



VERENIGING
AUTO VAN DE ZAAK

TEVREDENHEID OVER LEASEMAATSCHAPPIJEN

INZICHTELIJK GEMAAKT

RAPPORT 2014

INCLUSIEF

BERIJDERSVERKIEZING
BESTE LEASEMAATSCHAPPIJ 2014/2015



VOORWOORD

Tot ons genoegen zien wij elk jaar het aantal inzendingen voor ons onderzoek naar de Tevredenheid Over Leasemaatschappijen (TOL) toenemen. Hoe meer leaserijders deelnemen, hoe beter ons dat inzicht biedt in de situatie in de leasemarkt. Dit jaar hebben maar liefst 6.933 respondenten de vragenlijst ingevuld. In het bijzonder wil ik een compliment geven aan **Alphabet Nederland**, die door actief aan het onderzoek te participeren, de meeste inzendingen heeft ontvangen.

Evenals vorig jaar hebben we een splitsing gemaakt tussen leasemaatschappijen uit de lijst “top 10 leasemaatschappijen 2013” zoals gepubliceerd door Vereniging voor Nederlandse Autoleasemaatschappijen (VNA) en leasemaatschappijen die vanwege hun omvang niet tot deze top 10 behoren. Dit komt de onderlinge vergelijkbaarheid ten goede. In dit rapport komen de resultaten van zes spelers uit de top 10 aan de orde en van 17 spelers uit de andere categorie.

Samen met Tevreden.nl, het gerenommeerde bureau dat gespecialiseerd is in het houden van tevredenheidsonderzoeken, hebben wij een objectief en onafhankelijk platform in de leasebranche neergezet voor het meten van tevredenheid. Vereniging Auto van de Zaak (VAvdZ) is direct verbonden aan het platform autolease.tevreden.nl als exclusief partner.

Ons doel is een evenwichtige relatie tussen berijder, werkgever en leasemaatschappij. Met de komst van flexibiliteit in mobiliteitsproducten en mobiliteitsbudgetten verwachten wij dat de berijder in de toekomst een steeds grotere rol gaat spelen in de keuze van de leasemaatschappij. Wij zijn ervan overtuigd dat ons onderzoek bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening van leasemaatschappijen richting berijders. Leasemaatschappijen die, met de onderzoeksresultaten in de hand, een speerpunt maken van de tevredenheid van berijders, zien dat inspanningen beloond worden.

Er zijn twee versies van het onderzoeksrapport beschikbaar, de reguliere en de **uitgebreide** versie. In de uitgebreide versie vindt u de **individuele resultaten** van de leasemaatschappijen. Dit biedt u een buitengewoon interessante benchmark. Bedrijfsleden van Vereniging Auto van de Zaak ontvangen het uitgebreide rapport gratis.

Heeft u behoefte aan contact met onze vereniging of heeft u interesse in het uitgebreide rapport? Neem dan gerust contact met ons op.

Last but not least: de verschillende onderdelen van de gehouden enquête vormen de basis voor de award “Beste Leasemaatschappij 2014/2015”. Dit jaar feliciteren wij **Business Lease** en (wederom) **AA Lease** met het behalen van de eerste plaats in hun categorie.

Veel leesplezier!

Martin Huisman RM

Voorzitter **Vereniging Auto van de Zaak**

INHOUDSOPGAVE

	VOORWOORD	3
	ONDERZOEKSVERANTWOORDING	5
1.	ALGEMENE RESULTATEN	7
	1.1 Rapportcijfers voor de eigen leasemaatschappij	7
	1.2 Ervaringen in vergelijking met verwachtingen	8
	1.3 Beoordeling op een drietal aspecten	9
	1.4 Sturing door leasemaatschappijen	11
	1.5 Berijders van welk merk zijn het meest tevreden?	12
2.	NPS	15
	2.1 Uitleg NPS	15
	2.2 Algemene NPS voor leasemaatschappijen	15
	2.3 NPS leasebranche ten opzichte van andere branches	16
	2.4 Individuele NPS per leasemaatschappij	16
	2.5 NPS improvement	18
3.	VERGELIJKING RESULTATEN LEASEMAATSCHAPPIJEN	21
	3.1 Rapportcijfer leasemaatschappijen	21
	3.2 Communicatie en informatie	22
	3.3 Contractuele aspecten	23
	3.4 Onderhoud	25
	3.5 Schade en pech	26
4.	RESULTATEN EN UITSLAG	29
	4.1 Manier van puntentelling	29
	4.2 Uitkomst verkiezing categorie "Grote leasemaatschappijen"	30
	4.3 Uitkomst verkiezing categorie "Middelgrote en kleine leasemaatschappijen"	31
	NAWOORD	32
	BIJLAGEN	33
	Bijlage 1: Het aantal inzendingen per leasemaatschappij	33
	Bijlage 2: NPS nader uitgelegd	37
	Bijlage 3: Reacties op sturing	39
	Bijlage 4: (beschikbaar in het uitgebreide rapport)	41

ONDERZOEKSVANTWOORDING

Dit onderzoek is uitgevoerd onder leaserijders die lid zijn van Vereniging Auto van de Zaak (VAvdZ) en overige klanten van leasemaatschappijen. VAvdZ had ten tijde van het onderzoek 18.500 leden. Ieder lid kon zijn/haar leasemaatschappij slechts één maal beoordelen. Er zijn in totaal 6.933 enquêtes ingevuld. In 2013 waren dit er 5.354. Na schoning zijn er 6.318 enquêtes overgebleven die meetellen voor het resultaat. Zie bijlage 1 voor het aantal respondenten per leasemaatschappij.

In totaal zijn 63 verschillende leasemaatschappijen beoordeeld. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 25 beoordelingen apart genoemd. Er zijn 23 leasemaatschappijen met meer dan 25 ingevulde enquêtes (vorig jaar waren dat er 16). Zie bijlage 4 voor de rapportage per leasemaatschappij. Deze bijlage is alleen beschikbaar in het uitgebreide rapport.

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.

De manier van enquêteren is vergelijkbaar met vorig jaar. Er is met zorg een uitgebreide vragenlijst samengesteld die ook door het platform autolease.tevreden.nl als jaarlijkse evaluatie voor 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.

Voor het berekenen van de ranking zijn de drieëntwintig leasemaatschappijen met de meeste respondenten afzonderlijk beoordeeld. De overige leasemaatschappijen zijn samengevat onder de noemer: "Overige leasemaatschappijen".

De top 10 leasemaatschappijen hebben dit jaar wederom een eigen categorie. De top 10 indeling is gebaseerd op gegevens uit 2013, zoals gepubliceerd door de Vereniging voor Nederlandse Autoleasemaatschappijen (VNA).

The screenshot shows the homepage of autolease.tevreden.nl. At the top right, it displays '7.169 ervaringen' and '120 leasemaatschappijen'. The navigation bar includes 'Home', 'Voor leaserijders', 'voor leasemaatschappijen', 'Nieuws', 'Contact', and 'Inloggen'. The main content area is divided into two columns: 'Voor leaserijders' and 'Voor leasemaatschappijen'. The 'Voor leaserijders' section includes a photo of a woman driving and a list of actions: 'Beoordeel leasemaatschappij', 'Bekijk ervaringen van anderen', and 'Maak de juiste keuze'. The 'Voor leasemaatschappijen' section includes a bar chart icon and a list of actions: 'Analyseer verbetermogelijkheden', 'Verbeter de dienstverlening', and 'Meer (tevreden) leaserijders'. Below these are two search boxes: 'Geef uw mening en bekijk ervaringen' with a search field and 'Zoek een leasemaatschappij op naam, adres of plaats' button, and 'Reageer met uw code' with a search field and 'OK' button.



