	8,6
Athlon	8,2	8,1	8,6
MHC Mobility	8,2	8,6	8,5
Arval	8,1	8,9	-
Wittebrug Lease	8,0	8,2	8,5

Iedere leasemaatschappij scoort op het onderdeel sturing boven het cijfer acht.

Friesland Lease en Athlon laten een stijging zien. Vrijwel alle andere leasemaatschappijen dalen in 2023 ten opzichte van 2022.

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			
	2023	2022	2021
ProMobility	8,8	8,8	8,7
ALD Automotive	8,6	8,5	8,3
Friesland Lease	8,5	8,4	8,6
Overige Leasemaatschappijen	8,5	8,2	8,1
Alphabet Nederland	8,2	8,5	8,6
Multilease	8,2	8,2	8,1
Arval	8,0	8,3	-
Athlon	8,0	8,0	8,1
MHC Mobility	7,8	7,8	7,8
Wagenplan	7,8	8,2	8,3
Wittebrug Lease	7,7	7,8	8,5

Veel scores zijn redelijk stabiel gebleven. Ten opzichte van 2021 laten ALD en het gemiddelde van de overige leasemaatschappijen een stabiele stijging zien.



Ranking Berijders

2.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven van de top 3 leasemaatschappijen per categorie. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2024.

2.4.1 Puntentelling

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

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

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

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

2.4.1 Ranking ‘Grote leasemaatschappijen’

Voor de benoeming ‘Beste Leasemaatschappij 2024’ zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
ALD Automotive	85	26	87	85	88	88	86	546
Alphabet	79	12	80	80	83	83	82	498
Arval	78	7,5	80	78	81	81	80	486
Nederland gemiddeld	80	14,5	83	82	84	84	82	509



ALPHABET



2.4.1 Ranking ‘Middelgrote en kleine leasemaatschappijen’

Voor de benoeming ‘Beste Leasemaatschappij 2024’ zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
ProMobility	88	32	91	90	83	89	88	561
Friesland Lease	84	23,5	86	85	89	87	85	539
Multilease	79	13	82	81	84	84	82	505
Nederland gemiddeld	80	14,5	83	82	84	84	82	509



WAGENPARK BEHEERDERS

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

3.1 Overall resultaten

Er zijn 642 enquêtes van wagenparkbeheerders afgenomen. Gemiddeld geven de wagenparkbeheerders de leasemaatschappij het cijfer **7,9**. De wagenparkbeheerders zorgen voor een NPS van **27**. De diverse vragen in de enquête zijn gelijk gehouden aan voorgaande jaren zodat deze goed vergelijkbaar zijn.

3.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

	2023	2022	2021
Communicatie	8,1	8,3	8,5
Organisatie	8,4	8,6	8,7
Financieel	8,2	8,3	8,4
Dienstverlening	8,1	8,1	8,2

Wagenparkbeheerders zijn over de communicatie minder tevreden dan de jaren hiervoor. De rest van de elementen is redelijk stabiel, maar over meerdere jaren gezien daalt de tevredenheid op ieder aspect.

3.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

3.3.1 Rapportcijfer en NPS

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

Rapportcijfer			
	2023	2022	2021
ProMobility	9,0	8,8	8,7
Wagenplan	8,5	8,5	9,0
Overige Leasemaatschappijen	8,3	7,9	8,4
MHC Mobility	8,2	8,3	8,2
Friesland Lease	8,1	8,4	8,2
Wittebrug Lease	8,1	8,1	8,3
Athlon	8,0	8,6	8,5
Hiltermann Lease	8,0	-	-
ALD Automotive	7,9	8,2	7,9
Alphabet Nederland	7,8	8,2	8,3
Arval	7,5	8,0	-
Multilease	7,3	7,7	8,3

NPS

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

NPS			
	2023	2022	2021
ProMobility	77	62	70
Overige Leasemaatschappijen	43	29	45
Wittebrug Lease	41	43	34
Friesland Lease	38	42	40
Wagenplan	38	45	73
Athlon	34	55	51
MHC Mobility	32	40	34
Alphabet Nederland	29	37	47
ALD Automotive	25	39	33
Arval	14	33	-
Hiltermann Lease	10	-	-
Multilease	4	22	39

De grote leasemaatschappijen scoren over het algemeen een beduidend lager rapportcijfer dan de kleine en middelgrote leasemaatschappijen.

Het gemiddelde NPS-cijfer ligt op 27, ProMobility scoort opvallend hoog, maar ook de overige leasemaatschappijen, bevraagd via Smartprofile scoren een NPS van 43.

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			
	2023	2022	2021
ProMobility	9,2	8,8	9,0
MHC Mobility	8,5	8,7	8,3
Overige Leasemaatschappijen	8,4	7,8	8,6
Wagenplan	8,4	8,9	9,1
Wittebrug Lease	8,4	8,5	8,0
Alphabet Nederland	8,3	8,4	8,3
Friesland Lease	8,3	8,4	8,4
ALD Automotive	8,1	8,2	8,2
Arval	8,0	8,0	-
Athlon	8,0	8,5	8,9
Hiltermann Lease	8,0	-	-
Multilease	7,4	7,9	8,4
MKB Lease	-	8,5	8,5

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

Organisatie			
	2023	2022	2021
ProMobility	9,5	9,2	9,4
Wagenplan	8,9	9,2	9,3
MHC Mobility	8,8	9,1	8,8
Wittebrug Lease	8,8	8,8	8,4
Hiltermann Lease	8,6	-	-
Arval	8,5	8,3	-
Athlon	8,5	8,9	9,0
ALD Automotive	8,4	8,5	8,5
Alphabet Nederland	8,4	8,6	8,6
Friesland Lease	8,4	8,6	8,5
Overige Leasemaatschappijen	8,4	8,3	8,6
Multilease	7,8	8,2	8,5

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

Opvallend is dat Hiltermann Lease, nieuwkomer in dit onderzoek, het hoogst scoort van alle grote leasemaatschappijen op het onderdeel Organisatie.



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			
	2023	2022	2021
ProMobility	9,0	8,6	8,7
Wittebrug Lease	8,6	8,5	8,2
Overige Leasemaatschappijen	8,5	8,6	8,4
Alphabet Nederland	8,4	8,3	8,4
Hiltermann Lease	8,4	-	-
MHC Mobility	8,4	8,7	8,4
Wagenplan	8,4	8,9	9,2
ALD Automotive	8,3	8,2	8,1
Friesland Lease	8,2	8,3	8,2
Athlon	8,1	8,7	8,6
Arval	7,9	8,1	-
Multilease	7,8	8,0	8,3

Op het aspect Financieel scoren ProMobility, Wittebrug, maar ook de Overige bevraagde leasemaatschappijen het hoogst.



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			
	2023	2022	2021
ProMobility	9,1	8,9	8,5
Wittebrug Lease	8,6	8,0	7,8
Athlon	8,4	8,5	8,3
Wagenplan	8,3	8,7	9,0
Alphabet Nederland	8,2	8,0	8,3
Hiltermann Lease	8,2	-	-
Friesland Lease	8,1	8,2	7,9
MHC Mobility	8,1	8,7	8,2
ALD Automotive	8,0	7,9	8,0
Overige Leasemaatschappijen	7,8	8,5	8,3
Multilease	7,7	7,8	8,0
Arval	7,5	7,7	-



Ranking Wagenparkbeheerders

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 2024, categorie Wagenparkbeheerders.

3.4.1 Puntentelling

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

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.

3.4.2 Ranking ‘Grote leasemaatschappijen’

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.
In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
Athlon	80	17	80	85	81	84	428
Alphabet	78	14,5	83	84	84	82	425
ALD Automotive	79	12,5	81	84	83	80	420
Nederland gemiddeld	79	14	81	84	82	81	422



3.4.3 Ranking ‘Middelgrote en kleine leasemaatschappijen’

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.
In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
ProMobility	90	38,5	92	95	90	90	497
Wittebrug Lease	81	20,5	84	88	86	86	446
Wagenplan	85	19	84	89	84	83	440
Nederland gemiddeld	79	14	81	84	82	81	422



PRIVATE LEASE-RIJDERS

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



4.1 Overall resultaten

Er zijn in totaal 1.356 enquêtes ingevuld door Private Lease-rijders. Zij geven de leasemaatschappij een **8,5**. De leasemaatschappijen samen hebben een NPS van **52**. 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 detailresultaten.

