



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS

TEVREDENHEID
OVER
LEASEMAATSCHAPPIJEN

2015



VOORWOORD

Met trots presenteren wij u de resultaten van de vijfde editie van ons onderzoek naar de Tevredenheid Over Leasemaatschappijen (TOL). Ook dit jaar hebben wij het genoegen van een hoge respons. Maar liefst 5.165 leaserijders hebben hun mening gegeven over hun leasemaatschappij. En natuurlijk geldt: hoe meer leaserijders deelnemen aan het tevredenheidsonderzoek, des te beter ons inzicht in de situatie in de leasemarkt.

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

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

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

Ook dit jaar wordt het onderzoeksrapport in twee versies ter beschikking gesteld. De reguliere editie wordt verspreid onder alle leasemaatschappijen en belanghebbende partijen. Daarnaast is er nog een zeer uitgebreide, gedetailleerde editie, waarin voor alle leasemaatschappijen met een minimum aantal respondenten een **individuele rapportage** is opgenomen. Dit biedt een buitengewoon interessante benchmark. De bedrijfsleden van Vereniging Zakelijke Rijders ontvangen deze detailrapportage automatisch.

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

Ten slotte, en dat is zeker niet het minst belangrijk, vormen de resultaten van het onderzoek de basis voor de toekenning van de titel 'Beste Leasemaatschappij 2015/2016'. Dit jaar feliciteren wij **Alphabet** en **WagenPlan** met het behalen van de eerste plaats in hun categorie.

Veel leesplezier!

Jan van Delft

Voorzitter Vereniging Zakelijke Rijders

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
INHOUDSOPGAVE	4
ONDERZOEKSVERANTWOORDING	5
HOOFDSTUK 1 RESULTATEN LEASEBRANCHE	7
HOOFDSTUK 2 RESULTATEN INDIVIDUELE LEASEMAATSCHAPPIJEN	15
HOOFDSTUK 3 RANKING BESTE LEASEMAATSCHAPPIJ	25
NAWOORD	29
BIJLAGEN 1 HET AANTAL INZENDINGEN PER LEASEMAATSCHAPPIJ	30
BIJLAGEN 2 NPS NADER UITGELEGD	32
BIJLAGEN 3 INDIVIDUELE RESULTATEN (BESCHIKBAAR IN HET UITGEBREIDE RAPPORT)	34



ONDERZOEKS- VERANTWOORDING

Het onderzoek Tevredenheid Over Leasemaatschappijen is uitgevoerd onder leaserijders:

-
- 1. die lid zijn van Vereniging Zakelijke Rijders (VZR)**
 - 2. van reeds actieve leasemaatschappijen, die dit onderzoek gedurende het gehele jaar versturen**
 - 3. van leasemaatschappijen die eenmalig hebben meegedaan aan dit onderzoek**
-

Leasemaatschappijen die kozen voor een eenmalige actieve participatie hebben zich verplicht een aselechte steekproef dan wel alle leaserijders (de totale populatie) uit te nodigen. Een ieder kon zijn/haar leasemaatschappij slechts eenmaal beoordelen.

In totaal zijn er 5.204 enquêtes ingevuld. Na schoning zijn er 5.165 enquêtes overgebleven die meetellen voor het resultaat. Er zijn 29.575 enquêtes uitgestuurd. Het responspercentage is 17,5%. Dit is meer dan afgelopen jaren.

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

In totaal zijn 65 verschillende leasemaatschappijen beoordeeld. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 25 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 1 voor het aantal inzendingen per leasemaatschappij, waarvoor een individuele rapportage is samengesteld.

Er zijn zeventien leasemaatschappijen met meer dan 25 ingevulde enquêtes. Zie bijlage 3 voor de rapportage per leasemaatschappij. Deze bijlage is alleen beschikbaar in het uitgebreide rapport.

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

Omdat we belang hechten aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, hebben we dit jaar de representativiteit meegenomen in de puntentelling. Representativiteit is de mate waarin de steekproef (het aantal reacties) alle leaserijders van de leasemaatschappij vertegenwoordigt.

Hoe hoger de representativiteit, des te betrouwbaarder de uitkomsten. In onderzoeksland is het gebruikelijk om te werken met een 90-95% representativiteit. Bepalend voor het benodigde aantal reacties is dus het aantal leasecontracten dat er in totaal is bij een leasemaatschappij.

Een 'kleine' leasemaatschappij met 3.000 leasecontracten zal 249 reacties moeten verzamelen om binnen de 90%-95% representativiteitsmarges te vallen. Een 'grote' leasemaatschappij met 50.000 contracten heeft (maar) 285 reacties nodig.

Hoewel de individuele rapporten niet in alle gevallen aan deze voorwaarden voldoen, zijn deze toch sterk indicatief.