ALGEMENE RESULTATEN

Er zijn in totaal 22 vragen gesteld in de enquête "Jaarlijkse Evaluatie Leaserijder". In dit hoofdstuk geven wij u de algemene resultaten.

1.1 RAPPORTCIJFERS VOOR DE EIGEN LEASEMAATSCHAPPIJ

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

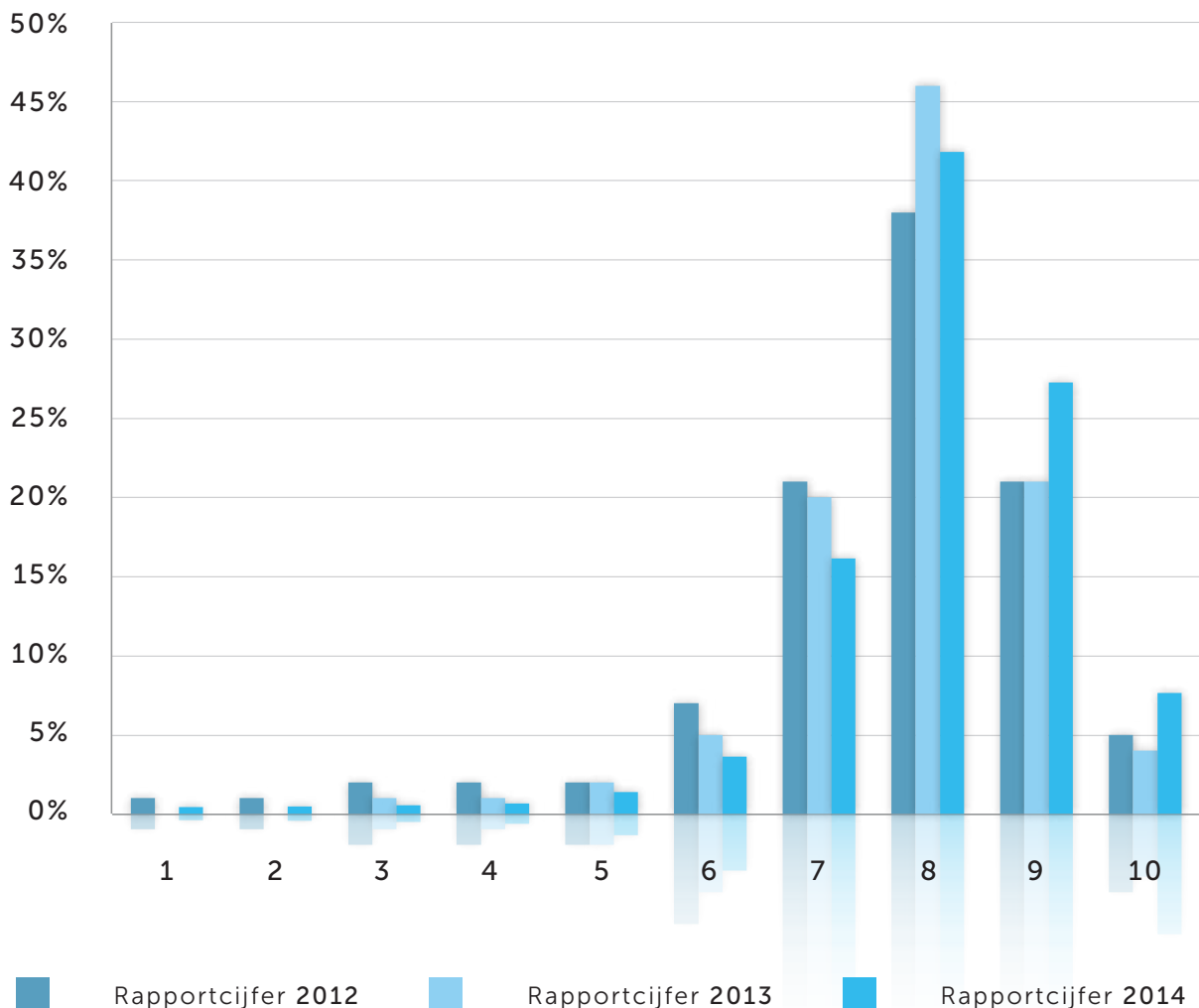
BERIJDER GEEFT LEASEMAATSCHAPPIJ

2012 2013 2014

Alle leasemaatschappijen samen

7,6 7,8 8,0

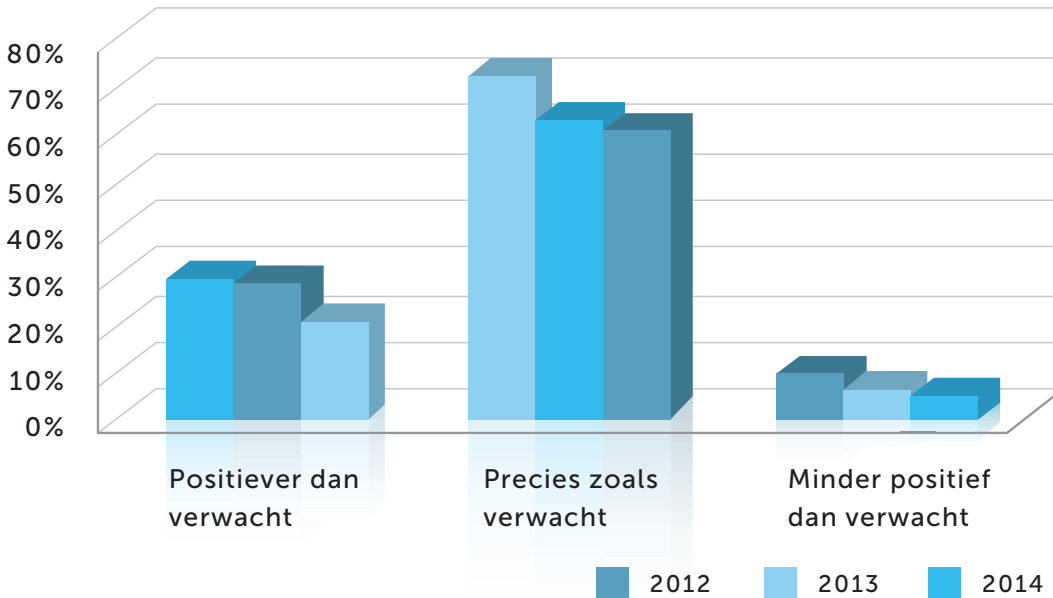
Leasemaatschappijen krijgen het gemiddelde cijfer van een 8,0 van de berijder. Vorig jaar lag dit cijfer op een 7,8 en een jaar daarvoor op een 7,6. Dit betekent wederom een stijging van 0,2 punt. In onderstaande grafiek staat de spreiding van de cijfers weergegeven.



1.2 ERVARINGEN IN VERGELIJKING MET VERWACHTINGEN

Op de vraag naar de ervaring met de eigen leasemaatschappij het afgelopen jaar, antwoordt ruim 63% van de bestuurders dat deze ervaring volgens verwachting is geweest. In 30% van de gevallen was de ervaring boven verwachting. Dit is een flinke stijging ten opzichte van vorig jaar. In onderstaande grafiek staan deze resultaten weergegeven.