	2023	2022	2021
Communicatie	8,6	8,6	8,6
Onderhoud	8,3	8,4	8,5
Contractueel	8,5	8,4	8,5
Schade	8,1	8,1	8,1
Sturing	8,2	8,0	8,0

4.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

Men is het meest tevreden over de communicatie en het minst tevreden over de afhandeling bij schade. Ten opzichte van het vorige jaar is men meer tevreden over de mate van sturing die ervaren wordt.

4.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

4.3.1 Rapportcijfer en NPS

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

Rapportcijfer		
	Score	NPS
MHC Mobility	8,8	57
Alphabet Nederland	8,5	55
Friesland Lease	8,5	52
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,5	53
ALD Automotive	8,4	53
Wagenplan	8,4	42
Athlon	7,9	29
Overige Leasemaatschappijen	7,7	36

Opvallend is dat de scores van de deelnemende leasemaatschappijen vrijwel overal hoger liggen dan de scores van de Overige 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 de bijlage van het uitgebreide rapport.

Communicatie			
	2023	2022	2021
MHC Mobility	9,1	8,9	-
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,8	8,8	8,6
Friesland Lease	8,7	8,8	8,9
ALD Automotive	8,5	8,6	8,6
Alphabet Nederland	8,5	8,6	8,9
Wagenplan	8,3	8,1	8,4
Athlon	8,0	8,4	8,2
Overige Leasemaatschappijen	7.6	-	-



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			
	2023	2022	2021
Friesland Lease	8,8	8,8	8,9
MHC Mobility	8,7	8,4	-
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,5	8,6	8,4
Overige Leasemaatschappijen	8,5	-	-
ALD Automotive	8,4	8,6	8,7
Alphabet Nederland	8,3	8,3	8,5
Wagenplan	8,3	8,1	8,1
Athlon	8,2	8,4	8,2

4.3.3 Deelaspecten: Sturing, Onderhoud, Schade en Pech

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

4.3.3.1 Sturing

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

Sturing			
	2023	2022	2021
MHC Mobility	8,6	8,3	-
Friesland Lease	8,5	8,0	8,3
Overige Leasemaatschappijen	8,4	-	-
Wagenplan	8,4	8,1	8,1
ALD Automotive	8,1	8,1	8,4
Athlon	8,1	7,8	8,2
Alphabet Nederland	8,0	8,1	7,9
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,0	8,3	7,9

MHC mobility is de enige leasemaatschappij die boven het cijfer “9” scoort op Communicatie. Op het gebied van de contractuele aspecten heeft Friesland Lease de hoogste score.

Bij Alphabet en IKRIJ wordt het meeste hinder ervaren van sturing. MHC mobility en Friesland lease scoren het hoogst op dit onderdeel.



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	2023	2022	2021
MHC Mobility	8,9	8,7	-
Overige Leasemaatschappijen	8,8	-	-
Friesland Lease	8,5	8,5	9,1
Athlon	8,4	7,9	7,8
Alphabet Nederland	8,3	8,4	8,6
Wagenplan	8,3	8,3	8,7
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,2	8,6	8,3
ALD Automotive	8,0	8,1	8,5

4.3.3.3 Schade en Pech

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

Schade en Pech	2023	2022	2021
MHC Mobility	9,0	8,4	-
Friesland Lease	8,3	8,6	8,8
Athlon	8,2	8,0	7,8
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,1	8,1	7,9
Alphabet Nederland	8,0	8,2	8,2
Overige Leasemaatschappijen	8,0	8,5	8,3
ALD Automotive	7,7	8,5	8,3
Wagenplan	7,5	7,1	7,9





Ranking Private Lease-rijders

4.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. In de einduitslag wordt een onderscheid gemaakt tussen twee afzonderlijke categorieën, de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middel- grote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. De resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2024, categorie Private Lease.

4.4.1 Puntentelling

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

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

4.4.2 Ranking ‘Grote leasemaatschappijen’

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.
In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Alphabet	85	27,5	85	83	80	83	80	522
ALD Automotive	84	26,5	85	84	81	80	77	518
Athlon	79	14,5	80	82	81	84	82	502
Nederland gemiddeld	85	26	86	85	82	83	81	527

ALPHABET



4.4.3 Ranking ‘Middelgrote en kleine leasemaatschappijen’

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.
In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
MHC Mobility	88	28,5	91	87	86	89	90	559
Friesland Lease	85	26	87	88	85	85	83	540
IKRIJ.NL (Wittebrug)	85	26,5	88	85	80	82	81	528
Nederland gemiddeld	85	26	86	85	82	83	81	527

MHC MOBILITY



NA WO ORD

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 de 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 2023

BIJLAGE 1 NPS NADER UITGELEGD

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

Concreet wordt aan de respondent de volgende vraag gesteld:

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

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

Berekening

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

Promoters (score 9–10) zijn trouwe liefhebbers die zullen blijven kopen en tevens aanbevelen aan anderen, zij creëren groei

Passives (score 7–8) zijn tevreden, maar geen enthousiaste klanten, die wel gevoelig zijn voor concurrerende aanbiedingen

Detractors (score 0–6) zijn ongelukkige klanten die uw merk kunnen schaden en de groei kunnen belemmeren door middel van negatieve mond-tot-mond reclame

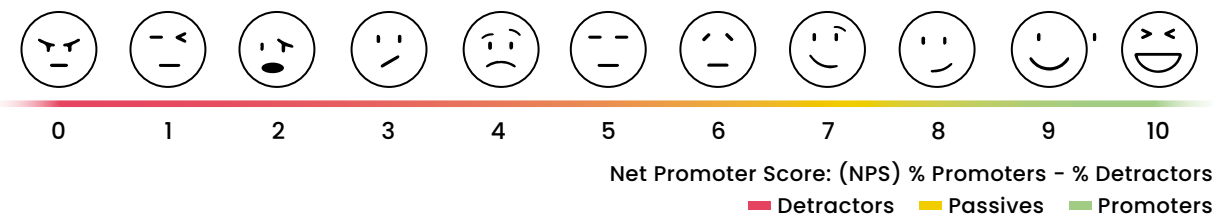
De Net Promoter Score (NPS) is het percentage Promoters minus het percentage Detractors. De NPS wordt niet uitgedrukt als percentage maar als een absoluut getal, tussen -100 en +100.

Gebruik en Nut

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

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

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



Net Promoter Score ^

Beperkingen NPS

De NPS-methodiek kent een aantal beperkingen en is er zowel lof als kritiek op de methode.

Zo plaatsen sommige wetenschappers (en bepaalde marktonderzoeksbureaus) enige kanttekeningen bij de NPS. Men stelt dat er onvoldoende wetenschappelijke basis is voor de uitkomsten en dat het model te eenvoudig is. Het draait volgens de tegenstanders niet enkel om getallen en percentages, maar ook om oorzaken, effecten en onderlinge correlaties.

Verder zou de metric worden beïnvloed door culturele verschillen en kunnen scores uit verschillende sectoren niet goed met elkaar worden vergeleken. Ook het moment van uitvraag is van invloed op de score waardoor voor een benchmark een uniforme onderzoeksopzet vereist is.

Hoewel de schaal helder en duidelijk is, spreekt een score in de vorm van een rapportcijfer bij de gemiddelde medewerker meer tot de verbeelding dan een score tussen de -100 en de +100. Het rapportcijfer heeft een aangeleerd referentiekader, de NPS veel minder. Bijvoorbeeld: bij een temperatuur van 30 graden Celsius hebben we een zomers gevoel, terwijl 30 graden Fahrenheit veel minder tot de verbeelding spreekt.

Daarnaast is de NPS een metric voor de loyaliteit en biedt deze niet direct een stuurmiddel om inhoudelijk daadwerkelijk te verbeteren. De NPS zal daarom, naar mening van Tevreden.nl, altijd vergezeld moeten gaan met enkele inhoudelijke (open) vragen.

