



VERENIGING
AUTO VAN DE ZAAK

Tevredenheid Over Leasemaatschappijen Rapport 2013

Inclusief
Berijdersverkiezing
Beste Leasemaatschappij 2013/2014

Voorwoord

Ieder jaar kunnen we u rapporteren dat er een significante stijging heeft plaatsgevonden in het aantal respondenten. Zo ook dit jaar. Met meer dan 5.000 respondenten kunnen we resultaten presenteren die de situatie in de leasemarkt waarheidsgetrouw weergeven. Graag wil ik in dit kader beginnen met het complimenteren van **Terberg Leasing BV** met het hoogste aantal inzendingen.

Om de onderlinge vergelijkbaarheid te vergroten, hebben we dit jaar een splitsing gemaakt tussen top10-leasemaatschappijen en niet-top 10-leasemaatschappijen. De basis voor de indeling is de lijst “top 10-leasemaatschappijen 2012” zoals gepubliceerd door de VNA. De verschillende onderdelen van de gehouden enquête vormen tevens de basis voor de award “Beste Leasemaatschappij 2013/2014”.

De intensieve samenwerking met Tevreden.nl, het gerenommeerde bureau dat gespecialiseerd is in het houden van tevredenheidsonderzoeken, bevalt ons goed. Ook dit jaar hebben zij ons weer gefaciliteerd. VAVDZ is direct verbonden aan het platform autolease.tevreden.nl als exclusieve partner.

Wij streven naar een objectief en onafhankelijk platform in de leasebranche voor het meten van tevredenheid, omdat wij ervan overtuigd zijn dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van dienstverlening aan berijders.

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 een leasemaatschappij.

Dit onderzoek wordt jaarlijks herhaald. Wij hebben de afgelopen jaren gezien dat dit rapport een mooie onafhankelijke benchmark vormt. Leasemaatschappijen die een speerpunt maken van de tevredenheid van berijders, zien dat inspanningen beloond worden.

Er zijn twee versies van dit rapport beschikbaar, een kleine en een **uitgebreide** versie. Het verschil zit hem in de bijlagen. In de uitgebreide versie vindt u de **individuele resultaten** van de leasemaatschappijen. Super interessant. Bedrijfsleden ontvangen deze versie gratis. Heeft u behoefte aan contact met onze vereniging of heeft u interesse in het uitgebreide rapport? Neem dan gerust contact met ons op (annatak@verenigingautovandezaak.nl).

Rest mij tot slot om **Athlon Car Lease Nederland BV** en **AA Lease** van harte te feliciteren met het behalen van de eerste plaats in hun categorie.

Veel leesplezier!

Martin Huisman RM
Voorzitter Vereniging Auto van de Zaak

Inhoudsopgave

Onderzoeksverantwoording	3
1 Algemene resultaten	5
1.1 Wat voor cijfer geven berijders de eigen leasemaatschappij?	5
1.2 Ervaringen van het afgelopen jaar	6
1.3 Resultaten van de drie hoofdonderwerpen	7
1.4 Deviatie van de hoofdonderwerpen	9
1.5 Interessante overige tevredenheidsgegevens	10
2 Net Promoter Score (NPS)	13
2.1 Uitleg betekenis NPS	13
2.2 NPS voor leasemaatschappijen	13
2.3 NPS Leasebranche ten opzichte van andere branches	14
2.4 NPS per leasemaatschappij	15
3 Vergelijking resultaten leasemaatschappijen	17
3.1 Rapportcijfer leasemaatschappijen	17
3.2 Communicatie en informatie	18
3.3 Contractuele aspecten	18
3.4 Onderhoud, schade en pech	19
4 Resultaten en uitslag	21
4.1 Progressie-overzicht	21
4.2 Uitkomst verkiezing categorie Leasemaatschappijen “groot”	22
4.3 Uitkomst verkiezing categorie Leasemaatschappijen “klein en middelgroot”	23
Nawoord	24
Bijlage 1: Aantal ingezonden enquêtes per leasemaatschappij	25
Bijlage 2: NPS nader uitgelegd	27

Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek is uitgevoerd onder leaserijders die lid zijn van de Vereniging Auto Van De Zaak (VAVDZ) en klanten van leasemaatschappijen. VAVDZ had ten tijde van het onderzoek 16.500 leden. Ieder lid kon zijn/haar leasemaatschappij slechts 1x beoordelen. Er zijn in totaal 5354 enquêtes ingevuld. (1051 in 2011). Zie bijlage 1 voor het aantal respondenten per leasemaatschappij.