Category	Value
1	10
2	15
3	20
4	25
5	30
6	35
7	40
8	45
9	50
10	55
11	60
12	65



HOOFDSTUK 1

RESULTATEN LEASEBRANCHE

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

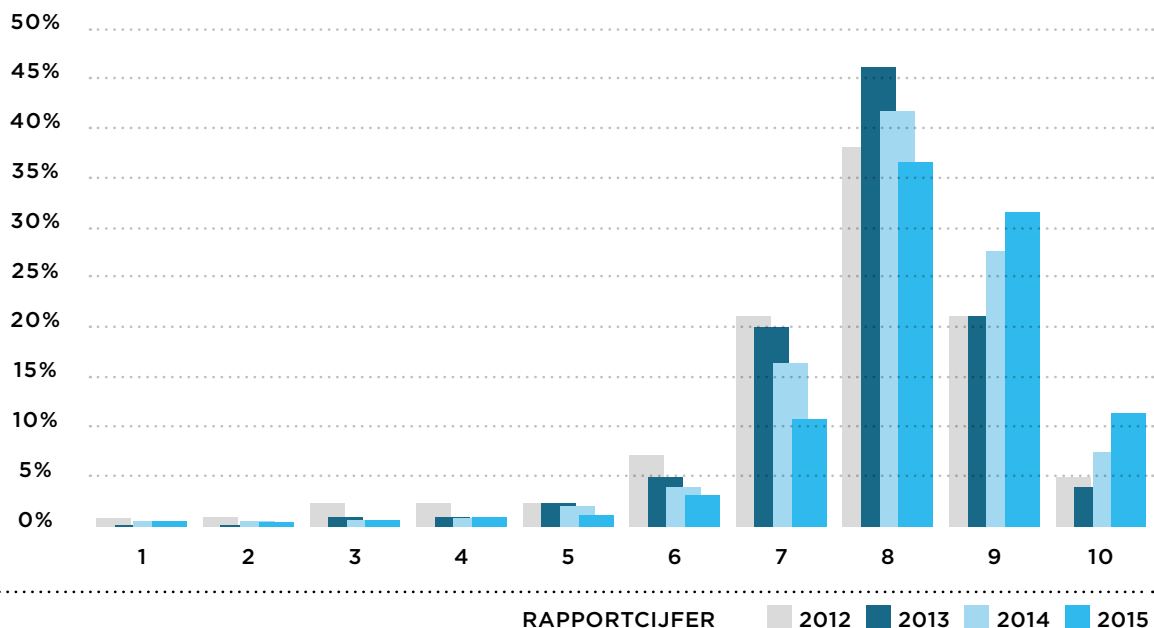
1.1 RAPPORTCIJFER

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

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

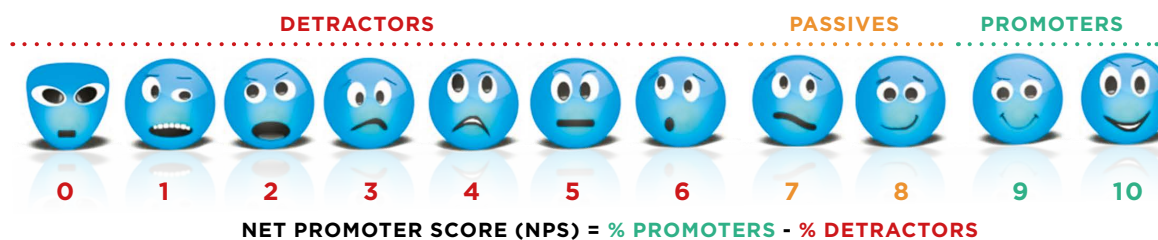
Het gemiddelde rapportcijfer voor alle leasemaatschappijen samen bedraagt in 2015 maar liefst 8,3. Daarmee is de stijgende lijn van de afgelopen jaren voortgezet. Leasemaatschappijen zijn zich klaarblijkelijk steeds meer gaan inspannen om niet alleen de beslisser, in de regel de algemeen of financieel directeur dan wel de wagenparkbeheerder, tevreden te stellen, maar ook de eindgebruiker: de berijder.

In onderstaande grafiek staat de spreiding van de cijfers weergegeven. Het rapportcijfer 10 is beduidend vaker uitgedeeld dan in voorgaande jaren evenals het cijfer 9. Het aantal zessen, zevens en achten is daarentegen juist afgenomen.



1.2 NPS

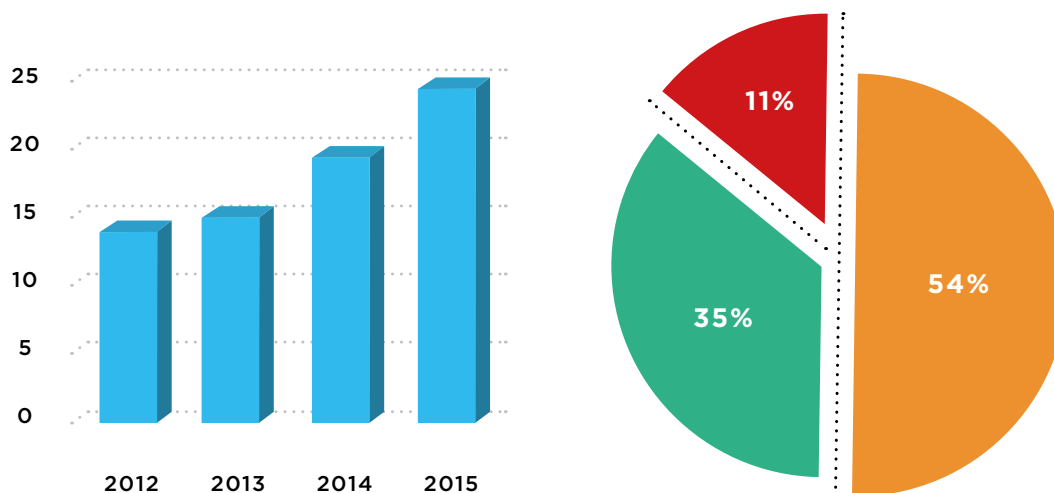
De NPS (Net Promoter Score) is een belangrijk onderdeel van de tevredenheidsmeting. De NPS is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag de loyaliteit van klanten te meten. Hiermee kan een indicatie worden verkregen over het groeipotentieel van het bedrijf of product. In bijlage 2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



De NPS voor de leasebranche is in 2015: **24**

In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven.