Er wordt vanuit de wetenschappelijke hoek vaak geopperd dat de NPS-methode het gedrag van klanten niet accuraat kan meten. Klanten beweren wel in meerdere of mindere mate dat ze een bedrijf of product zullen aanbevelen, maar het is niet bewezen dat ze dit in de praktijk ook effectief zullen doen. Daarnaast is een aanbeveling van de ene klant niet altijd even waardevol als die van een andere klant. Verder is het zo dat de NPS met name bruikbaar is in markten waar veel concurrentie heerst

en klanten zich eerder door vrienden of kennissen laten adviseren alvorens tot een aankoop over te gaan. Nog een beperking is dat de NPS enkel rekening houdt met klanten, terwijl er ook vele niet-klanten als criticasters kunnen optreden.

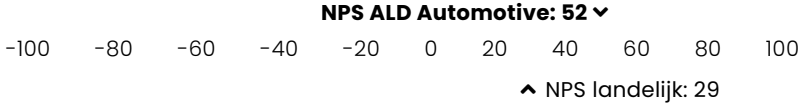
De NPS houdt ook weinig rekening met de nuanceverschillen in de scores: een 0 of een 6 worden als evenwaardig beschouwd, terwijl dit toch een significant verschil betreft. Daarbij maakt het geen verschil of 70% promoters is en 30% criticasters t.o.v. 40% promoters en 0% criticasters. Beide resulteren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

Conclusie

Enige omzichtigheid is dus geboden. Het is duidelijk dat de NPS alleen niet afdoende is als verbeterinstrument maar, omringd met de juiste aanvullende bevragingen, zeker een nuttig instrument. Het mag en moet dan ook altijd duidelijk zijn dat de NPS een meet- en startpunt vormt. Met deze meting en de terugkoppeling kan het echte werk beginnen: het bijsturen van uw organisatie, het stimuleren van medewerkers en het enthousiasmeren van klanten.

BIJ LAGE 2

INDIVIDUELE RESULTATEN LEASERIJERS



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 511	Ze	On	Ne	Te	Ze	G	G
ALD Automotive	8,5							
Landelijk	8,0							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	0%	4%	40%	55%	8,8	8,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	2%	37%	59%	8,9	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	7%	33%	57%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	2%	9%	37%	51%	8,5	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	2%	14%	41%	43%	8,3	8,5
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	2%	6%	43%	47%	8,5	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	1%	7%	29%	61%	8,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	2%	6%	26%	63%	8,8	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	1%	17%	38%	41%	8,1	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	0%	7%	41%	51%	8,7	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	3%	12%	42%	41%	8,2	8,8

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	5%	20%	28%	41%	7,6	8,8
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	1%	9%	31%	59%	8,7	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	4%	10%	27%	56%	8,4	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	2%	24%	74%	9,3	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	1%	5%	24%	67%	8,9	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	1%	23%	75%	9,4	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	1%	3%	31%	64%	9,0	8,8
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	2%	6%	32%	58%	8,8	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	3%	9%	31%	56%	8,6	
Het wisselen van banden	1%	1%	3%	30%	65%	9,0	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	2%	9%	29%	58%	8,6	8,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	1%	9%	31%	58%	8,7	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	2%	8%	32%	57%	8,7	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	2%	12%	33%	51%	8,4	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 321	Ze	On	Ne	Te	Ze	G	G
Alphabet Nederland BV	7,9							
Landelijk	8,0							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	3%	12%	46%	38%	8,1	8,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	13%	48%	37%	8,1	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	7%	12%	41%	38%	7,9	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	4%	5%	13%	46%	33%	7,7	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	3%	22%	43%	30%	7,6	8,0
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	1%	11%	44%	44%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	6%	15%	32%	43%	7,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	6%	13%	33%	45%	8,0	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	1%	27%	35%	32%	7,5	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	1%	12%	48%	39%	8,3	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	2%	21%	41%	35%	7,9	8,3

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	7%	9%	25%	33%	27%	6,9	8,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	11%	38%	50%	8,5	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	6%	16%	26%	45%	7,7	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	4%	26%	69%	9,1	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	7%	11%	27%	51%	8,0	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	3%	28%	67%	9,1	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	2%	9%	36%	51%	8,4	8,3
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	3%	5%	11%	35%	46%	8,1	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	6%	13%	30%	47%	8,0	
Het wisselen van banden	1%	2%	9%	33%	54%	8,6	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	2%	12%	36%	49%	8,4	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	3%	17%	36%	43%	8,2	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	4%	11%	39%	45%	8,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	3%	14%	38%	43%	8,1	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 119	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Friesland Lease	8,4							
Landelijk	8,0							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	3%	8%	41%	48%	8,5	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	8%	35%	57%	8,8	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	0%	14%	31%	55%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	0%	8%	44%	48%	8,7	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	0%	8%	43%	49%	8,7	8,5
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	7%	10%	42%	39%	7,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	0%	6%	35%	59%	8,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	2%	7%	28%	62%	8,9	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	0%	11%	27%	61%	8,8	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	1%	14%	46%	39%	8,3	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	0%	15%	37%	47%	8,4	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	4%	1%	14%	32%	49%	8,2	8,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	4%	34%	60%	8,9	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	3%	10%	30%	58%	8,7	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	2%	29%	69%	9,3	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	2%	8%	25%	63%	8,8	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	2%	26%	71%	9,3	

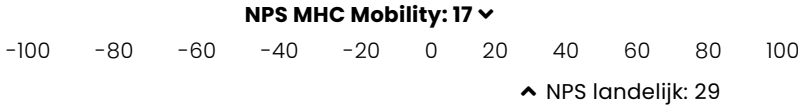
Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	6%	37%	57%	8,9	8,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	3%	17%	28%	52%	8,4	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	3%	11%	36%	48%	8,3	
Het wisselen van banden	0%	0%	4%	32%	63%	9,1	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	2%	12%	33%	53%	8,6	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	4%	35%	59%	8,9	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	1%	9%	42%	48%	8,6	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	3%	12%	43%	41%	8,2	

MHC MOBILITY



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 170	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
MHC Mobility	7,8							
Landelijk	8,0							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	3%	14%	50%	30%	7,8	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	9%	57%	32%	8,2	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	9%	42%	46%	8,4	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	3%	13%	47%	37%	8,1	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	3%	30%	39%	27%	7,5	7,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	0%	23%	46%	30%	7,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	2%	18%	37%	41%	8,0	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	4%	8%	29%	58%	8,6	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	2%	36%	36%	25%	7,3	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	2%	26%	31%	40%	7,9	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	3%	31%	38%	26%	7,4	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

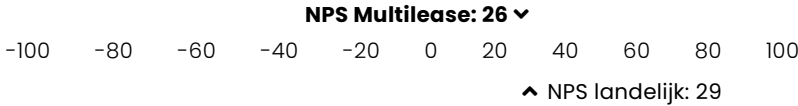
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	9%	29%	29%	27%	6,9	8,2
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	3%	13%	39%	45%	8,3	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	3%	14%	37%	40%	7,8	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	9%	38%	52%	8,7	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	5%	11%	30%	52%	8,3	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	9%	33%	57%	8,8	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	2%	12%	40%	46%	8,4	8,2
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	4%	15%	40%	40%	8,1	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	4%	20%	33%	42%	8,0	
Het wisselen van banden	0%	4%	15%	38%	43%	8,2	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	11%	25%	27%	38%	7,5	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	6%	23%	29%	40%	7,7	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	1%	22%	29%	46%	8,1	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	3%	26%	31%	38%	7,8	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 166	Ze	On	Ne	Te	Ze	Ge	Ge
Multilease	7,9							
Landelijk	8,0							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	2%	12%	45%	41%	8,3	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	3%	11%	45%	40%	8,2	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	15%	36%	44%	8,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	15%	43%	39%	8,1	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	3%	23%	52%	22%	7,5	8,1
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	0%	12%	53%	34%	8,2	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	4%	8%	36%	51%	8,5	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	3%	11%	31%	55%	8,6	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	5%	22%	33%	36%	7,6	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	0%	17%	40%	44%	8,4	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	5%	17%	44%	32%	7,7	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	8%	25%	29%	29%	6,9	8,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	0%	9%	41%	48%	8,5	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	1%	5%	17%	30%	47%	8,1	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	6%	31%	64%	9,1	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	1%	11%	36%	51%	8,5	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	3%	32%	64%	9,1	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	3%	5%	39%	52%	8,6	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	3%	14%	39%	44%	8,3	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	4%	13%	32%	48%	8,1	
Het wisselen van banden	1%	1%	11%	36%	52%	8,6	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	3%	13%	36%	48%	8,4	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	3%	16%	39%	40%	8,1	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	1%	19%	36%	44%	8,3	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	1%	17%	43%	37%	8,0	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 173	Ze	On	Ne	Te	Ze	Ge	Ge
ProMobility	8,8							
Landelijk	8,0							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	1%	6%	34%	59%	8,9	9,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	4%	33%	64%	9,1	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	1%	4%	18%	78%	9,4	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	4%	25%	70%	9,2	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	1%	11%	34%	52%	8,5	9,0
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	1%	11%	30%	57%	8,7	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	0%	6%	22%	72%	9,2	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	0%	6%	21%	73%	9,2	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	2%	8%	25%	65%	9,0	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	0%	8%	24%	68%	9,1	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	0%	1%	11%	25%	64%	8,9	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