In totaal zijn er 67 verschillende leasemaatschappijen beoordeeld. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 25 beoordelingen apart genoemd (vorig jaar lag deze grens op 10 beoordelingen). Er zijn 16 leasemaatschappijen met meer dan 25 ingevulde enquêtes. Zie bijlage 3 voor de rapportage per leasemaatschappij (alleen in uitgebreide rapport).

Er is zorg besteed aan het schonen van de resultaten. Zo zijn enquêtes ingevuld door medewerkers van leasemaatschappijen verwijderd. Deze check is uitgevoerd zowel op basis van e-mailadressen als LinkedIn-gegevens. Er zijn twee leasemaatschappijen niet opgenomen in dit rapport, ondanks het feit dat zij voldoende respondenten hadden. Dit komt doordat ons gebleken is dat direct betrokkenen enquêtes ingevuld hebben.

De manier van enquêteren is vergelijkbaar met vorig jaar. Er is met zorg een uitgebreide vragenlijst samengesteld die ook in de reguliere praktijk van 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 zestien leasemaatschappijen met de meeste respondenten afzonderlijk beoordeeld. De overige leasemaatschappijen zijn samengevat onder de noemer: “overige leasemaatschappijen”.

De top 10-leasemaatschappijen hebben dit jaar voor het eerst een eigen categorie. De top 10-indeling is gebaseerd op gegevens uit 2012, gepubliceerd door de Vereniging van Nederlandse Autoleasemaatschappijen (VNA). Per vraag zijn er 10 punten te vergeven. De best scorende leasemaatschappij verdient 10 punten. De een na best presterende leasemaatschappij 9 punten enzovoort, enzovoort.



1 Algemene resultaten

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

1.1

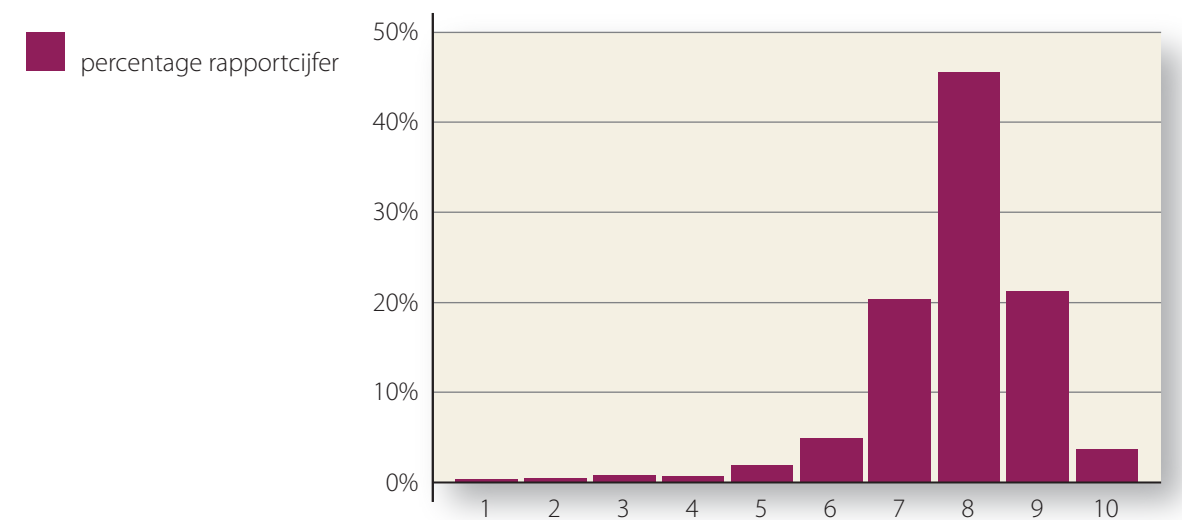
Wat voor cijfer geven berijders de eigen leasemaatschappij?