Uw ervaring het afgelopen jaar met uw leasemaatschappij was:



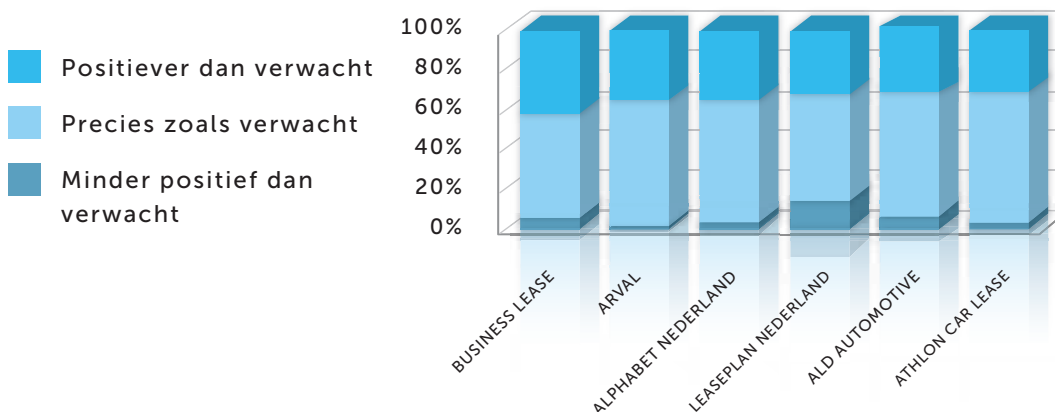
Van alle bestuurders heeft 6% het afgelopen jaar een minder goede ervaring gehad dan zij van hun leasemaatschappij hadden verwacht. Vorig jaar was dit met 7% vergelijkbaar.

Conclusie: bestuurders worden vaker positief verrast door de leasemaatschappij.

1.2.1 ERVARINGEN IN VERGELIJKING MET VERWACHTINGEN BIJ GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN

In de onderstaande grafiek staan de resultaten weergegeven van de in het onderzoek betrokken leasemaatschappijen uit de top 10.

Uw ervaring het afgelopen jaar met uw leasemaatschappij was:

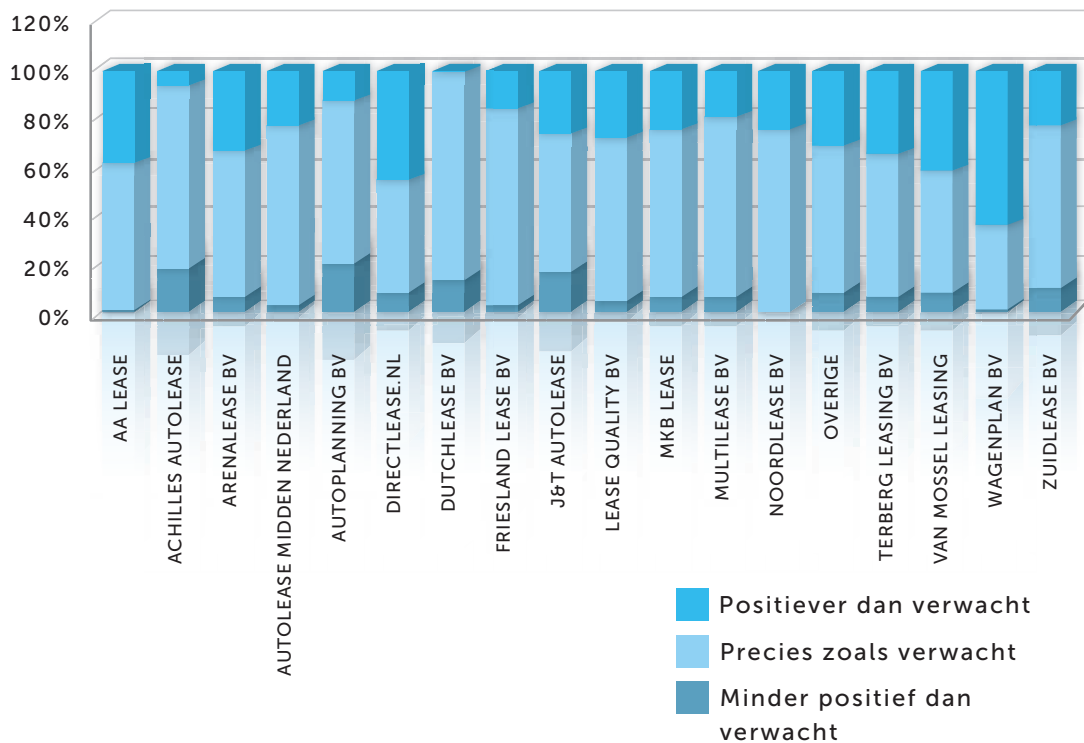


Als het gaat over het overtreffen van verwachtingen, scoort Business Lease het beste, gevolgd door Alphabet en Arval. LeasePlan voldoet vaker dan de andere leasemaatschappijen niet aan de verwachtingen van haar berijders.

1.2.2 ERVARINGEN IN VERGELIJKING MET VERWACHTINGEN BIJ KLEINERE LEASEMAATSCHAPPIJEN

In de onderstaande grafiek is te zien hoe de ervaringen met de niet-top 10 leasemaatschappijen in overeenstemming waren met de verwachtingen vooraf.

Uw ervaring het afgelopen jaar met uw leasemaatschappij was:



Wagenplan laat de andere leasemaatschappijen (ver) achter zich in het beter presteren dan vooraf verwacht. Ook DirectLease weet haar berijders te verrassen. Autoplanning en Achilles Autolease daarentegen stellen hun berijders het meest teleur.

1.3 BEOORDELING OP EEN DRIETAL ASPECTEN

In de enquête zijn de vragen gegroepeerd op een drietal hoofdonderwerpen:

- **Communicatie en informatie**
- **Contractuele aspecten**
- **Onderhoud, schade en pech**

Wij behandelen in de volgende alinea's de algemene resultaten uit deze categorieën en vergelijken deze, waar zinvol en mogelijk, met de resultaten van vorig jaar.

1.3.1 COMMUNICATIE EN INFORMATIE

Wij hebben de berijders een aantal vragen gesteld die betrekking hebben op de communicatie en informatie vanuit de leasemaatschappij. In de volgende tabel staan de vragen in volgorde van belangrijkheid in ogen van de berijder:

WAT VINDT DE BERIJDER HET MEEST BELANGRIJK:	2014	2013
Het persoonlijke contact met de leasemaatschappij	43%	45%
De schriftelijke documenten zoals autopapieren, groene kaart etc.	27%	27%
Informatie op het beveiligde gedeelte van de website	18%	15%
Informatie op het openbare gedeelte van de website	8%	8%
Het verstrekken van informatie over zuinig en veilig rijgedrag	4%	6%
	100%	100%

Berijders hechten het meeste waarde aan het persoonlijke contact met de leasemaatschappij. Met 43% steekt dit onderwerp met kop en schouders boven de andere onderwerpen uit. Het goed regelen van de schriftelijke documenten wordt ook als belangrijk gezien. De informatie op het beveiligde deel van de website wint aan belang.

1.3.2 CONTRACTUELE ASPECTEN

De berijders is gevraagd om een aantal contractuele aspecten te beoordelen.