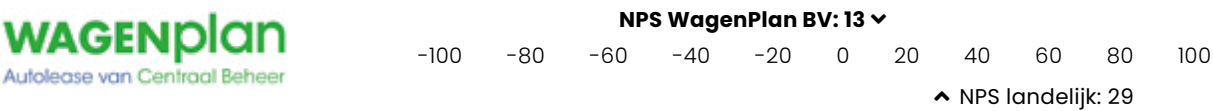
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	5%	29%	26%	31%	7,0	8,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	6%	4%	15%	27%	49%	7,9	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	1%	9%	27%	59%	8,5	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	1%	7%	26%	65%	8,9	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	3%	9%	25%	60%	8,5	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	1%	6%	25%	66%	8,9	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	4%	30%	65%	9,1	8,9
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	1%	7%	32%	60%	8,9	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	3%	8%	28%	60%	8,6	
Het wisselen van banden	0%	2%	4%	31%	63%	9,0	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	11%	23%	64%	8,8	8,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	1%	11%	23%	65%	8,9	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	1%	11%	20%	66%	8,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	0%	13%	25%	60%	8,7	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 360	Ze	On	Ne	Te	Ze	Ge	Ge
WagenPlan BV	7,6							
Landelijk	8,0							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	3%	20%	45%	30%	7,7	7,9
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	3%	14%	51%	32%	8,0	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	5%	14%	38%	42%	8,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	3%	6%	14%	45%	32%	7,7	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	3%	31%	42%	22%	7,3	7,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	2%	15%	51%	31%	7,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	5%	13%	37%	44%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	4%	12%	33%	50%	8,4	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	3%	22%	42%	30%	7,7	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	2%	25%	40%	33%	7,8	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	33%	32%	30%	7,4	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	10%	21%	34%	29%	7,1	8,2
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	3%	12%	38%	46%	8,3	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	6%	15%	33%	40%	7,6	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	6%	34%	59%	8,8	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	3%	11%	36%	48%	8,3	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	2%	5%	32%	60%	8,8	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	5%	8%	37%	48%	8,3	8,3
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	14%	39%	44%	8,3	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	5%	13%	34%	45%	8,1	
Het wisselen van banden	1%	3%	10%	39%	47%	8,4	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	5%	2%	15%	39%	38%	7,8	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	2%	17%	42%	38%	8,1	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	3%	15%	42%	36%	7,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	4%	3%	19%	42%	32%	7,7	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 176	Ze	On	Ne	Te	Ze	Ge	Ge
Wittebrug Lease	7,7							
Landelijk	8,0							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	6%	5%	8%	42%	39%	7,8	7,9
De schriftelijke documenten en informatie per mail	5%	4%	12%	38%	41%	7,9	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	7%	4%	7%	33%	49%	8,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	6%	4%	11%	37%	41%	7,8	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	5%	3%	18%	42%	32%	7,6	8,1
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	5%	6%	13%	41%	36%	7,7	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	6%	4%	9%	30%	51%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	7%	26%	62%	8,7	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	5%	12%	35%	45%	8,0	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	2%	12%	38%	47%	8,3	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	4%	4%	22%	25%	44%	7,8	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	9%	24%	21%	35%	6,8	8,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	6%	17%	31%	41%	7,7	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	3%	17%	23%	50%	7,9	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	4%	2%	10%	29%	54%	8,4	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	2%	12%	25%	56%	8,3	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	3%	9%	28%	58%	8,5	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	9%	4%	10%	33%	45%	7,8	8,0
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	5%	2%	14%	31%	48%	8,1	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	7%	10%	26%	51%	8,0	
Het wisselen van banden	8%	1%	11%	27%	53%	8,1	

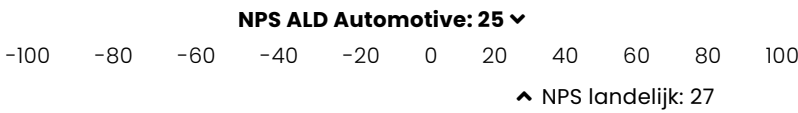
Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	9%	3%	19%	21%	49%	7,7	7,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	5%	2%	23%	25%	46%	7,8	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	6%	5%	21%	28%	40%	7,5	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	4%	4%	22%	30%	40%	7,7	

BIJ LAGE

3

INDIVIDUELE RESULTATEN
WAGENPARKBEHEERders



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 53
ALD Automotive	7,9
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht ▲	13%	Beter dan anderen ▲	42%
Precies zoals verwacht =	75%	Gelijk aan anderen =	54%
Minder positief dan verwacht ▼	12%	Slechter dan anderen ▼	4%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor ALD Automotive?

Prijs- en tariefstelling	32%	68%
Verhouding prijs en kwaliteit	30%	70%
Kwaliteit van de service	34%	66%
Van oudsher zo gegroeid	23%	77%
Reputatie	4%	96%
Goede ervaringen in het verleden	43%	57%
Specifieke aanbieding of regeling	9%	91%
Informatie op internet (website en reviews)	2%	98%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	15%	85%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	13%	87%
Persoonlijk contact medewerkers	23%	77%
Anders	4%	96%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	2%	0%	8%	62%	28%	8,1	8,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	0%	6%	60%	33%	8,2	
Het beantwoorden van vragen	2%	0%	11%	43%	43%	8,3	
De snelheid van reacties	2%	2%	12%	54%	31%	8,0	
De schriftelijke correspondentie	2%	0%	12%	53%	33%	8,1	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	2%	13%	42%	44%	8,4	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	15%	52%	33%	8,2	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	3%	8%	59%	30%	8,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	0%	12%	61%	24%	7,9	

Organisatie en medewerkers

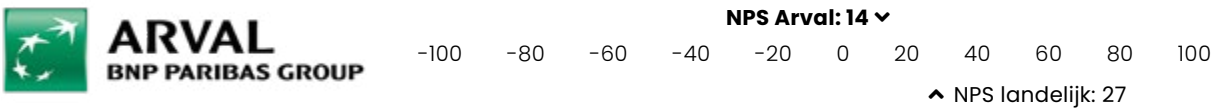
De correctheid van de medewerkers	0%	2%	2%	47%	49%	8,7	8,4
De deskundigheid van de medewerkers	2%	0%	8%	46%	44%	8,4	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	10%	40%	50%	8,7	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	2%	8%	41%	47%	8,4	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	2%	10%	47%	41%	8,4	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	2%	13%	40%	42%	8,2	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	5%	13%	50%	32%	7,9	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	14%	43%	43%	8,4	8,3
Volledigheid van offertes	0%	0%	12%	38%	50%	8,6	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	25%	54%	21%	7,7	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	4%	12%	50%	34%	8,1	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	2%	9%	42%	47%	8,5	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	5%	9%	48%	39%	8,2	8,0
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	7%	5%	57%	31%	8,0	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	5%	13%	55%	26%	7,8	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	7%	12%	49%	33%	7,9	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	8%	68%	24%	8,1	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	2%	11%	51%	36%	8,2	
Het schouwen van auto's bij inleveren	2%	7%	14%	51%	26%	7,5	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	19%	44%	37%	8,2	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 36
Arval	7,5
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht ▲	14%	Beter dan anderen ▲	48%
Precies zoals verwacht =	69%	Gelijk aan anderen =	52%
Minder positief dan verwacht ▼	17%	Slechter dan anderen ▼	0%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Arval?