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 in:	2012	2013
Alle leasemaatschappijen samen	7,6	7,8

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

Spreiding rapportcijfer

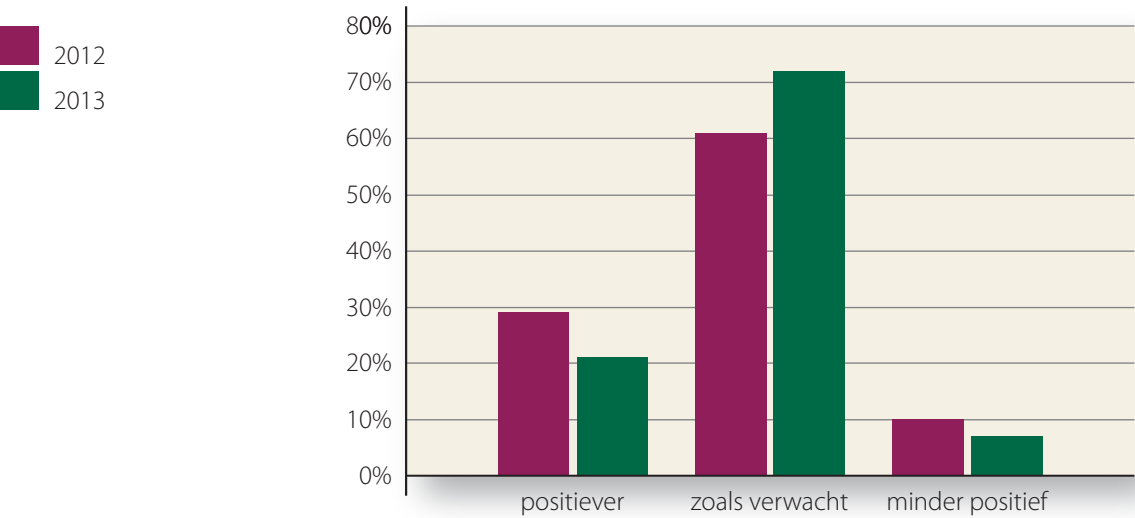


De meest gegeven cijfers zijn een 7, een 8 en een 9. Echt lage cijfers worden zelden gegeven. Ook het cijfer 10 komt niet heel vaak voor.

Ervaringen van het afgelopen jaar

Op de vraag wat de ervaring is met de eigen leasemaatschappij van het afgelopen jaar, antwoordt ruim 72% van de berijders dat deze ervaring volgens verwachting is geweest. In onderstaande tabel staan deze resultaten weergegeven.