WAT VOOR CIJFER SCOORT DE LEASEMAATSCHAPPIJ OP CONTRACTUELE ASPECTEN:	2014
Keuzevrijheid met betrekking tot adres voor onderhoud en schadeherstel	9,3
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor vervanging van banden	9,3
Informatie over afhandeling van schade en eigen risico	9,0
Informatie over en afhandeling bij einde contract	8,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	8,0

Over het algemeen waarderen berijders de keuzevrijheid die zij hebben als hoog. Vanuit vorige jaren is bekend dat zij dit ook als belangrijk ervaren.

1.3.3 ONDERHOUD, SCHADE EN PECH

De berijders hebben hun tevredenheid mogen uiten over de informatieverstrekking en ondersteuning bij onderhoud, schade en pech. In het bijzonder is er dit jaar ook aandacht besteed aan de tevredenheid over het vervangend vervoer bij schade en pech.

WAAR IS DE BERIJDER HET MEEST TEVREDEN OVER:	CIJFER
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	8,7
De kwaliteit en snelheid bij onderhoud	8,7
De ondersteuning en afhandeling van ruitschade	8,6
De ondersteuning en afhandeling van schade	8,6
De beschikbaarheid van vervangend vervoer bij schade	8,6

De ondersteuning en afhandeling bij pech	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer bij pech	8,5
De beschikbaarheid van vervangend vervoer of haal- en brengservice	8,4

Het meest tevreden zijn de berijders over het reguliere proces van onderhoud. Zowel het maken van afspraken en het inplannen als de kwaliteit en de snelheid worden met een 8,7 het hoogste beoordeeld. Berijders zijn het minst tevreden over vervangend vervoer bij regulier onderhoud.

1.4 STURING DOOR LEASEMAATSCHAPPIJEN

De berijder is voor het eerst dit jaar apart bevraagd over de mate van sturing die hij/zij ervaart. Het is de bedoeling om door de jaren heen de verschuiving te gaan meten van de mate van sturing. Verder is gekeken naar het effect van sturing op de tevredenheid over de leasemaatschappij.

1.4.1 MATE VAN STURING

In onderstaande tabel staan de resultaten met betrekking tot de mate van sturing.

WORDT U VERPLICHT OM:	JA	NEE
Voor onderhoud naar een specifieke garage te gaan?	17%	83%
De afspraak voor onderhoud in te plannen via de leasemaatschappij?	8%	92%
Voor schadeherstel naar een specifieke schadehersteller te gaan?	55%	45%
De afspraak voor schadeherstel te plannen via de leasemaatschappij?	18%	82%
Voor bandenwissel naar een specifiek autobedrijf te gaan?	40%	60%
De bandenwissel in te plannen via de leasemaatschappij?	10%	90%

Bij schadeherstel is de mate van sturing het grootst. Ook bij banden wordt de berijder in 40% van de gevallen gestuurd naar een specifiek adres. 83% van de berijders bepaalt nog altijd zelf waar de auto in onderhoud gebracht kan worden. In bijlage 3 treft u een bloemlezing aan van de reacties die binnenkwamen op de sturingsvraag.

1.4.2 CORRELATIE TUSSEN STURING VAN LEASEMAATSCHAPPIJEN EN RAPPORTCIJFER

Er is in de onderzoeksresultaten een duidelijke correlatie te vinden tussen de mate van sturing van leasemaatschappijen en het rapportcijfer.

Voorals de leaserijder in zijn keuze voor een onderhoudsadres wordt beperkt, dan heeft dit een direct effect in het rapportcijfer (-0,55). Sturing op het gebied van banden (-0,43) dreunt minder door in het rapportcijfer en schadesturing het minst (-0,41), maar nog steeds met bijna een halve punt.

Conclusie: Het algemene rapportcijfer van een leasemaatschappij lijdt onder de mate waarin de leasemaatschappij de berijder verplicht gebruik te maken van de diensten van door de leasemaatschappij geselecteerde partners.

1.5 BERIJDEERS VAN WELK MERK ZIJN HET MEEST TEVREDEN?

Omdat berijders hun automerk hebben aangegeven, zijn we in staat geweest hierop een analyse uit te voeren. In onderstaande tabel staan de resultaten. Alleen merken met meer dan 50 respondenten zijn in deze lijst opgenomen.

TEVREDENHEID LEASEMAATSCHAPPIJ NAAR AUTOMERK			
	AUTOMERK	2014	2013
1	Mazda	8,3	7,9
2	Mitsubishi	8,3	N.B.
3	Mercedes-Benz	8,2	8,0
4	Volvo	8,2	8,1
5	Toyota	8,2	7,8
6	BMW	8,2	8,0
7	Audi	8,1	8,1
8	Citroën	8,1	7,8
9	Ford	8,1	7,8
10	Renault	8,1	7,7
11	Opel	8,1	7,8
12	Peugeot	8,0	7,7
13	ŠKODA	8,0	7,9
14	Alfa Romeo	8,0	7,8
15	Volkswagen	7,8	7,9
16	Hyundai	7,8	8,0
17	Lexus	7,8	8,1
18	Seat	7,7	7,6

Mazda- en Mitsubishirijders zijn over het algemeen meer tevreden over hun leasemaatschappij. Berijders van een Seat zijn daarentegen het minst tevreden over hun leasemaatschappij.





NPS

De NPS (Net Promoter Score) is een belangrijk onderdeel van de tevredenheidsmeting. Deze score wordt zowel als algemeen cijfer (voor de hele leasebranche) als individueel per leasemaatschappij bekeken.

2.1 UITLEG NPS

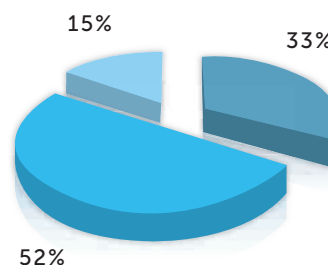
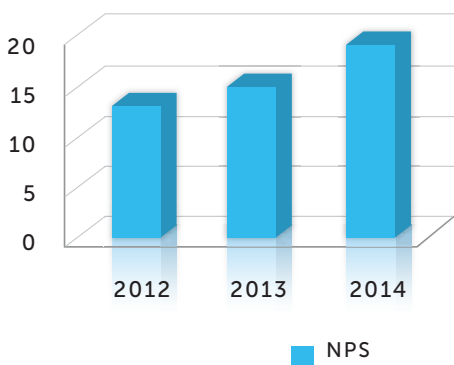
De NPS is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag de loyaliteit van klanten te meten. Hiermee kan een indicatie worden verkregen over het groeipotentieel van het bedrijf of product. In bijlage 2 vindt u een uitgebreide uitleg over de NPS-score, zowel hoe NPS-scores werken als welke 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 dit hoofdstuk.



2.2 ALGEMENE NPS VOOR LEASEMAATSCHAPPIJEN

De NPS voor de leasebranche ziet er voor 2014 en de voorgaande twee jaren als volgt uit.