Prijs- en tariefstelling	25%	75%
Verhouding prijs en kwaliteit	14%	86%
Kwaliteit van de service	36%	64%
Van oudsher zo gegroeid	22%	78%
Reputatie	8%	92%
Goede ervaringen in het verleden	25%	75%
Specifieke aanbieding of regeling	8%	92%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	8%	92%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	19%	81%
Persoonlijk contact medewerkers	28%	72%
Anders	14%	86%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	6%	9%	50%	35%	8,1	8,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	3%	9%	48%	39%	8,3	
Het beantwoorden van vragen	0%	3%	6%	50%	41%	8,4	
De snelheid van reacties	0%	6%	12%	36%	45%	8,2	
De schriftelijke correspondentie	0%	3%	6%	55%	36%	8,3	
Het relatiebeheer door de accountmanager	3%	6%	12%	36%	42%	8,0	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	8%	17%	58%	17%	7,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	7%	17%	45%	31%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	3%	7%	23%	47%	20%	7,2	

Organisatie en medewerkers

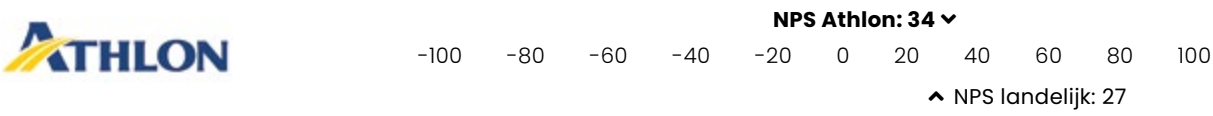
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	3%	45%	52%	8,8	8,5
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	3%	45%	52%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	6%	24%	71%	9,2	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	6%	6%	35%	53%	8,5	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	12%	44%	44%	8,5	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	4%	29%	39%	29%	7,6	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	38%	35%	27%	7,5	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	6%	3%	52%	39%	8,3	7,9
Volledigheid van offertes	0%	0%	9%	44%	47%	8,6	
De prijs- en tariefstelling	0%	9%	25%	47%	19%	7,2	
De administratieve verwerking en rapportages	3%	3%	13%	56%	25%	7,7	
Juistheid van facturatie en overzichten	3%	0%	15%	50%	32%	7,9	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	8%	0%	23%	46%	23%	7,2	7,5
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	4%	4%	26%	52%	13%	7,0	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	21%	47%	32%	8,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	4%	4%	15%	50%	27%	7,6	
De geboden brandstofregeling	0%	8%	32%	32%	28%	7,3	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	20%	48%	32%	8,0	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	26%	57%	17%	7,6	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	7%	4%	14%	46%	29%	7,4	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 50
Athlon	8,0
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht ▲	24%	Beter dan anderen ▲	63%
Precies zoals verwacht =	48%	Gelijk aan anderen =	27%
Minder positief dan verwacht ▼	28%	Slechter dan anderen ▼	10%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Athlon?

Prijs- en tariefstelling	26%	74%
Verhouding prijs en kwaliteit	42%	58%
Kwaliteit van de service	58%	42%
Van oudsher zo gegroeid	32%	68%
Reputatie	4%	96%
Goede ervaringen in het verleden	54%	46%
Specifieke aanbieding of regeling	12%	88%
Informatie op internet (website en reviews)	2%	98%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	26%	74%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	2%	98%
Persoonlijk contact medewerkers	42%	58%
Anders	2%	98%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	4%	10%	8%	22%	55%	8,1	8,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon	6%	8%	8%	22%	55%	8,0	
Het beantwoorden van vragen	6%	6%	10%	20%	58%	8,2	
De snelheid van reacties	6%	12%	6%	27%	49%	7,8	
De schriftelijke correspondentie	6%	6%	17%	23%	48%	7,8	
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	4%	6%	19%	68%	8,8	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	5%	10%	41%	44%	8,3	
Informatie op het beveiligde deel van de website	3%	18%	13%	25%	43%	7,5	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	9%	16%	27%	47%	7,9	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	6%	4%	20%	70%	9,0	8,5
De deskundigheid van de medewerkers	2%	12%	4%	22%	60%	8,3	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	2%	2%	12%	18%	66%	8,7	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	10%	12%	10%	65%	8,3	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	4%	8%	8%	22%	58%	8,2	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	4%	15%	24%	54%	8,3	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	7%	17%	17%	60%	8,4	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	6%	10%	24%	59%	8,6	8,1
Volledigheid van offertes	0%	8%	10%	29%	53%	8,3	
De prijs- en tariefstelling	0%	2%	21%	35%	42%	8,1	
De administratieve verwerking en rapportages	4%	11%	13%	22%	49%	7,8	
Juistheid van facturatie en overzichten	7%	11%	5%	25%	52%	7,9	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	9%	12%	28%	49%	8,0	8,4
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	3%	5%	10%	28%	54%	8,3	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	13%	29%	58%	8,8	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	5%	0%	14%	26%	55%	8,3	
De geboden brandstofregeling	0%	8%	8%	18%	66%	8,7	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	3%	14%	27%	57%	8,6	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	9%	9%	40%	42%	8,1	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	2%	12%	26%	58%	8,5	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 60
Friesland Lease	8,1
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht ▲	13%	Beter dan anderen ▲	59%
Precies zoals verwacht =	73%	Gelijk aan anderen =	36%
Minder positief dan verwacht ▼	13%	Slechter dan anderen ▼	5%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Friesland Lease?

Prijs- en tariefstelling	17%	83%
Verhouding prijs en kwaliteit	18%	82%
Kwaliteit van de service	32%	68%
Van oudsher zo gegroeid	28%	72%
Reputatie	10%	90%
Goede ervaringen in het verleden	43%	57%
Specifieke aanbieding of regeling	3%	97%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	12%	88%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	3%	97%
Persoonlijk contact medewerkers	38%	62%
Anders	8%	92%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	2%	5%	44%	49%	8,7	8,3
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	3%	8%	37%	49%	8,4	
Het beantwoorden van vragen	2%	2%	3%	42%	51%	8,6	
De snelheid van reacties	2%	5%	3%	39%	51%	8,5	
De schriftelijke correspondentie	2%	0%	7%	49%	42%	8,4	
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	7%	13%	39%	39%	7,9	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	11%	59%	30%	8,2	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	14%	55%	31%	8,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	4%	13%	47%	35%	8,0	

Organisatie en medewerkers

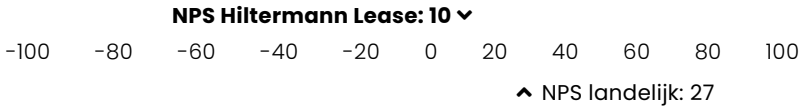
De correctheid van de medewerkers	2%	0%	2%	34%	63%	9,0	8,4
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	5%	44%	51%	8,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	2%	7%	32%	59%	8,9	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	4%	5%	39%	50%	8,5	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	4%	15%	31%	49%	8,2	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	4%	4%	16%	37%	39%	7,8	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	3%	13%	13%	38%	35%	7,5	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	2%	2%	11%	36%	49%	8,4	8,2
Volledigheid van offertes	0%	0%	7%	44%	49%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	0%	4%	22%	53%	22%	7,6	
De administratieve verwerking en rapportages	4%	2%	6%	44%	44%	8,3	
Juistheid van facturatie en overzichten	4%	5%	7%	39%	46%	8,1	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	14%	52%	34%	8,2	8,1
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	12%	45%	43%	8,4	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	3%	3%	18%	50%	26%	7,6	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	3%	14%	53%	31%	8,0	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	11%	51%	38%	8,4	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	2%	0%	2%	51%	45%	8,6	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	5%	16%	58%	21%	7,6	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	5%	14%	57%	23%	7,6	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 20
Hiltermann Lease	8,0
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht ^	25%	Beter dan anderen ^	46%
Precies zoals verwacht =	55%	Gelijk aan anderen =	46%
Minder positief dan verwacht ▾	20%	Slechter dan anderen ▾	8%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Hiltermann Lease?