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



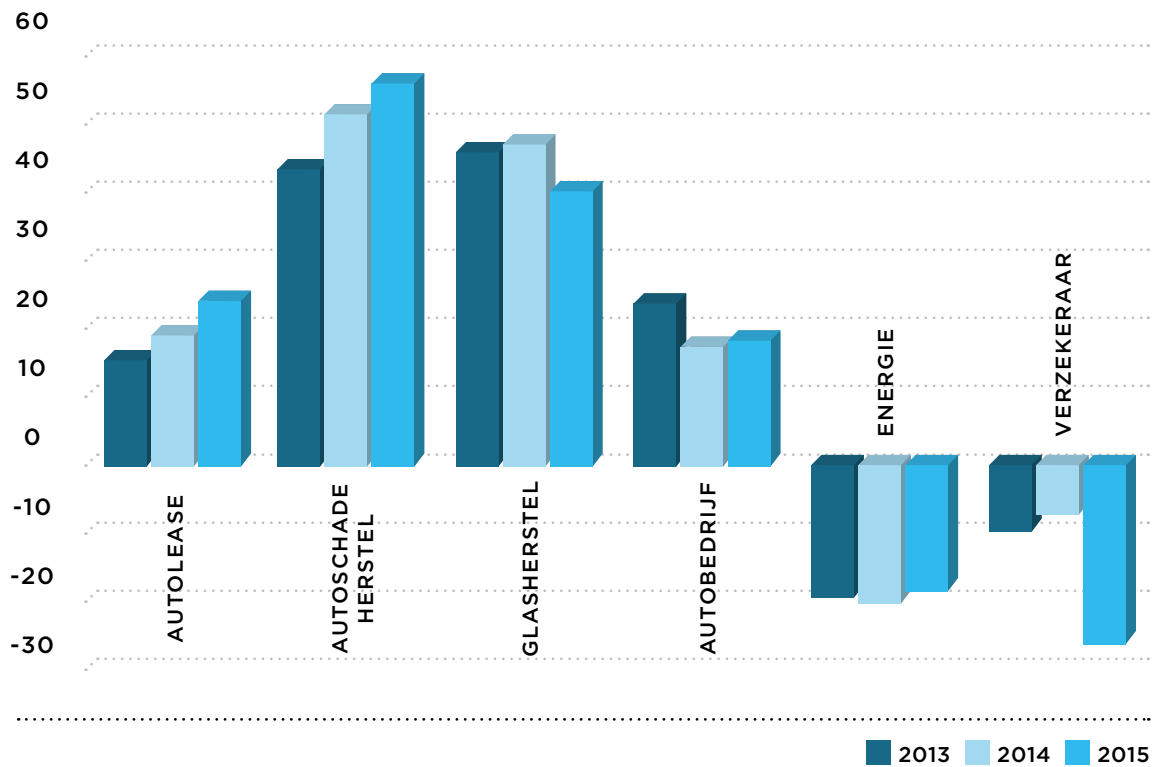
■ NPS

■ PROMOTERS ■ PASSIVES ■ DETRACTORS

De NPS van de leasebranche is het afgelopen jaar wederom gestegen. De gezamenlijke leasemaatschappijen scoren een NPS van 24. Net als bij het rapportcijfer, duidt de hogere NPS er op dat leasemaatschappijen de meningen en belangen van de leaserijder zelf steeds meer centraal zijn gaan stellen. Dit is een ontwikkeling die onze vereniging heeft beoogd met het initiëren van het onderzoek Tevredenheid Over Leasemaatschappijen en waarvan wij nu de resultaten zien.