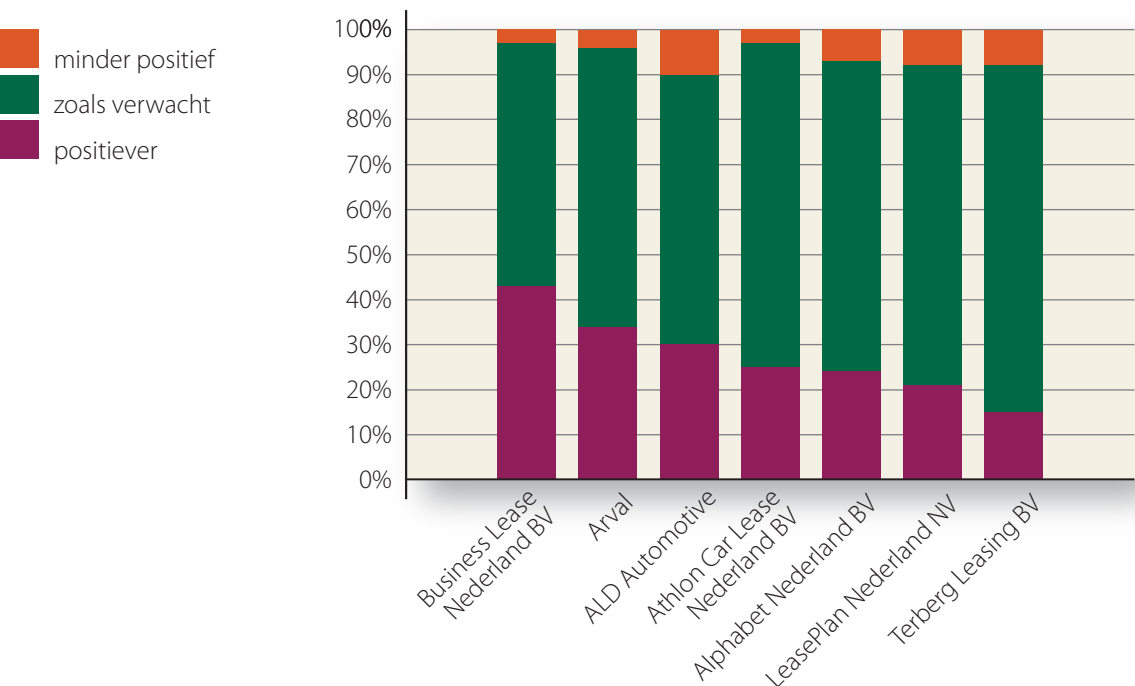
Uw ervaring met uw leasemaatschappij afgelopen jaar was:



Van alle berijders heeft 7% een minder goede ervaring gehad het afgelopen jaar. Vorig jaar was dit nog 10%. In 21% van de gevallen is de ervaring met de leasemaatschappij positiever dan verwacht. Dit is in vergelijking met vorig jaar (29%) gedaald. Conclusie: berijders zijn dus minder positief verrast, maar hebben ook minder negatieve ervaringen gehad. De verwachtingen sluiten beter aan bij de dienstverlening.

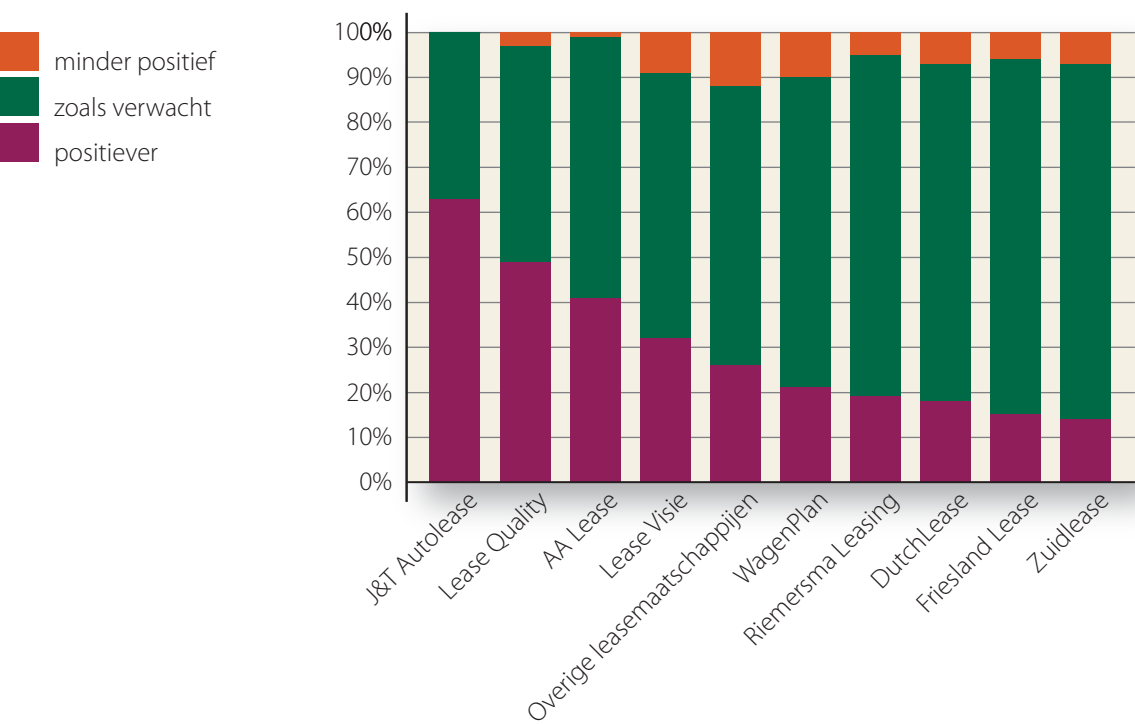
1.2.1 Ervaringen bij leasemaatschappijen in de categorie “groot”
In de onderstaande grafiek staan de resultaten weergegeven van de top 10-leasemaatschappijen.