Prijs- en tariefstelling	40%	60%
Verhouding prijs en kwaliteit	40%	60%
Kwaliteit van de service	45%	55%
Van oudsher zo gegroeid	35%	65%
Reputatie	0%	100%
Goede ervaringen in het verleden	55%	45%
Specifieke aanbieding of regeling	0%	100%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	15%	85%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	0%	100%
Persoonlijk contact medewerkers	65%	35%
Anders	5%	95%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	10%	5%	40%	45%	8,2	8,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon	5%	0%	10%	25%	60%	8,5	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	15%	40%	45%	8,4	
De snelheid van reacties	10%	0%	10%	35%	45%	7,9	
De schriftelijke correspondentie	0%	11%	11%	47%	32%	7,8	
Het relatiebeheer door de accountmanager	5%	5%	11%	21%	58%	8,2	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	29%	50%	21%	7,6	
Informatie op het beveiligde deel van de website	7%	7%	21%	43%	21%	6,9	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	20%	60%	20%	7,8	

Organisatie en medewerkers

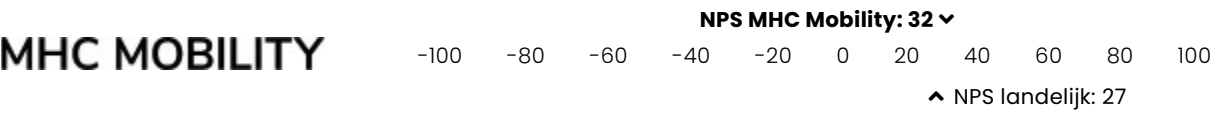
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	47%	53%	8,9	8,6
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	47%	53%	8,9	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	42%	58%	9,1	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	0%	47%	53%	8,9	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	6%	56%	39%	8,5	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	17%	50%	33%	8,1	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	25%	44%	31%	7,9	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	0%	65%	35%	8,5	8,4
Volledigheid van offertes	0%	0%	0%	61%	39%	8,6	
De prijs- en tariefstelling	5%	0%	11%	58%	26%	7,8	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	6%	59%	35%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	5%	58%	37%	8,5	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	13%	63%	25%	8,0	8,2
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	13%	60%	27%	8,1	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	13%	56%	31%	8,2	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	21%	36%	43%	8,2	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	17%	50%	33%	8,1	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	18%	47%	35%	8,1	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	11%	67%	22%	8,0	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	6%	50%	44%	8,6	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 56
MHC Mobility	8,2
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht	16%	Beter dan anderen	44%
Precies zoals verwacht	77%	Gelijk aan anderen	56%
Minder positief dan verwacht	7%	Slechter dan anderen	0%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor MHC Mobility?

Prijs- en tariefstelling	21%	79%
Verhouding prijs en kwaliteit	23%	77%
Kwaliteit van de service	39%	61%
Van oudsher zo gegroeid	30%	70%
Reputatie	4%	96%
Goede ervaringen in het verleden	32%	68%
Specifieke aanbieding of regeling	11%	89%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	4%	96%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	5%	95%
Persoonlijk contact medewerkers	39%	61%
Anders	2%	98%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	2%	0%	5%	33%	60%	8,9	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	0%	11%	33%	55%	8,6	
Het beantwoorden van vragen	2%	0%	5%	36%	57%	8,8	
De snelheid van reacties	2%	2%	4%	39%	54%	8,7	
De schriftelijke correspondentie	2%	2%	4%	38%	55%	8,7	
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	0%	7%	41%	50%	8,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	3%	3%	8%	51%	35%	8,1	
Informatie op het beveiligde deel van de website	2%	0%	13%	53%	32%	8,0	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	0%	10%	57%	31%	8,1	

Organisatie en medewerkers

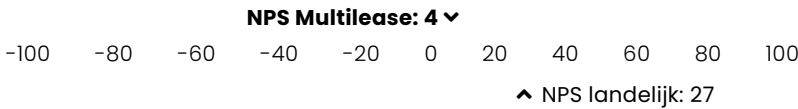
De correctheid van de medewerkers	2%	0%	2%	36%	61%	9,0	8,8
De deskundigheid van de medewerkers	2%	0%	2%	34%	63%	9,0	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	2%	0%	0%	30%	68%	9,2	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	0%	5%	31%	62%	8,9	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	0%	4%	37%	58%	8,8	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	0%	4%	46%	48%	8,6	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	2%	2%	12%	49%	35%	8,0	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	2%	2%	2%	42%	53%	8,7	8,4
Volledigheid van offertes	2%	0%	2%	44%	53%	8,8	
De prijs- en tariefstelling	2%	4%	16%	57%	20%	7,5	
De administratieve verwerking en rapportages	2%	0%	8%	53%	38%	8,3	
Juistheid van facturatie en overzichten	2%	0%	2%	52%	44%	8,6	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	2%	5%	50%	40%	8,3	8,1
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	2%	0%	7%	58%	33%	8,2	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	3%	0%	12%	62%	24%	7,8	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	5%	2%	12%	47%	35%	7,9	
De geboden brandstofregeling	2%	0%	11%	54%	33%	8,1	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	2%	0%	2%	54%	42%	8,5	
Het schouwen van auto's bij inleveren	2%	2%	7%	67%	22%	7,9	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	0%	10%	50%	38%	8,2	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 150
Multilease	7,3
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht ^	13%	Beter dan anderen ^	29%
Precies zoals verwacht =	56%	Gelijk aan anderen =	47%
Minder positief dan verwacht v	31%	Slechter dan anderen v	24%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Multilease?

Prijs- en tariefstelling	25%	75%
Verhouding prijs en kwaliteit	21%	79%
Kwaliteit van de service	22%	78%
Van oudsher zo gegroeid	39%	61%
Reputatie	4%	96%
Goede ervaringen in het verleden	37%	63%
Specifieke aanbieding of regeling	5%	95%
Informatie op internet (website en reviews)	2%	98%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	9%	81%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	5%	95%
Persoonlijk contact medewerkers	25%	75%
Anders	11%	89%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	2%	5%	20%	32%	41%	7,8	7,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon	4%	6%	23%	34%	33%	7,4	
Het beantwoorden van vragen	6%	5%	21%	35%	33%	7,4	
De snelheid van reacties	8%	9%	21%	30%	31%	7,0	
De schriftelijke correspondentie	5%	6%	21%	37%	31%	7,4	
Het relatiebeheer door de accountmanager	6%	7%	16%	30%	40%	7,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	1%	2%	30%	44%	23%	7,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	3%	2%	25%	41%	28%	7,5	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	5%	1%	22%	47%	25%	7,5	

Organisatie en medewerkers

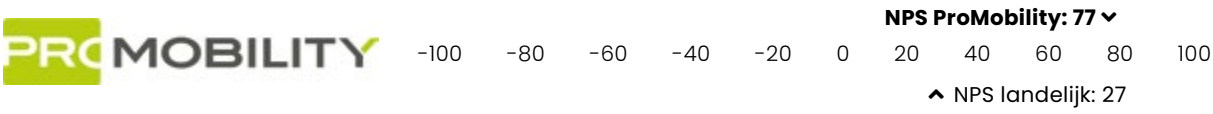
De correctheid van de medewerkers	2%	3%	15%	39%	42%	8,1	7,8
De deskundigheid van de medewerkers	1%	2%	17%	40%	40%	8,1	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	1%	3%	14%	35%	48%	8,3	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	6%	7%	16%	33%	39%	7,6	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	4%	7%	22%	26%	42%	7,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	5%	4%	24%	34%	34%	7,4	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	5%	7%	33%	29%	26%	7,0	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	1%	6%	15%	41%	36%	7,9	7,8
Volledigheid van offertes	1%	3%	13%	47%	36%	8,0	
De prijs- en tariefstelling	1%	4%	21%	50%	24%	7,6	
De administratieve verwerking en rapportages	1%	6%	22%	39%	33%	7,7	
Juistheid van facturatie en overzichten	1%	5%	14%	44%	37%	8,0	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	4%	1%	23%	33%	39%	7,8	7,7
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	2%	4%	22%	34%	39%	7,8	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	1%	3%	23%	37%	37%	7,8	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	3%	5%	21%	38%	34%	7,6	
De geboden brandstofregeling	1%	2%	26%	37%	34%	7,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	16%	42%	42%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	2%	4%	26%	43%	26%	7,5	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	8%	4%	26%	29%	33%	7,2	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 31
ProMobility	9,0
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht	32%	Beter dan anderen	92%
Precies zoals verwacht	68%	Gelijk aan anderen	8%
Minder positief dan verwacht	0%	Slechter dan anderen	0%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor ProMobility?