1.2.1 NPS IN VERGELIJKING MET ANDERE BRANCHES

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

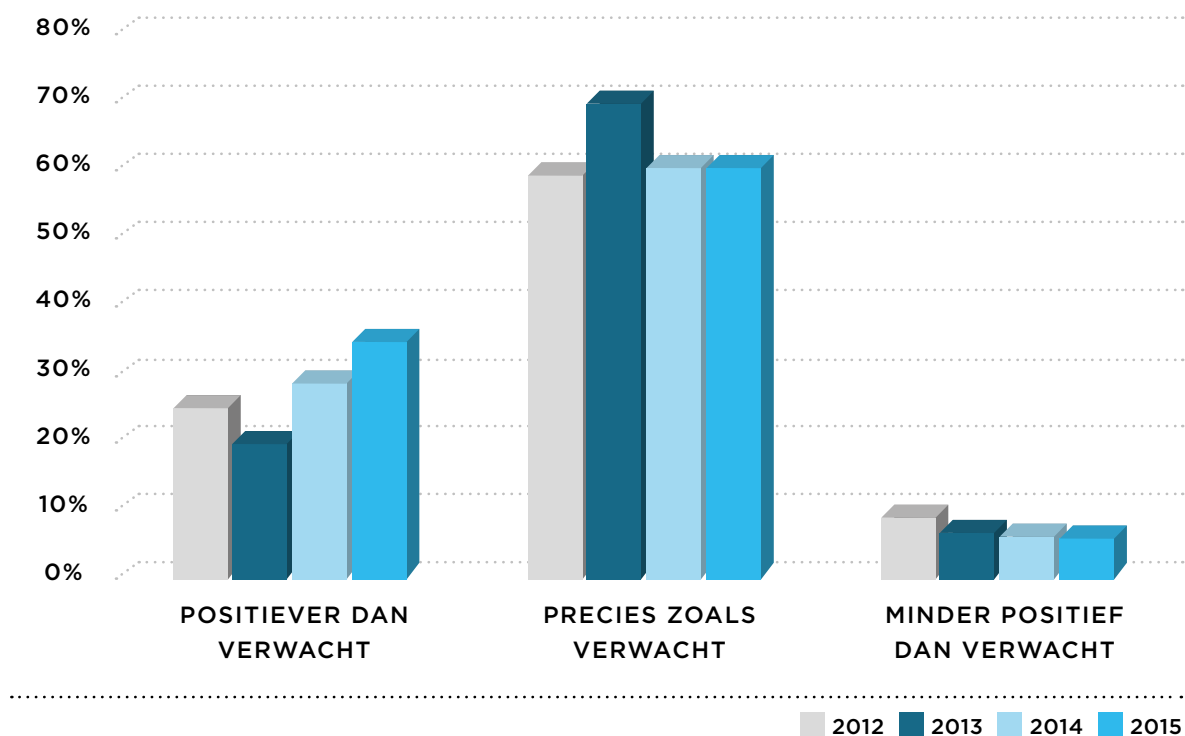


De NPS-scores van verzekeraars en glasherstelbedrijven zijn flink gedaald. Bij de overige sectoren is de NPS verbeterd. Autoleasebedrijven en Autoschadeherstelbedrijven scoren beide een NPS van 5 hoger dan het vorige jaar.



1.3 ERVARINGEN VERSUS VERWACHTINGEN

Op de vraag naar de ervaring met de eigen leasemaatschappij het afgelopen jaar, antwoordt zo'n 60% van de berijders dat deze ervaring volgens verwachting is geweest. In bijna 35% van de gevallen was de ervaring boven verwachting. Dit is wederom een flinke stijging ten opzichte van vorig jaar. In onderstaande grafiek staan de resultaten weergegeven.



Van alle berijders heeft 5% het afgelopen jaar een minder goede ervaring gehad dan zij van hun leasemaatschappij hadden verwacht. Vorig jaar was dit met 6% vergelijkbaar.

Conclusie: berijders worden vaker positief verrast door de leasemaatschappij.

1.4 BEOORDELING OP DEELASPECTEN

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

- Communicatie en informatie
- Contractuele aspecten
- Onderhoud
- Schade en pech

1.4.1 COMMUNICATIE EN INFORMATIE

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

Hoe tevreden bent u over:	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	8,26
Informatie op het beveiligde gedeelte van de website	8,50
De schriftelijke documenten zoals autopapieren, groene kaart etc.	8,97
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	8,86
Het verstrekken van informatie over verbetering met betrekking tot zuinig en veilig rijgedrag	7,70
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	8,81

De leasemaatschappijen hebben hun administratieve zaakjes goed voor elkaar. Autopapieren en andere benodigde documenten worden naar tevredenheid verstrekt. Daarna scoort het directe, persoonlijke, contact met de leasemaatschappijen het hoogst. Het persoonlijk contact (37%) en de bereikbaarheid (25%) worden als meest belangrijk aangemerkt.

1.4.2 CONTRACTUELE ASPECTEN

Het meest tevreden is men over de bandenregeling en over de keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist. Ruimte voor verbetering is er in de flexibiliteit van leasemaatschappijen wanneer hen wordt gevraagd het contract aan te passen op looptijd, kilometrage etc.

Hoe tevreden bent u over:	
Informatie over en afhandeling van schade en bepalingen omtrent het eigen risico	8,42
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	8,57
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor vervanging van banden	8,25
De bandenregeling in uw contract	8,61
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	8,27
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	7,71
Informatie over en afhandeling bij einde contract	8,14

1.4.3 ONDERHOUD

Ook met betrekking tot onderhoud is de leaserijders een aantal vragen voorgelegd over het onderhoud zelf, maar ook over de planning en het vervangend vervoer. Op alle aspecten worden hoge scores behaald, tussen 8,5 en 9.

Hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	8,94
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	8,85
De beschikbaarheid van vervangend vervoer of haal- en brengservice	8,61
Het wisselen van banden	8,71

1.4.4 SCHADE EN PECH

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

Hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	8,69
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer bij pech	8,61
De ondersteuning en afhandeling van schade	8,79
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	8,72
De beschikbaarheid van vervangend vervoer bij schade	8,73
De ondersteuning en afhandeling van ruitschade	8,72





HOOFDSTUK 2

RESULTATEN INDIVIDUELE LEASE- MAATSCHAPPIJEN

In dit tweede hoofdstuk gaan we in op de resultaten van de individuele leasemaatschappijen. Net als in voorgaande jaren maken we daarbij een onderscheid tussen 'grote' leasemaatschappijen enerzijds en middelgrote en kleinere leasemaatschappijen anderzijds.

2.1 RAPPORTCIJFER

Elke leaserijder is gevraagd de eigen leasemaatschappij een overall beoordeling te geven met een rapportcijfer tussen 1 en 10. Dit rapportcijfer ziet u ook terug op de homepage van www.autoleasetevreden.nl. Dit rapportcijfer is één van de zeven onderdelen in de uiteindelijke uitslag 'Beste Leasemaatschappij'. Omdat de onderlinge verschillen klein zijn, rapporteren we deze op twee cijfers achter de komma.

Rapportcijfer	2015	2014
Business Lease	8,67	8,33
Alphabet	8,58	8,22
ALD Automotive	8,43	7,92
Arval	8,28	8,25
Athlon	8,27	8,20
Terberg Leasing	8,03	8,26
LeasePlan	7,62	7,86

Bij de grote leasemaatschappijen wordt de lijst aangevoerd door Business Lease. Sterkste stijger qua rapportcijfer is ALD Automotive, nu op een derde plek met een 8,43. LeasePlan is de enige leasemaatschappij waarvan het rapportcijfer dit jaar lager is dan dat van vorig jaar.