Leasemaatschappijen in de categorie “groot”



Business Lease Nederland BV heeft in ogen van de berijder het meest verrast. Ook Arval en ALD scoren goed. Bij deze leasemaatschappijen was de ervaring het vaakst positiever dan verwacht. Opvallend is dat bij ALD ook de meeste minder positieve ervaringen zijn genoteerd.

1.2.2 Ervaringen bij leasemaatschappijen in de categorie “klein en middelgroot”
In de onderstaande grafiek staan de resultaten van de vraag naar ervaringen van het afgelopen jaar bij de andere leasemaatschappijen.



J&T, Lease Quality BV en AA Lease hebben het meest verrast het afgelopen jaar. De categorie “overige leasemaatschappijen” scoort gemiddeld, maar het hoogst op de minder positieve reactie. U zult later in dit rapport zien dat dit bevestigd wordt door een lage NPS (Net Promoter Score).

1.3 Resultaten van de drie hoofdonderwerpen

In de enquête zijn de vragen gegroepeerd op drie 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 met vorig jaar.

1.3.1 Communicatie en informatie

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

Wat vindt de berijder het belangrijkste?	2012	2013
Het persoonlijke contact met de leasemaatschappij	47%	45%
De schriftelijke documenten zoals autopapieren, groene kaart, etc.	18%	27%
Informatie op het beveiligde gedeelte van de website	21%	15%
Informatie op het openbare gedeelte van de website	9%	8%
Het verstrekken van informatie over zuinig en veilig rijgedrag	5%	6%
	100%	100%

Berijders hechten het meeste waarde aan het persoonlijk contact met de leasemaatschappij. Met 45% steekt dit onderwerp met kop en schouders boven de andere onderwerpen uit. Dit is vergeleken met vorig jaar nauwelijks veranderd. De informatie op de website verliest aan importantie in de ogen van de berijder. Het verstrekken van informatie over zuinig en veilig rijgedrag wordt vergeleken met de andere onderwerpen als het minst interessant gezien. Ten opzichte van vorig jaar is dit onderwerp echter wel met één procent gestegen.

1.3.2 Contractuele aspecten

De berijders is gevraagd naar een aantal contractuele aspecten die op hem/haar van invloed zijn.

Wat vindt de berijder het belangrijkste?	2012	2013
Keuzevrijheid met betrekking tot adres voor onderhoud en schadeherstel	58%	61%
Informatie over afhandeling van schade en eigen risico	26%	27%
Informatie over en afhandeling bij einde contract	16%	12%
	100%	100%

Berijders hechten veruit de meeste waarde aan de keuzevrijheid in het adres waar de auto onderhouden of hersteld wordt. De informatie over en de afhandeling bij einde contract worden als minder belangrijk ervaren. Ten opzichte van 2012 zijn er geen hele grote wijzigingen. Hoogstens het feit dat de informatie over en afhandeling bij einde contract minder belangrijk gevonden worden dan vorig jaar.