Prijs- en tariefstelling	10%	90%
Verhouding prijs en kwaliteit	29%	71%
Kwaliteit van de service	77%	23%
Van oudsher zo gegroeid	32%	68%
Reputatie	13%	87%
Goede ervaringen in het verleden	55%	45%
Specifieke aanbieding of regeling	13%	87%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	6%	94%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	0%	100%
Persoonlijk contact medewerkers	68%	32%
Anders	6%	94%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	0%	19%	81%	9,6	9,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	0%	26%	74%	9,4	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	29%	71%	9,3	
De snelheid van reacties	0%	0%	3%	29%	68%	9,2	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	0%	35%	65%	9,2	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	9%	35%	57%	8,8	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	5%	37%	58%	8,9	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	3%	31%	66%	9,1	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	13%	87%	9,7	9,5
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	13%	87%	9,7	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	13%	87%	9,7	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	0%	16%	84%	9,6	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	23%	77%	9,5	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	12%	31%	58%	8,8	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	3%	26%	71%	9,3	9,0
Volledigheid van offertes	0%	0%	3%	26%	71%	9,3	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	16%	45%	39%	8,3	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	4%	29%	68%	9,2	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	6%	29%	65%	9,1	9,1
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	7%	36%	57%	8,9	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	4%	33%	63%	9,1	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	4%	26%	70%	9,3	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	5%	43%	52%	8,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	8%	31%	62%	9,0	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	0%	38%	62%	9,1	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	0%	34%	66%	9,2	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 45
WagenPlan BV	8,5
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht ▲	13%	Beter dan anderen ▲	61%
Precies zoals verwacht =	71%	Gelijk aan anderen =	29%
Minder positief dan verwacht ▼	16%	Slechter dan anderen ▼	11%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor WagenPlan BV?

Prijs- en tariefstelling	31%	69%
Verhouding prijs en kwaliteit	40%	60%
Kwaliteit van de service	51%	49%
Van oudsher zo gegroeid	11%	89%
Reputatie	4%	96%
Goede ervaringen in het verleden	51%	49%
Specifieke aanbieding of regeling	2%	98%
Informatie op internet (website en reviews)	2%	98%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	4%	96%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	0%	100%
Persoonlijk contact medewerkers	42%	58%
Anders	16%	84%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	2%	5%	5%	44%	44%	8,3	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	4%	13%	36%	47%	8,3	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	9%	40%	51%	8,7	
De snelheid van reacties	0%	7%	5%	30%	58%	8,6	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	7%	37%	56%	8,8	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	2%	19%	31%	48%	8,3	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	9%	53%	38%	8,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	3%	17%	50%	30%	7,9	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	3%	6%	6%	46%	40%	8,1	

Organisatie en medewerkers

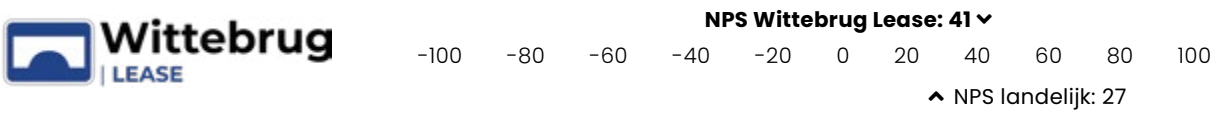
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	2%	32%	66%	9,2	8,9
De deskundigheid van de medewerkers	0%	2%	0%	36%	61%	9,0	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	2%	30%	68%	9,2	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	4%	9%	24%	62%	8,8	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	5%	0%	32%	64%	9,0	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	3%	5%	38%	54%	8,7	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	3%	9%	47%	41%	8,3	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	2%	5%	38%	55%	8,8	8,4
Volledigheid van offertes	0%	5%	5%	38%	52%	8,6	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	24%	51%	24%	7,8	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	12%	51%	35%	8,2	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	5%	9%	30%	57%	8,6	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	3%	3%	13%	44%	38%	8,0	8,3
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	3%	12%	47%	38%	8,2	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	16%	38%	47%	8,5	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	3%	20%	40%	37%	8,0	
De geboden brandstofregeling	0%	3%	11%	34%	51%	8,5	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	3%	14%	36%	47%	8,4	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	12%	44%	44%	8,5	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	3%	13%	33%	53%	8,5	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 56
Wittebrug Lease	8,1
Landelijk	7,9

Ervaring afgelopen jaar?		Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	
Positiever dan verwacht ▲	29%	Beter dan anderen ▲	41%
Precies zoals verwacht =	64%	Gelijk aan anderen =	48%
Minder positief dan verwacht ▼	7%	Slechter dan anderen ▼	10%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Wittebrug Lease?

Prijs- en tariefstelling	20%	80%
Verhouding prijs en kwaliteit	23%	77%
Kwaliteit van de service	30%	70%
Van oudsher zo gegroeid		79%
Reputatie	9%	91%
Goede ervaringen in het verleden	27%	73%
Specifieke aanbieding of regeling	14%	86%
Informatie op internet (website en reviews)	4%	96%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	18%	82%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	2%	98%
Persoonlijk contact medewerkers	23%	77%
Anders	7%	93%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	12%	33%	55%	8,7	8,4
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	0%	12%	33%	53%	8,5	
Het beantwoorden van vragen	2%	2%	12%	28%	56%	8,5	
De snelheid van reacties	4%	0%	8%	29%	59%	8,6	
De schriftelijke correspondentie	2%	0%	10%	27%	60%	8,7	
Het relatiebeheer door de accountmanager	5%	0%	9%	33%	53%	8,4	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	3%	28%	35%	35%	7,8	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	3%	21%	33%	42%	8,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	0%	20%	36%	41%	8,1	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	2%	2%	33%	63%	9,0	8,8
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	6%	35%	59%	8,9	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	2%	2%	33%	63%	9,0	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	2%	10%	26%	60%	8,7	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	2%	0%	6%	33%	59%	8,8	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	13%	31%	56%	8,7	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	27%	34%	39%	8,0	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	4%	32%	64%	9,1	8,6
Volledigheid van offertes	0%	0%	6%	37%	57%	8,9	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	16%	44%	40%	8,3	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	4%	10%	37%	49%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	10%	4%	33%	53%	8,4	

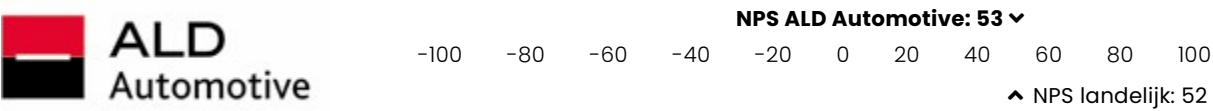
Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	2%	12%	31%	55%	8,6	8,6
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	3%	0%	14%	23%	60%	8,6	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	21%	33%	46%	8,3	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	3%	5%	8%	33%	51%	8,3	
De geboden brandstofregeling	0%	3%	7%	20%	70%	9,0	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	3%	3%	30%	64%	9,0	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	24%	16%	60%	8,6	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	6%	13%	26%	55%	8,4	

BIJ LAGE

4

INDIVIDUELE RESULTATEN
PRIVATE LEASE



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 380						
ALD Automotive	8,4						
Landelijk	8,5						