Bij de middelgrote en kleinere leasemaatschappijen is de lijst met rapportcijfers als volgt:

Rapportcijfer	2015	2014
WagenPlan	9,02	8,36
AA Lease	8,97	8,81
Van Mossel Leasing	8,89	8,17
DirectLease	8,69	8,46
Zuidlease	8,45	8,17
MKB Lease	8,29	7,66
Friesland Lease	8,01	7,89
J&T Autolease	7,88	7,60
Autoplanning	7,85	7,24
Autolease Midden Nederland	7,03	8,15

WagenPlan staat bij de middelgrote en kleine leasemaatschappijen bovenaan met een 9. Net als WagenPlan, heeft ook de nummer 3, Van Mossel Leasing, een fikse stijging kunnen noteren het afgelopen jaar. Tot slot valt MKB Lease op met een flinke verbetering.

2.2 NPS

Hierna presenteren wij u de NPS per leasemaatschappij. In onderstaande tabel staan de NPS weergegeven van de grote leasemaatschappijen.

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
Business Lease	57	59%	38%	3%
Alphabet	52	56%	39%	4%
ALD Automotive	39	47%	46%	8%
Athlon	38	45%	48%	7%
Arval	32	41%	51%	9%
Terberg Leasing	27	37%	54%	10%
LeasePlan	7	22%	63%	15%

Business Lease heeft met 57 de hoogste NPS. Alphabet en ALD Automotive volgen op de tweede en derde plaats met respectievelijk scores van 52 en 39.

Dit jaar hebben we ook gekeken naar de verbetering van de individuele leasemaatschappij op het gebied van NPS ten opzichte van vorig jaar.



	2015	2014	Stijging/daling
ALD Automotive	39	17	22
Alphabet	52	36	16
Business Lease	57	42	15
Athlon Car Lease	38	36	2
Arval	32	33	-1
Terberg Leasing	27	31	-4
LeasePlan	7	24	-17

ALD Automotive heeft haar NPS met maar liefst 22 punten weten te verbeteren ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook Alphabet en Business Lease zijn fors gestegen.

In de onderstaande tabel staat de NPS van de middelgrote en kleinere leasemaatschappijen.

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
WagenPlan	79	79%	21%	0%
AA Lease	65	70%	24%	5%
Van Mossel Leasing	59	62%	35%	3%
Zuidlease	57	61%	35%	4%
DirectLease	49	51%	46%	3%
MKB Lease DirectLease	30	42%	45%	12%
Friesland Lease MKB Lease	24	34%	56%	10%
Autoplanning Friesland Lease	22	36%	49%	15%
J&T Autolease Autoplanning	14	35%	45%	20%
Autolease Midden Nederland J&T Autolease	-29	10%	52%	39%
Autolease Midden Nederland	-29	10%	52%	39%

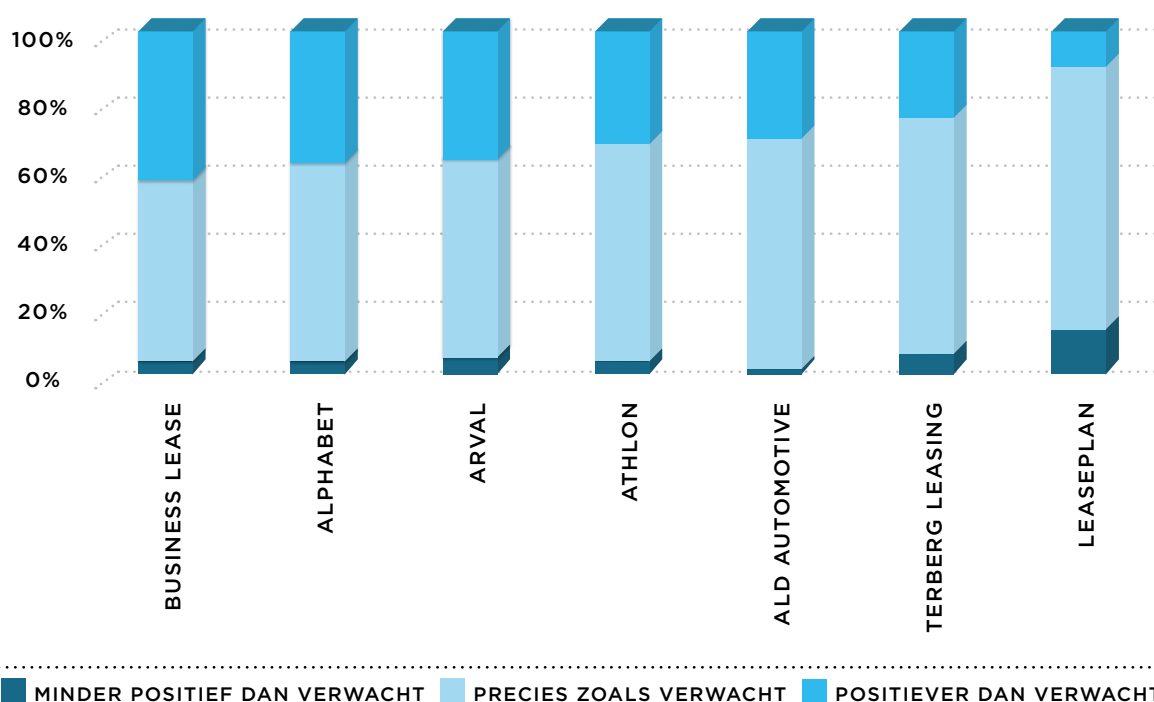
WagenPlan voert de lijst aan met een hoge score van 79. AA Lease scoort als gebruikelijk ook in de bovenste regionen.