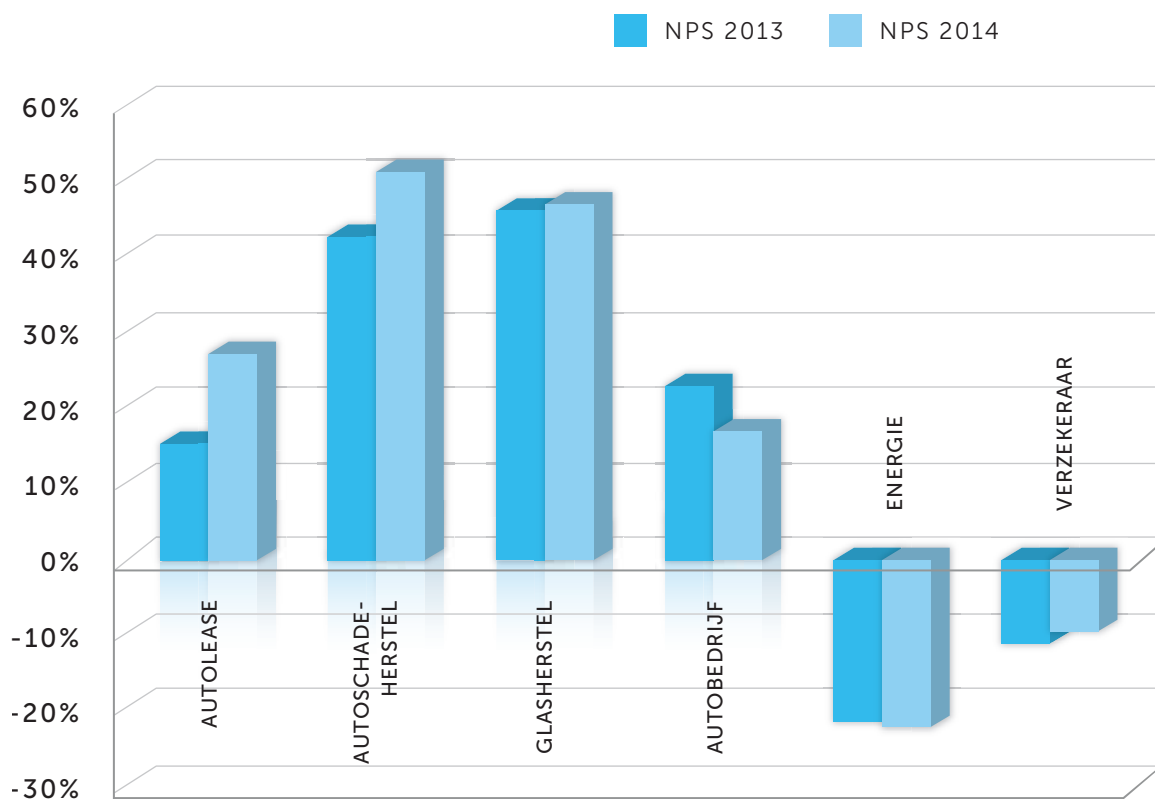
	NPS	PROMOTORS	PASSIVES	DETRACTORS
2012	13	33%	47%	20%
2013	15	29%	56%	14%
2014	19	33%	52%	15%



De NPS van de leasebranche is het afgelopen jaar weer gestegen. De gezamenlijke leasemaatschappijen scoren een NPS van 19.

2.3 NPS LEASEBRANCHE TEN OPZICHTE VAN ANDERE BRANCHES

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



De NPS van de leasebranche is lager dan die van de schade- en ruitherstelbedrijven. Ditzelfde resultaat vonden we vorig jaar. De leasebranche laat wel een sterke stijging in NPS zien. Autobedrijven hebben een relatief lage NPS in vergelijking met de andere mobiliteitsbranches, die ten opzichte van vorig jaar bovendien flink is gedaald. De NPS van energiebedrijven en verzekeraars blijft onveranderd heel laag, namelijk zelfs negatief.

2.4 INDIVIDUELE NPS PER LEASEMAATSCHAPPIJ

In deze alinea bekijken we de NPS per leasemaatschappij.

In onderstaande tabel staat de NPS weergegeven van de grote leasemaatschappijen.

		NPS	PROMOTORS	PASSIVES	DETRACTORS
1	Business Lease Nederland BV	42	49%	44%	7%
2	Athlon Car Lease Nederland BV	36	43%	51%	7%
3	Alphabet Nederland BV	36	41%	54%	5%
4	Arval	33	37%	60%	4%
5	LeasePlan Nederland NV	24	40%	44%	16%
6	ALD Automotive	17	31%	56%	14%

Business Lease Nederland heeft met 42 de hoogste NPS. Ook Athlon, Alphabet en Arval scoren boven de 30. Vrijwel alle grote leasemaatschappijen scoren boven het branchegemiddelde.

In de onderstaande tabel staat de NPS van de "kleinere" leasemaatschappijen.

		NPS	PROMOTORS	PASSIVES	DETRACTORS
1	AA Lease	64	66%	32%	2%
2	DirectLease.nl	50	58%	33%	8%
3	Zuidlease BV	45	55%	34%	10%
4	Van Mossel Leasing	41	47%	47%	6%
5	Wagenplan BV	32	36%	59%	4%
6	Terberg Leasing BV	31	43%	46%	11%
7	J&T Autolease	24	38%	48%	14%
8	ArenaLease BV	24	36%	51%	13%
9	Lease Quality BV	21	29%	62%	9%
10	Autolease Midden Nederland	20	28%	64%	8%
11	Friesland Lease BV	19	28%	63%	9%
12	Overige leasemaatschappijen	14	24%	52%	24%
13	NoordLease BV	10	21%	69%	10%
14	MKB Lease	5	19%	67%	14%
15	Autoplanning BV	1	22%	57%	21%
16	Achilles Autolease BV	-3	16%	66%	19%
17	Multilease BV	-3	13%	71%	16%
18	DutchLease BV	-25	8%	58%	33%

AA lease heeft een NPS van 64. Ook DirectLease, Zuidlease en Van Mossel Leasing scoren boven de 40. Friesland Lease scoort met 19 precies op het branchegemiddelde. Zes van de "kleinere" leasemaatschappijen scoren onder het branchegemiddelde, evenals de groep "Overige leasemaatschappijen".

2.5 NPS IMPROVEMENT

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

		NPS 2014	NPS 2013	VERSCHIL
1	LeasePlan Nederland NV	24	7	17
2	Alphabet Nederland BV	36	21	15
3	Business Lease Nederland BV	42	36	6
4	ALD Automotive	17	13	5
5	Arval	33	32	1
6	Athlon Car Lease Nederland BV	36	41	-5

Alle grote leasemaatschappijen hebben hun NPS verbeterd, met uitzondering van Athlon, hetgeen er ongetwijfeld mee te maken heeft dat Athlon in 2013 al een zeer hoge score had.



		NPS 2014	NPS 2013	VERSCHIL
1	Zuidlease BV	45	6	39
2	Terberg Leasing BV	31	0	31
3	Wagenplan BV	32	3	29
4	Overige leasemaatschappijen	14	-2	16
5	Friesland Lease BV	19	16	3
6	AA Lease	64	70	-6
7	Lease Quality BV	21	38	-17
8	J&T Autolease	24	69	-44
9	DutchLease BV	-25	31	-56

Bij de middelgrote en kleine leasemaatschappijen zijn vier verbeteringen te constateren in NPS en vier leasemaatschappijen hebben een minder goede NPS behaald dan in het voorgaande jaar. Vooral Zuidlease heeft een sprong voorwaarts gemaakt, waar Dutchlease een tegengestelde beweging laat zien.