1.3.3 Onderhoud, schade en pech

De berijders zijn gevraagd naar de tevredenheid over de informatieverstrekking en ondersteuning bij onderhoud, schade en pech. Dit onderdeel bevatte zeven afzonderlijke vragen.

Wat vindt de berijder het belangrijkste?	2012	2013
Ondersteuning en afhandeling bij pech	24%	24%
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	18%	19%
Maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	16%	17%
Beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	16%	15%
Ondersteuning en afhandeling van schade	11%	12%
Kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	8%	8%
Maken van afspraken en het plannen van niet-regulier onderhoud	7%	5%
	100%	100%

Berijders hechten met 24% het meeste waarde aan ondersteuning en afhandeling bij pech. Dit punt is even belangrijk als vorig jaar. Het belang van de kwaliteit en de snelheid bij onderhoud is in vergelijking met vorig jaar gestegen, terwijl de andere vragen in belangrijkheid iets gedaald zijn. De kwaliteit en de snelheid van schadeherstel en het plannen van niet-regulier onderhoud zijn voor de tevredenheid van berijders het minst belangrijk.

1.4 Deviatie van de hoofdonderwerpen

In de enquête hebben we drie hoofdonderwerpen ondervraagd. Het is interessant te weten wat de hoogste en laagste scores zijn van de leasemaatschappijen per onderdeel. In onderstaande tabel staan deze gegevens weergegeven inclusief de deviatie.

Onderwerpen	Laagste 2013	Hoogste 2013	Deviatie 2013
Communicatie en informatie	7,6	9,0	1,4
Contractuele aspecten	7,5	9,0	1,5
Onderhoud, schade en pech	8,1	9,2	1,1

De grootste verschillen tussen leasemaatschappijen ligt op het onderwerp Contractuele aspecten. Het onderwerp Communicatie en informatie is een goede tweede. Beide hebben een deviatie van rond de 1,5. Met een deviatie van (slechts) 1,1 liggen de uitersten op het gebied van onderhoud, schade en pech veel dichterbij elkaar. De range aan cijfers van deze laatstgenoemde categorie is met een laagste cijfer van 8,1 en een hoogste cijfer van 9,2 ook in absolute zin het hoogst.

Deze gegevens laten zien waar er voor een gemiddelde leasemaatschappij de meeste winst te boeken is. Met het goed regelen van onderhoud, schade en pech gaat een leasemaatschappij in de hoog competitieve markt het verschil niet maken. De dienstverlening op het gebied van onderhoud, schade en pech zijn zogenaamde hygiënefactoren. Onderscheidend vermogen is te vinden in de contractuele aspecten en op het gebied van communicatie. In de detailrapportages van het uitgebreide rapport staat meer informatie over de spreiding per leasemaatschappij.

1.5 **Interessante overige tevredenheidsgegevens**
In deze paragraaf hebben we een aantal overige onderzoeksgegevens voor u op een rij gezet. Wij hebben hiervoor naast de gehouden enquête ook gegevens betrokken uit het platform voor ruitherstel en schadeherstel.

1.5.1 **Ruitschadeherstel**
Vanuit het tevredenheidsplatform voor ruitherstel is de onderstaande tabel gegenereerd.

	N	Score
Ruitschadeherstel algemeen	34.653	8,5
Leaserijders	11.705	8,4
Particulieren	22.948	8,6

Over het algemeen verschilt de klantervaring tussen leaserijders en particulieren nauwelijks. Toch geven leaserijders structureel een iets lager rapportcijfer. Uit de vrije invoervelden in de enquête leiden wij het volgende af: met name voor particulieren is het een positieve verrassing dat de kosten van het ruitherstel vrijwel altijd worden gedekt door de verzekering. Dit terwijl de financiële afwikkeling voor leaserijders een non-issue is.

1.5.2. **Schadeherstel**
Vanuit het tevredenheidsplatform voor schadeherstel is de onderstaande tabel gegenereerd.