	2015	2014	Stijging/daling
WagenPlan	79	32	47
MKB Lease	30	5	25
Autoplanning	22	1	21
Van Mossel Leasing	59	41	18
Zuidlease	57	45	12
Friesland Lease	24	19	5
AA Lease	65	64	1
DirectLease	49	50	-1
J&T Autolease	14	24	-10
Autolease Midden Nederland	-29	20	-49

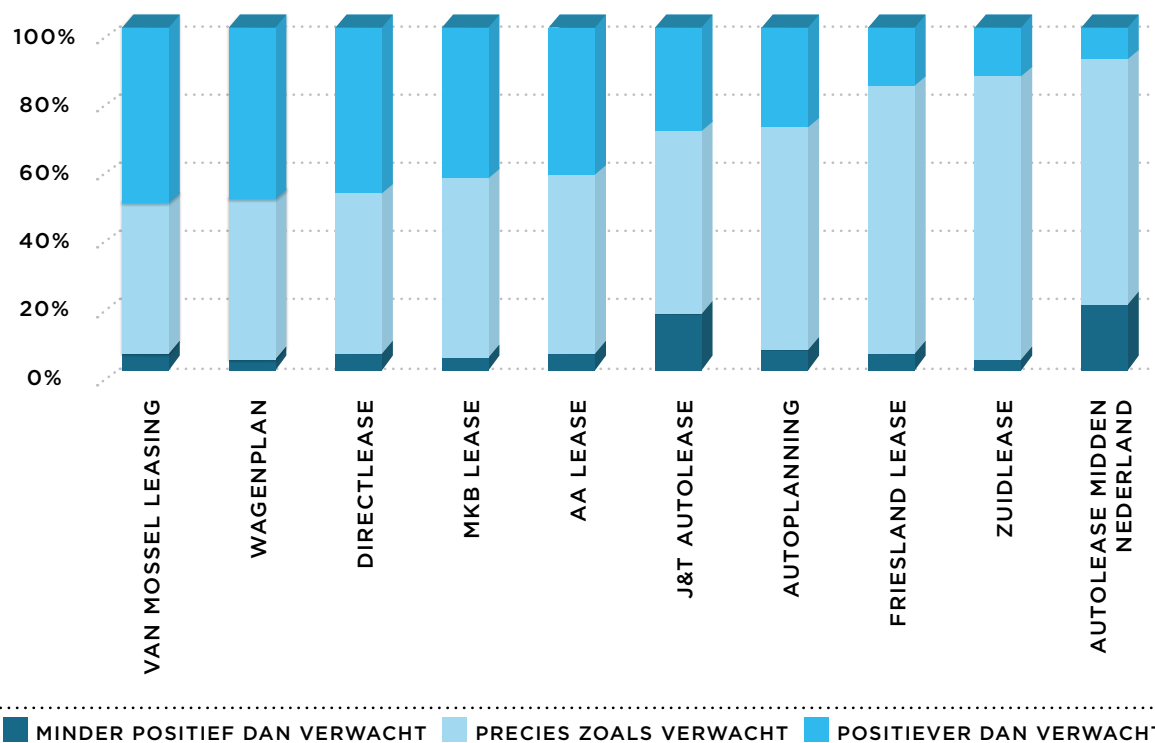
WagenPlan heeft een enorme sprong voorwaarts gemaakt in haar NPS. Andere grote verbeteringen zijn te zien bij MKB Lease, Autoplanning, Van Mossel Leasing en Zuidlease. Helaas zijn er ook een paar (sterke) dalingen geweest bij de middelgrote en kleine leasemaatschappijen.

2.3 ERVARINGEN VERSUS VERWACHTINGEN

In de onderstaande grafiek staan de resultaten behorende bij de grote leasemaatschappijen. Vooral Business Lease, Alphabet en Arval weten hun leaserijders vaak positief te verrassen. Bijna 40% van de rijders met een leaseauto van één van deze leasemaatschappijen heeft meer positieve ervaringen opgedaan dan zijn vooraf hadden verwacht.



Voor de middelgrote en kleine leasemaatschappijen geldt de volgende grafiek:



Van Mossel Leasing, WagenPlan en DirectLease bleken in staat de verwachtingen van meer dan de helft van de leaserijders te overtreffen.

2.4 BEOORDELING OP DEELASPECTEN

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

- Communicatie en informatie
- Contractuele aspecten
- Onderhoud
- Schade en pech



2.4.1 COMMUNICATIE EN INFORMATIE

Leaserijders is gevraagd de tevredenheid weer te geven over de communicatie en informatie vanuit de eigen leasemaatschappij. Er zijn vragen gesteld over de informatie via de website, maar ook over het persoonlijke contact. In de onderstaande tabellen staan de gecumuleerde scores. De resultaten van de individuele leasemaatschappijen voor elke deelvraag zijn terug te vinden in bijlage 3 van het uitgebreide rapport.

Communicatie en informatie	2015	2014
Business Lease	8,81	8,45
Alphabet	8,69	8,31
ALD Automotive	8,55	8,05
Arval	8,46	8,52
Athlon	8,32	8,13
Terberg Leasing	8,16	8,40
LeasePlan	7,78	8,24

Business Lease en Alphabet kennen de meest tevreden rijders waar het gaat om de communicatie en informatie. Zowel Business Lease als Alphabet zien de tevredenheid van hun berijders over de communicatie aanzienlijk toenemen in vergelijking met 2014.

Communicatie en informatie	2015	2014
AA Lease	9,17	8,89
WagenPlan	9,13	8,53
Van Mossel Leasing	9,06	8,41
DirectLease	8,85	8,81
Zuidlease	8,62	8,37
MKB Lease	8,26	7,72
J&T Lease	8,25	7,70
Autoplanning	8,17	7,58
Friesland Lease	8,10	7,87
Autolease Midden Nederland	7,23	8,14

AA Lease, WagenPlan en Van Mossel Leasing staan op het gebied van communicatie en informatie op respectievelijk de eerste, tweede en derde plaats. Deze drie leasemaatschappijen scoren zelfs hoger dan een 9. Aan de overige leasemaatschappijen wordt vrijwel steeds minimaal een 8 gegeven. Op Autolease Midden Nederland na zien we dat voor de middelgrote en kleinere leasemaatschappijen geldt, dat de tevredenheid met de communicatie en informatie is toegenomen.