VERGELIJKING RESULTATEN LEASEMAATSCHAPPIJEN

In dit hoofdstuk maken we voor u een vergelijking tussen de leasemaatschappijen op de eerder besproken onderdelen. Al deze onderdelen zullen, samen met de NPS, de uiteindelijke positie van de leasemaatschappijen op de ranglijst bepalen.

3.1 RAPPORTCIJFER LEASEMAATSCHAPPIJEN

De berijder is gevraagd om de eigen leasemaatschappij een rapportcijfer te geven. Dit rapportcijfer ziet u ook terug op de homepage van www.autolease.tevreden.nl. Dit rapportcijfer is één van de vijf onderdelen in de uiteindelijke uitslag "Beste Leasemaatschappij". Omdat de verschillen bij de grote leasemaatschappijen klein zijn, rapporteren we deze op twee cijfers achter de komma.

	RAPPORTCIJFER VAN 0 TOT 10	2014	2013
1	Business Lease Nederland BV	8,33	8,2
2	Arval	8,25	8,2
3	Alphabet Nederland BV	8,22	7,9
4	Athlon Car Lease Nederland BV	8,20	8,3
5	ALD Automotive	7,92	7,7
6	LeasePlan Nederland NV	7,86	7,7

Business Lease krijgt het hoogste rapportcijfer met een 8,33. De tweede plaats wordt ingenomen door Arval. Alphabet staat op nummer drie.

	RAPPORTCIJFER VAN 0 TOT 10	2014	2013
1	AA Lease	8,81	8,8
2	DirectLease.nl	8,46	
3	WagenPlan BV	8,36	7,6
4	Terberg Leasing BV	8,26	7,6
5	Van Mossel Leasing	8,17	
6	Zuidlease BV	8,17	
7	Autolease Midden Nederland	8,15	7,6
8	Friesland Lease BV	7,89	7,8
9	Lease Quality BV	7,88	8,5
10	ArenaLease BV	7,86	
11	MKB Lease	7,66	

12	NoordLease BV	7,66	
13	J&T Autolease	7,60	
14	Overige leasemaatschappijen	7,57	7,7
15	Multilease BV	7,56	8,7
16	Autoplanning BV	7,24	
17	Achilles Autolease BV	7,13	8,2
18	DutchLease BV	7,10	

Bij de "kleinere" leasemaatschappijen voert AA Lease net als vorig jaar de lijst aan. De runner-up is Wagenplan. De hoogste cijfers zijn hoger dan bij de leasemaatschappijen uit de top 10, terwijl de laagste cijfers zich juist onder het niveau van de top 10 leasemaatschappijen bevinden.

3.2 COMMUNICATIE EN INFORMATIE

In het onderzoek is specifiek gevraagd naar de communicatie en informatie vanuit de leasemaatschappijen. In onderstaande tabel staan de gecumuleerde scores per leasemaatschappij. De scores per leasemaatschappij per vraag vindt u in het uitgebreide rapport (bijlage 4).

	COMMUNICATIE EN INFORMATIE	2014	2013	VERSCHIL
1	Arval	8,52	8,4	+
2	Business Lease Nederland BV	8,45	8,3	+
3	Alphabet Nederland BV	8,31	8,1	+
4	LeasePlan Nederland NV	8,24	7,9	+
5	Athlon Car Lease Nederland BV	8,13	8,1	
6	ALD Automotive	8,05	7,9	+

Op het gebied van communicatie en informatie voert Arval de lijst aan, gevolgd door Business Lease. LeasePlan laat de grootste stijging zien ten opzichte van vorig jaar.

In onderstaande tabel treft u de resultaten van de middelgrote en kleinere leasemaatschappijen.

	COMMUNICATIE EN INFORMATIE	2014	2013	VERSCHIL
1	AA Lease	8,89	9,0	-
2	DirectLease.nl	8,81		
3	Wagenplan BV	8,53	7,8	+
4	Van Mossel Leasing	8,41		
5	Terberg Leasing BV	8,40		
6	Zuidlease BV	8,37	7,7	+

7	Autolease Midden Nederland	8,14		
8	ArenaLease BV	8,13		
9	Friesland Lease BV	7,87	7,8	+
10	NoordLease BV	7,80		
11	Overige leasemaatschappijen	7,79	7,9	-
12	Achilles Autolease BV	7,75		
13	MKB Lease	7,72		
14	Lease Quality BV	7,70	8,4	-
15	J&T Autolease	7,70	8,8	-
16	DutchLease BV	7,64	8,1	-
17	Multilease BV	7,58		
18	Autoplanning BV	7,58		

AA Lease scoort net als vorig jaar het hoogst. Ook Wagenplan en DirectLease scoren boven de 8,5. De "Overige leasemaatschappijen" scoren in de middenmoot op dit gebied.

3.3 CONTRACTUELE ASPECTEN

Een tweede set detailvragen uit de enquête betrof vragen over contractuele aspecten. In hoofdstuk 1.3.2 heeft u de details over deze vragen reeds kunnen lezen. Onderstaande tabel geeft de resultaten van de afzonderlijke leasemaatschappijen weer op dit onderdeel.

	CONTRACTUELE ASPECTEN	2014	2013	VERSCHIL
1	Alphabet Nederland BV	8,40	8,1	+
2	Business Lease Nederland BV	8,29	8,2	+
3	Athlon Car Lease Nederland BV	8,20	8,3	-
4	LeasePlan Nederland NV	8,17	7,5	+
5	Arval	8,10	7,8	+
6	ALD Automotive	8,05	7,9	+

Alphabet scoort het hoogst op dit punt. Behalve Athlon hebben alle leasemaatschappijen hun dienstverlening op het gebied van contractuele aspecten verbeterd ten opzichte van vorig jaar.

De berijders van AA Lease zijn het meest tevreden over de contractuele aspecten. DutchLease en Achilles Autolease scoren beduidend minder op deze punten.

	CONTRACTUELE ASPECTEN	2014	2013	VERSCHIL
1	AA Lease	8,96	9	
2	Zuidlease BV	8,61	7,6	+
3	Van Mossel Leasing	8,58		
4	DirectLease.nl	8,44		
5	Wagenplan BV	8,41	7,9	+
6	Autolease Midden Nederland	8,31		
7	Terberg Leasing BV	8,27	7,6	+
8	ArenaLease BV	8,27		
9	Friesland Lease BV	7,92	7,8	+
10	Overige leasemaatschappijen	7,84	7,8	
11	MKB Lease	7,83		
12	J&T Autolease	7,83	8,9	-
13	Lease Quality BV	7,61	8,5	-
14	Autoplanning BV	7,47		
15	Multilease BV	7,42		
16	NoordLease BV	7,31		
17	DutchLease BV	7,14	8,1	-
18	Achilles Autolease BV	6,83		

3.4 ONDERHOUD

Om extra inzicht te bieden in de tevredenheid met de dienstverlening van de leasemaatschappijen, worden de categorieën onderhoud enerzijds en schade en pech anderzijds apart gerapporteerd. Dit maakt het resultaat op deze onderdelen beter inzichtelijk, alleen niet vergelijkbaar met de resultaten van vorig jaar.

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

	ONDERHOUD	2014
1	Athlon Car Lease Nederland BV	8,83
2	Business Lease Nederland BV	8,82
3	Alphabet Nederland BV	8,75
4	ALD Automotive	8,64
5	Arval	8,41
6	LeasePlan Nederland NV	8,21

De berijders van Athlon, Business Lease en Alphabet zijn het meest tevreden over het onderhoud. Berijders van LeasePlan zijn het minst tevreden, maar geven toch ook een 8.