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	1%	7%	42%	50%	8,6	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	6%	38%	53%	8,7	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	12%	37%	48%	8,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	3%	12%	40%	44%	8,2	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	2%	18%	48%	32%	7,9	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	1%	12%	35%	50%	8,5	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	1%	3%	28%	67%	9,1	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	2%	19%	36%	41%	8,0	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	1%	13%	41%	44%	8,4	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	4%	4%	26%	33%	35%	7,5	8,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	15%	35%	45%	8,2	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	2%	27%	29%	37%	7,6	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	1%	22%	29%	45%	8,1	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	4%	17%	29%	47%	8,0	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	7%	33%	57%	8,7	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	2%	12%	34%	50%	8,4	8,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	6%	25%	27%	36%	7,4	
Het wisselen van banden	1%	3%	24%	26%	46%	8,1	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	0%	25%	27%	46%	8,1	7,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	1%	39%	26%	33%	7,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	30%	27%	38%	7,7	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	5%	27%	31%	36%	7,6	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 168						
Alphabet Nederland BV	8,5						
Landelijk	8,5						

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	2%	5%	41%	51%	8,6	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	7%	41%	51%	8,7	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	4%	10%	34%	50%	8,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	3%	1%	10%	37%	49%	8,4	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	2%	23%	37%	35%	7,8	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	4%	4%	17%	22%	53%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	1%	12%	24%	60%	8,6	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	4%	12%	28%	54%	8,4	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	1%	9%	38%	50%	8,5	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	6%	29%	25%	30%	6,8	8,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	3%	17%	27%	52%	8,3	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	5%	27%	24%	37%	7,3	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	1%	22%	28%	46%	8,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	8%	14%	20%	52%	7,9	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	8%	25%	65%	8,9	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	7%	32%	58%	8,8	8,3
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	5%	18%	32%	40%	7,6	
Het wisselen van banden	0%	2%	25%	35%	38%	8,0	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	6%	14%	32%	47%	8,2	8,0
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	5%	37%	28%	28%	7,2	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	4%	17%	33%	44%	8,1	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	3%	16%	43%	37%	8,0	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 56						
Athlon	7,9						
Landelijk	8,5						

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	5%	5%	13%	23%	54%	8,1	8,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	7%	2%	4%	35%	53%	8,3	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	6%	9%	6%	26%	53%	8,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	6%	6%	21%	21%	46%	7,7	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	4%	2%	21%	44%	29%	7,6	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	2%	18%	29%	51%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	6%	0%	12%	29%	53%	8,3	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	3%	8%	43%	48%	8,5	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	6%	2%	8%	40%	44%	8,1	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	2%	22%	44%	27%	7,4	8,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	0%	5%	45%	45%	8,3	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	3%	19%	38%	34%	7,5	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	6%	0%	12%	39%	42%	8,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	0%	17%	31%	48%	8,2	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	0%	6%	29%	63%	8,9	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	10%	29%	62%	8,9	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	7%	23%	33%	37%	7,8	
Het wisselen van banden	0%	0%	13%	52%	35%	8,2	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	18%	23%	59%	8,7	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	8%	0%	25%	33%	33%	7,4	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	8%	0%	16%	32%	44%	7,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	14%	36%	50%	8,6	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 252						
Friesland Lease	8,5						
Landelijk	8,5						

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	1%	8%	43%	46%	8,5	8,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	2%	5%	39%	54%	8,8	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	2%	7%	23%	68%	9,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	3%	6%	33%	57%	8,7	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	3%	6%	36%	54%	8,7	8,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	4%	7%	25%	63%	8,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	1%	5%	22%	73%	9,2	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	2%	14%	20%	62%	8,6	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	1%	10%	37%	51%	8,5	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	7%	4%	18%	26%	45%	7,7	8,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	1%	9%	28%	60%	8,7	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	3%	17%	21%	55%	8,3	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	2%	11%	23%	62%	8,7	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	4%	10%	22%	60%	8,4	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	3%	7%	22%	67%	8,9	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	13%	30%	56%	8,7	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	5%	16%	26%	53%	8,3	
Het wisselen van banden	1%	0%	15%	29%	54%	8,5	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	1%	21%	30%	48%	8,3	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	26%	21%	50%	8,2	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	0%	17%	31%	51%	8,4	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	21%	31%	49%	8,4	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 325						
IKRIJ.NL	8,5						
Landelijk	8,5						

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	1%	5%	36%	57%	8,8	
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	7%	37%	55%	8,7	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	2%	5%	34%	58%	8,8	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	7%	34%	57%	8,7	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	4%	17%	44%	34%	7,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	1%	8%	34%	56%	8,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	1%	5%	27%	67%	9,1	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	0%	17%	32%	48%	8,3	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	0%	9%	37%	53%	8,7	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	6%	29%	25%	31%	7,0	
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	2%	21%	28%	44%	7,9	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	2%	5%	27%	28%	38%	7,6	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	1%	18%	36%	43%	8,1	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	4%	11%	26%	54%	8,2	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	2%	9%	26%	60%	8,7	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	3%	1%	9%	29%	58%	8,6	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	4%	21%	28%	43%	7,8	
Het wisselen van banden	2%	1%	22%	30%	45%	8,1	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	19%	31%	48%	8,3	
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	0%	35%	18%	46%	7,9	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	0%	21%	32%	45%	8,1	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	2%	17%	33%	44%	8,1	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 109						
MHC Mobility	8,8						
Landelijk	8,5						

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	0%	6%	22%	72%	9,2	
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	5%	23%	72%	9,3	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	1%	7%	25%	66%	9,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	0%	9%	26%	64%	9,0	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	1%	20%	34%	46%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	1%	4%	23%	72%	9,2	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	3%	12%	20%	64%	8,7	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	7%	22%	26%	43%	7,8	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	0%	8%	31%	61%	9,0	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	2%	10%	21%	26%	41%	7,6	
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	11%	37%	48%	8,4	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	2%	7%	13%	24%	54%	8,2	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	4%	11%	32%	53%	8,5	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	3%	8%	20%	68%	8,9	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	2%	4%	24%	70%	9,1	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	3%	31%	66%	9,2	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	5%	8%	25%	61%	8,6	
Het wisselen van banden	0%	0%	10%	33%	57%	8,8	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

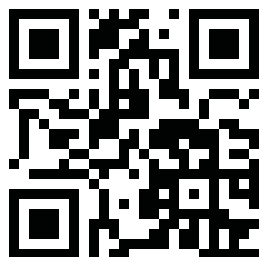
De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	16%	18%	66%	8,9	
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	14%	21%	64%	8,9	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	0%	9%	30%	61%	8,9	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	6%	28%	66%	9,1	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 55						
WagenPlan BV	8,4						
Landelijk	8,5						

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:							
Online informatie	0%	4%	11%	42%	43%	8,3	8,3
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	20%	27%	53%	8,5	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	2%	13%	41%	41%	8,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	2%	18%	36%	44%	8,3	
Contractueel – hoe tevreden bent u over:							
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	6%	22%	50%	22%	7,5	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	2%	12%	33%	54%	8,6	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	0%	11%	26%	62%	8,8	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	3%	16%	21%	58%	8,4	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	2%	13%	33%	50%	8,3	
Sturing – hoe tevreden bent u over:							
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	3%	3%	20%	37%	37%	7,8	8,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	0%	18%	24%	56%	8,4	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	0%	15%	44%	37%	8,0	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	14%	36%	50%	8,6	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	0%	6%	12%	29%	53%	8,4	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	12%	27%	62%	8,9	
Onderhoud – hoe tevreden bent u over:							
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	0%	9%	28%	60%	8,8	8,3
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	11%	24%	18%	42%	7,3	
Het wisselen van banden	0%	4%	8%	28%	60%	8,7	
Schade en pech – hoe tevreden bent u over:							
De ondersteuning en afhandeling bij pech	4%	12%	20%	28%	36%	7,3	7,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	40%	27%	33%	7,6	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	8%	0%	20%	40%	32%	7,5	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	4%	26%	37%	33%	7,8	





Vereniging Zakelijke Rijders | Lange Dreef 8 | 4131 NH Vianen
0347-345 246 | info@vzr.nl | vzr.nl