2.4.2 CONTRACTUELE ASPECTEN

De tevredenheid met aspecten rondom het contract is gemeten door vragen te stellen over het eigen risico, keuzevrijheid voor after sales, de verwerking en verrekening van boetes en de afhandeling bij einde contract. Ook hiervan treft u in de onderstaande tabellen de gecumuleerde scores. Meer details per deelonderwerp zijn terug te vinden in bijlage 3 van het uitgebreide rapport.

Contractuele aspecten	2015	2014
Alphabet	8,72	8,40
Business Lease	8,60	8,29
ALD Automotive	8,57	8,05
Athlon	8,34	8,20
Arval	8,21	8,10
Terberg Leasing	8,02	8,27
LeasePlan	7,69	8,17

Alphabet scoort evenals vorig jaar het hoogst op dit punt. Bij Alphabet, Business Lease, ALD, Athlon en Arval zien we de tevredenheid met de regelingen, voorwaarden en afhandeling van het contract toenemen ten opzichte van 2014.

Contractuele aspecten	2015	2014
AA Lease	9,12	8,96
WagenPlan	9,10	8,41
Van Mossel Leasing	8,89	8,58
DirectLease	8,77	8,44
Zuidlease	8,55	8,61
MKB Lease	8,42	7,83
Autoplanning	8,09	7,47
J&T Lease	8,04	7,83
Friesland Lease	7,92	7,92
Autolease Midden Nederland	6,94	8,31

Bij de middelgrote en kleinere leasemaatschappijen blijken de berijders van AA Lease en WagenPlan het meest tevreden over de contractuele aspecten. Tussen de hoogste en de laagste score zitten meer dan twee rapportpunten. Bijna alle leasemaatschappijen in het midden- en kleinsegment hebben hun score weten te verbeteren ten opzichte van vorig jaar.

2.4.3 ONDERHOUD

In onderstaande tabel staat de tevredenheid weergegeven waar het gaat om het onderhoud van de auto. Het betreft de leaserijders die gebruik maken van één van de top 10 leasemaatschappijen.

Onderhoud	2015	2014
Alphabet	9,08	8,75
ALD Automotive	8,97	8,64
Business Lease	8,89	8,82
Athlon	8,85	8,83
Terberg Leasing	8,64	8,85
Arval	8,54	8,41
LeasePlan	8,27	8,21

Voor het onderhoud wordt door de berijders van alle top 10 leasemaatschappijen een mooi rapportcijfer gegeven. Het laagste is een 8,27 voor LeasePlan, nog steeds een prachtig cijfer. De lijst wordt wederom aangevoerd door Alphabet.

Onderhoud	2015	2014
AA Lease	9,41	9,29
WagenPlan	9,35	8,50
Van Mossel Leasing	9,20	8,92
Zuidlease	8,81	8,47
DirectLease	8,80	8,86
J&T Lease	8,70	8,10
MKB Lease	8,54	8,31
Friesland Lease	8,50	8,56
Autoplanning	8,41	8,02
Autolease Midden Nederland	8,13	8,42

AA Lease, WagenPlan en Van Mossel Leasing scoren op het gebied van onderhoud boven de 9. Voor alle leasemaatschappijen geldt dat ze op onderhoud het cijfer 8 scoren of hoger.

2.4.4 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 kwaliteit van het herstel, maar ook op bijvoorbeeld de beschikbaarheid van vervangend vervoer. In de onderstaande tabellen volgen weer eerst de resultaten van de grote leasemaatschappijen. Daarna treft u de tabel met de scores van de middelgrote en kleinere leasemaatschappijen. Meer details zijn terug te vinden in de individuele rapportages per leasemaatschappij, in bijlage 3 van het uitgebreide rapport.

Schade en pech	2015	2014
Alphabet	9,02	8,67
Business Lease	9,01	8,81
Athlon	8,97	8,73
ALD Automotive	8,85	8,34
Terberg Leasing	8,68	8,83
Arval	8,58	8,50
LeasePlan	8,30	8,05

Alphabet, Business Lease, Athlon en ALD voeren de lijst van de spelers uit de top 10 aan met rapportcijfers rond de 9.

Schade en pech	2015	2014
WagenPlan	9,38	8,94
AA Lease	9,33	9,38
Van Mossel Leasing	8,88	8,79
MKB Lease	8,74	8,22
DirectLease	8,65	8,70
Zuidlease	8,63	8,71
Autoplanning	8,45	7,79
Friesland Lease	8,44	8,40
J&T Lease	8,41	8,36
Autolease Midden Nederland	7,57	8,43

Bij de spelers uit het midden- en kleinsegment komen WagenPlan en AA Lease als winnaar uit de bus, waar het gaat om de beoordeling op schade en pech.



HOOFDSTUK 3

RANKING BESTE LEASEMAATSCHAPPIJ

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2015/2016.

3.1 PUNTENTELLING

In het rapport wordt steeds onderscheid gemaakt tussen de twee afzonderlijke categorieën, de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middelgrote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. Deze indeling wordt bij de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2015/2016 ook aangehouden.

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

NPS-SCORE	0,5X
RAPPORTCIJFER	1X
COMMUNICATIE EN INFORMATIE	1X
CONTRACTUELE ASPECTEN	1X
ONDERHOUD	1X
SCHADE EN PECH	1X

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 560.