	ONDERHOUD	2014
1	AA Lease	9,29
2	DutchLease BV	9,11
3	Van Mossel Leasing	8,92
4	ArenaLease BV	8,89
5	DirectLease.nl	8,86
6	Terberg Leasing BV	8,85
7	Friesland Lease BV	8,56
8	Wagenplan BV	8,50
9	Zuidlease BV	8,47
10	Overige leasemaatschappijen	8,44
11	Autolease Midden Nederland	8,42
12	Lease Quality BV	8,39
13	Achilles Autolease BV	8,32
14	MKB Lease	8,31
15	Multilease BV	8,19

16	J&T Autolease	8,10
17	NoordLease BV	8,05
18	Autoplanning BV	8,02

Bij de middelgrote en kleine leasemaatschappijen zien we een iets grotere spreiding in resultaten. AA Lease en DutchLease scoren boven de 9. Voor alle leasemaatschappijen geldt dat ze op onderhoud het cijfer 8 scoren of hoger.

3.5 SCHADE EN PECH

De laatste set detailvragen had betrekking op schade en pech. In onderstaande tabel staan de gecumuleerde scores per leasemaatschappij. De scores per leasemaatschappij per vraag vindt u in het uitgebreide rapport.

SCHADE EN PECH		2014
1	Business Lease Nederland BV	8,81
2	Athlon Car Lease Nederland BV	8,73
3	Alphabet Nederland BV	8,67
4	Arval	8,50
5	ALD Automotive	8,34
6	LeasePlan Nederland NV	8,05

Business Lease voert de lijst aan met een 8,81. Athlon en Alphabet volgen op de voet met respectievelijk een 8,73 en een 8,67.

SCHADE EN PECH		2014
1	AA Lease	9,38
2	Wagenplan BV	8,94
3	Terberg Leasing BV	8,83
4	ArenaLease BV	8,80
5	Van Mossel Leasing	8,79
6	Zuidlease BV	8,71
7	DirectLease.nl	8,70
8	DutchLease BV	8,57
9	Overige leasemaatschappijen	8,53
10	Autolease Midden Nederland	8,43
11	Friesland Lease BV	8,40
12	Lease Quality BV	8,39

13	J&T Autolease	8,36
14	Multilease BV	8,28
15	MKB Lease	8,22
16	Achilles Autolease BV	8,13
17	Autoplanning BV	7,79
18	NoordLease BV	7,74

AA Lease en Wagenplan staan bovenaan de lijst met (bijna)negens. Autoplanning en NoordLease scoren als enige lager dan een 8.



RESULTATEN EN UITSLAG

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. Deze resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2014/2015.

4.1 MANIER VAN PUNTENTELLING

In het rapport wordt steeds onderscheid gemaakt tussen de twee afzonderlijke categorieën: de leasemaatschappijen uit de top 10 enerzijds en de middelgrote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. Deze indeling wordt bij de verkiezing Beste Leasemaatschappij 2014/2015 ook aangehouden.

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

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is 550.

Ondanks het halveren van de NPS-waarde weegt deze door de hogere variatie zwaar mee in de score. Dit is een bewuste keuze vanwege het belang van dit kengetal.

4.2 UITKOMST VERKIEZING CATEGORIE "GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN"

Voor de benoeming "Beste Leasemaatschappij 2014/2015" zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN	NPS	RAPPORTCIJFER	COMMUNICATIE	CONTRACTUELE ASPECTEN	ONDERHOUD	SCHADE EN PECH	TOTAAL
Business Lease Nederland BV	42	83	84	83	88	88	448
Alphabet Nederland BV	36	82	83	84	87	87	441
Athlon Car Lease Nederland BV	36	82	81	82	88	87	439
Arval	33	83	85	81	84	85	434
LeasePlan Nederland NV	24	79	82	82	82	81	417
ALD Automotive	17	79	80	80	86	83	417



4.3 UITKOMST VERKIEZING CATEGORIE "MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN"

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN	NPS	RAPPORTCIJFER	COMMUNICATIE	CONTRACTUELE ASPECTEN	ONDERHOUD	SCHADE EN PECH	TOTAAL
AA Lease	64	88	89	90	93	94	485
DirectLease.nl	50	85	88	84	89	87	458
Van Mossel Leasing	41	82	84	86	89	88	450
Zuidlease BV	45	82	84	86	85	87	446
Wagenplan BV	32	84	85	84	85	89	444
Terberg Leasing BV	31	83	84	83	89	88	442
ArenaLease BV	24	79	81	83	89	88	432
Autolease Midden Nederland	20	82	81	83	84	84	425
Friesland Lease BV	19	79	79	79	86	84	416
Lease Quality BV	21	79	77	76	84	84	410
Overige leasemaatschappijen	14	76	78	78	84	85	409
J&T Autolease	24	76	77	78	81	84	408
MKB Lease	5	77	77	78	83	82	400
NoordLease BV	10	77	78	73	80	77	391
Multilease BV	-3	76	76	74	82	83	389
Autoplanning BV	1	72	76	75	80	78	381
DutchLease BV	-25	71	76	71	91	86	383
Achilles Autolease BV	-3	71	78	68	83	81	380



NAWOORD

Zowel in het aantal respondenten als in de opzet van de verkiezing presenteren wij u dit jaar weer een verbeterde versie. De verkiezing heeft intussen de volwassenheidsfase bereikt en de prijs is prestigieus te noemen.

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.

In algemene zin is duidelijk dat de grotere leasemaatschappijen een betere overall performance laten zien ten opzichte van vorig jaar. De resultaten liggen dicht bij elkaar. Bij de middelgrote en kleine leasemaatschappijen zijn de verschillen veel groter. Echter, er zijn nog steeds kleine leasemaatschappijen die outperformen in ogen van de berijder.

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. Wilt u dit meten? Sluit u dan aan bij het platform autolease.tevreden.nl. Wij ondersteunen dit platform van harte. 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 Auto van de Zaak, december 2014

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: HET AANTAL INZENDINGEN PER LEASEMAATSCHAPPIJ

	LEASEMAATSCHAPPIJ	AANTAL ENQUÊTES	INDIVIDUEEL RAPPORT
1	Alphabet Nederland BV	1969	JA
2	Athlon Car Lease Nederland BV	927	JA
3	LeasePlan Nederland NV	466	JA
4	Friesland Lease BV	421	JA
5	Multilease BV	403	JA
6	ALD Automotive	384	JA
7	Arval	290	JA
8	MKB Lease	211	JA
9	Autolease Midden Nederland	198	JA
10	Terberg Leasing BV	151	JA
11	Business Lease Nederland BV	127	JA
12	AA Lease	95	JA
13	Lease Quality BV	82	JA
14	Autoplanning BV	74	JA
15	Wagenplan BV	69	JA
16	ArenaLease BV	57	JA
17	Leasemaatschappij onbekend	42	JA
18	DutchLease BV	40	JA
19	Van Mossel Leasing	35	JA
20	Achilles Autolease BV	32	JA
21	J&T Autolease	30	JA
22	Zuidlease BV	30	JA
23	NoordLease BV	29	JA
24	DirectLease.nl	25	JA
25	Kamsteeg Auto Lease	12	NEE
26	SternLease BV	9	NEE
27	Huiskes-Kokkeler Autolease BV	8	NEE

	LEASEMAATSCHAPPIJ	AANTAL ENQUÊTES	INDIVIDUEEL RAPPORT
28	BMW Group Financial Services BV	7	NEE
29	GE Fleetservices Nederland	6	NEE
30	Mercedes-Benz Financial Services Nederland BV	6	NEE
31	ProLease BV	6	NEE
32	Volkswagen Leasing BV	6	NEE
33	Autopon Lease BV	5	NEE
34	Broekhuis Lease BV	5	NEE
35	Koops Furness Lease	5	NEE
36	Riemersma Leasing BV	5	NEE
37	Autolease Groningen BV	4	NEE
38	Lease Unlimited (Pouw Automotive Groep)	4	NEE
39	Volvo Car Finance Netherlands BV	4	NEE
40	Strix Lease Service BV	3	NEE
41	Superlease Holland BV	3	NEE
42	Zuid West Lease BV	3	NEE
43	Auto Lease Company BV	2	NEE
44	Driessen Autolease BV	2	NEE
45	Haaglanden Lease	2	NEE
46	Lease Visie BV	2	NEE
47	M. de Koning Lease BV	2	NEE
48	Maxima Lease	2	NEE
49	Personal Car Lease BV	2	NEE
50	Regio Lease BV/Dago	2	NEE
51	XLLease	2	NEE
52	Boxsons Lease	1	NEE
53	Business Car Autolease	1	NEE
54	Century Autolease BV	1	NEE
55	Dura Vermeer Auto Beheer BV	1	NEE
56	FGA Capital BV	1	NEE
57	Pon Dealer Autolease	1	NEE
58	PSA Finance	1	NEE

	LEASEMAATSCHAPPIJ	AANTAL ENQUÊTES	INDIVIDUEEL RAPPORT
59	TB Lease	1	NEE
60	Vallei Autolease	1	NEE
61	Van den Brandt Autolease BV	1	NEE
62	Vemo Lease BV	1	NEE
63	Vision Car Lease BV	1	NEE
	TOTAAL:	6318	

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 vrienden 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:

- **Promotors** (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 Promotors 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.

BEPERKINGEN NPS

De NPS-methodiek kent een aantal beperkingen en er is 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% promotors is en 30% criticasters ten opzichte van 40% promotors en 0% criticasters. Beiden 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: REACTIES OP STURING

De onderzoekdeelnemers konden nog kort wat toelichtende of aanvullende opmerkingen plaatsen over de sturing door de leasemaatschappij, hun ervaringen daarmee en hun tevredenheid daarover.

In de praktijk is er zeker sprake van sturing, vooral bij schade en bij banden, zoals ook uit de tabel in paragraaf 1.4 is af te lezen. Hoewel keuzevrijheid heel belangrijk is, is de mate van sturing vaak dusdanig dat de leaserijder wel enigszins vrij is, hetgeen het eventuele leed verzacht. Te veel sturing en te weinig keuze is een bron van ontevredenheid. Wat men daarnaast vooral belangrijk vindt, is dat de afspraak met de garage in de eigen agenda past. Daarom heeft menig leaserijder er een uitgesproken voorkeur voor om afspraken zelf te maken.

“Contract met aangesloten bedrijven voor schade, onderhoud en bandenwissel is ruim, waardoor ik makkelijk kan kiezen welke er in mijn schema passen.”

Verder is voor de tevredenheid bepalend of het bedrijf waar de leasemaatschappij naar stuurt in de buurt is gevestigd. Als dat niet zo is, kan dat tot ontevredenheid leiden.

“Alleen het feit dat ik gedwongen ben om een specifieke bandenspecialist te benaderen bij vervanging, ervaar ik als minder gezien het feit dat betreffende specialist (Kwikfit) veel verder gevestigd is van mijn woonplaats dan mijn gebruikelijke adres (Profile Tyrecenter).”

“Ik ben in eerste instantie verwezen naar een bedrijf voor de bandenwissel op grote afstand en daarna op mijn verzoek naar een bandenbedrijf verwezen in de buurt.”

Dat men banden moet wisselen bij een bandenspecialist is vooral een doorn in het oog, als in dezelfde periode ook onderhoud moet worden uitgevoerd. Het is prettig als dit soort werkzaamheden gecombineerd kunnen worden. Dat geldt ook voor schadereparatie en onderhoud.

“Bij samenvallen van schade met onderhoud mag de merkdealer wel offerte uitbrengen voor schadeherstel.”

“Het zou makkelijker zijn de bandenwissel bij de dealer te doen, nu kost het twee keer tijd bij twee verschillende garages.”

Ook heeft men niet altijd vertrouwen in de partij die door de leasemaatschappij is uitgekozen voor de banden.

“Bandenwissel is drama. Onderkant van de markt.”

“Bandenwissel was eerst Kwikfit. Ik had daar geen goed gevoel over de kwaliteit.”

Als men naar de eigen dealer mag, voor onderhoud, pech of schade, lijkt men dat als een pre of zelfs als een luxe te ervaren:

“Alles mag via de dealer lopen. Wat ook de meest prettigste werkwijze is naar mijn mening.”

“Bij voorkeur zou ik de dealer als aanspreekpunt hebben.”

“Hier ben ik wel erg tevreden over. Ik heb de auto zelf bij m’n eigen dealer besteld (op m’n eigen verzoek) en tot nu toe kan ik ook alles afhandelen bij m’n dealer (reparaties en banden wisselen en bestellen). Dit beschouw ik als prettig!”

Waar leasemaatschappijen en hun partners nog extra punten mee kunnen scoren is het attenderen op een aanstaande bandenwissel of een aankomende onderhoudsbeurt.

“Wel is het wellicht handig dat je als bestuurder een seintje krijgt wanneer gepland onderhoud moet gebeuren. Nu moet ik zelf het onderhoudskaartje in de gaten houden.”

“Ik ontvang wel keurig een SMS-bericht als de banden gewisseld kunnen gaan worden.”

BIJLAGE 4: (BESCHIKBAAR IN HET UITGEBREIDE RAPPORT)

Individuele resultaten van:

	LEASEMAATSCHAPPIJ	AANTAL ENQUÊTES	INDIVIDUEEL RAPPORT
1	Alphabet Nederland BV	1969	JA
2	Athlon Car Lease Nederland BV	927	JA
3	LeasePlan Nederland NV	466	JA
4	Friesland Lease BV	421	JA
5	Multilease BV	403	JA
6	ALD Automotive	384	JA
7	Arval	290	JA
8	MKB Lease	211	JA
9	Autolease Midden Nederland	198	JA
10	Terberg Leasing BV	151	JA
11	Business Lease Nederland BV	127	JA
12	AA Lease	95	JA
13	Lease Quality BV	82	JA
14	Autoplanning BV	74	JA
15	Wagenplan BV	69	JA
16	ArenaLease BV	57	JA
17	DutchLease BV	40	JA
18	Van Mossel Leasing	35	JA
19	Achilles Autolease BV	32	JA
20	J&T Autolease	30	JA
21	Zuidlease BV	30	JA
22	NoordLease BV	29	JA
23	DirectLease.nl	25	JA
24	Overige leasemaatschappijen		



VERENIGING
AUTO VAN DE ZAAK

Vereniging Auto van de Zaak

Placotiweg 6
4131 NL Vianen
0347-345 246

info@verenigingautovandezaak.nl
www.verenigingautovandezaak.nl