3.2 RANKING 'GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2015/2016' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie en informatie	Contractuele aspecten	Onderhoud	Schade en pech	Bonus respons	Totaal
Alphabet	52	86	87	87	91	90	10	477
Business Lease	57	87	88	86	89	90		469
Athlon	38	83	83	83	89	90	10	457
ALD Automotive	39	84	85	86	90	88		453
Arval	32	83	85	82	85	86	10	447
Terberg Leasing	27	80	82	80	86	87		429
LeasePlan	7	76	78	77	83	83		401



3.3 RANKING 'MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	NPS	Rapportcijfer	Communicatie en informatie	Contractuele aspecten	Onderhoud	Schade en pech	Bonus respons	Totaal
WagenPlan	79	90	91	91	93	94		499
AA Lease	65	90	92	91	94	93		493
Van Mossel Leasing	59	89	91	89	92	89		480
DirectLease	49	87	89	88	88	86		463
Zuidlease	57	84	86	86	88	86		459
MKB Lease	30	83	83	84	85	87		437
Friesland Lease	24	80	81	79	85	84	10	431
J&T Lease	14	79	82	80	87	84		424
Autoplanning	22	78	82	81	84	84		420
Autolease Midden Nederland	-29	70	72	69	81	76		354





NAWOORD

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

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

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

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

Vereniging Zakelijke Rijders, december 2015

BIJLAGE 1

HET AANTAL INZENDINGEN PER LEASEMAATSCHAPPIJ

Leasemaatschappij	Respons
Arval	1762
Alphabet Nederland BV	980
Athlon	609
Friesland Lease BV	291
Autoplanning BV	162
Business Lease Nederland BV	150
ALD Automotive	146
AA Lease	115
LeasePlan Nederland NV	103
J&T Autolease	83
Opel Leasing	75
Van Mossel Leasing	71
MKB Lease	66
Terberg Leasing BV	63
WagenPlan BV	56
Zuidlease BV	49
SMI lease	44
RCI Financial Services BV	44
DirectLease	35
Autolease Midden Nederland	31
DutchLease BV	17
Kamsteeg Auto Lease	15
GE Fleetservices Nederland	14
SternLease BV	14
Volkswagen Leasing BV	13
Volvo Car Finance Netherlands BV	11
NoordLease BV	10
Bright Lease BV	9

Leasemaatschappij	Respons
Broekhuis Lease BV	9
ProLease BV	8
Achilles Autolease BV	6
ArenaLease BV	6
Autolease Groningen BV	6
Autopon Lease BV	6
BMW Group Financial Services BV	6
Lease Unlimited (Pouw Automotive Groep)	6
XLLease	6
Mercedes-Benz Financial Services Nederland BV	5
Riemersma Leasing BV	5
Huiskes-Kokkeler Autolease BV	4
Maxima Lease	4
Regio Lease BV/Dago	4
Strix Lease Service BV	4
Zuid West Lease BV	4
Boxsons Lease	3
M. de Koning Lease BV	3
PSA Finance	3
ALP Auto Lease Partners	2
Auto Lease Company BV	2
Business Car Autolease	2
Lease Quality BV	2
Oostendorp Autolease	2
Personal Car Lease BV	2
Pon Dealer Autolease	2
V&M Leasing BV	2
Vallei Autolease	2
Binnenmaas Leasing BV	1
Driessen Autolease BV	1
Eswé Autolease BV	1
FGA Capital BV	1
Haaglanden Lease	1
Mobility Partners	1
Munsterhuis Lease	1
Superlease Holland BV	1
TB Lease	1
Vemo Lease BV	1

BIJLAGE 2

NPS NADER UITGELEGD

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

Concreet wordt aan de respondent de volgende vraag gesteld:

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

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

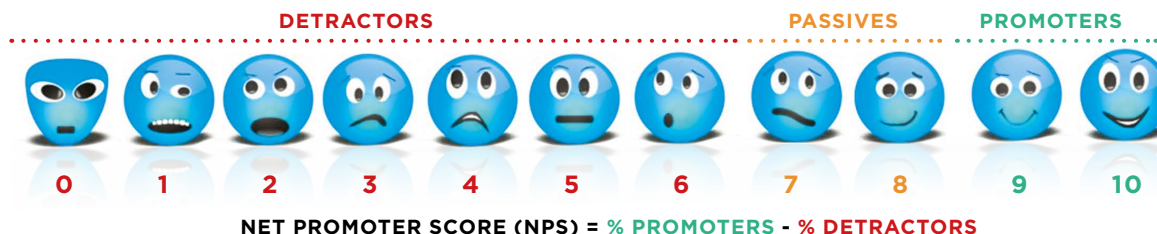
Berekening

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

- **Promoters (score 9-10)** zijn trouwe liefhebbers die zullen blijven kopen en tevens aanbevelen aan anderen, zij creëren groei
- **Passives (score 7-8)** zijn tevreden, maar geen enthousiaste klanten, die wel gevoelig zijn voor concurrerende aanbiedingen
- **Detractors (score 0-6)** zijn ongelukkige klanten die uw merk kunnen schaden en de groei kunnen belemmeren door middel van negatieve mond-tot-mond reclame

De Net Promoter Score (NPS) is het percentage Promoters minus het percentage Detractors.

De NPS wordt niet uitgedrukt als percentage maar als een absoluut getal, tussen -100 en +100.



Gebruik en Nut

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

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

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

Beperkingen NPS

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

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

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

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

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

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

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

Conclusie

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

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

BIJLAGE 3

INDIVIDUELE RESULTATEN

(BESCHIKBAAR IN HET UITGEBREIDE RAPPORT)





VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS

Vereniging Zakelijke Rijders

Lange Dreef 8
4131 NH Vianen
0347-345 246

info@vzr.nl
www.vzr.nl