	N	Score
Schadeherstel algemeen	4485	8,4
Leaserijders	1794	7,9
Particulieren	2691	8,7

Leaserijders zijn kritischer over het gehele schadeherstelproces dan particulieren. Uit de enquêtes leiden wij het volgende af: de vervangende auto voldoet lang niet altijd aan de verwachtingen, leaserijders verwachten vaker een gelijkwaardige auto. Tevens is de sturing naar specifieke schadeketens een noemenswaardige doorn in het oog. Hoewel er wel begrip voor sturing is, komt toch de wens om zelf te kiezen voor de gemakkelijkste oplossing sterk terug in de reacties van leaserijders.

1.5.3 **Berijders van welk merk zijn het meest tevreden?**
Doordat diverse berijders aangegeven hebben in welk merk auto ze rijden, zijn we in staat geweest te analyseren welke bestuurders het meest tevreden zijn. In de tabel op pagina 11 staan de resultaten. Om de nuance goed aan te geven, hebben we tevens de aantallen rijders weergegeven. De respons bij een aantal merken is door een laag aantal respondenten indicatief (< 100).

Tevredenheid merkrijders over hun leasemaatschappij

	automerk	score	aantal enquêtes
1	KIA	8,27	15
2	Volvo	8,07	141
3	Audi	8,05	133
4	Lexus	8,05	19
5	BMW	8,00	119
6	Mercedes-Benz	8,00	45
7	Hyundai	8,00	23
8	Mazda	7,89	18
9	Volkswagen	7,88	219
10	Skoda	7,85	109
11	Alfa Romeo	7,84	19
12	Opel	7,84	112
13	Toyota	7,80	104
14	Citroën	7,77	62
15	Ford	7,75	154
16	Renault	7,71	171
17	Peugeot	7,68	163
18	Seat	7,62	45
19	Fiat	7,27	11

De conclusie die getrokken zou kunnen worden uit deze analyse is dat het loont voor een leasemaatschappij om meer KIA's, Volvo's en Audi's in te zetten. Deze leaserijders zijn namelijk over het algemeen meer tevreden over hun leasemaatschappij. Berijders van een Peugeot, Seat of Fiat zijn over het algemeen het minst tevreden over hun leasemaatschappij.

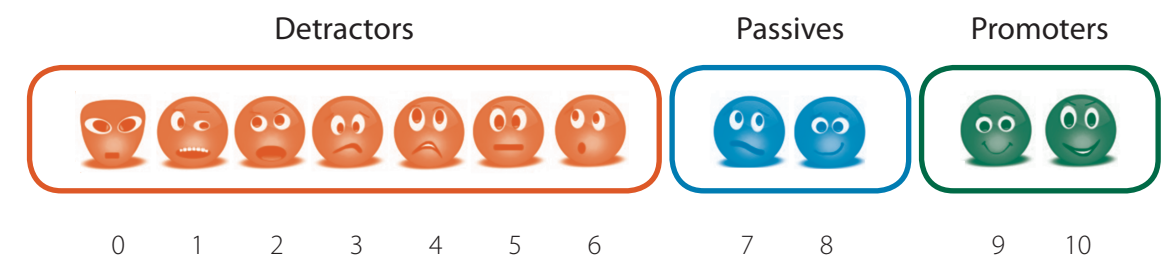
2 Net Promoter Score (NPS)

In deze editie gebruiken we voor het eerst de NPS als een KPI. Deze score wordt als algemeen cijfer (voor de hele leasebranche) én als individuele score per leasemaatschappij bekeken. Daarnaast is het een nieuw element in de uiteindelijke uitslag.

2.1

Uitleg betekenis 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, zowel over hoe het werkt als over de beperkingen in het gebruik en de interpretatie. Als u niet bekend bent met het fenomeen NPS, adviseren wij u om deze bijlage door te nemen voor het bestuderen van dit hoofdstuk.



$$\text{Net Promoter Score (NPS)} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

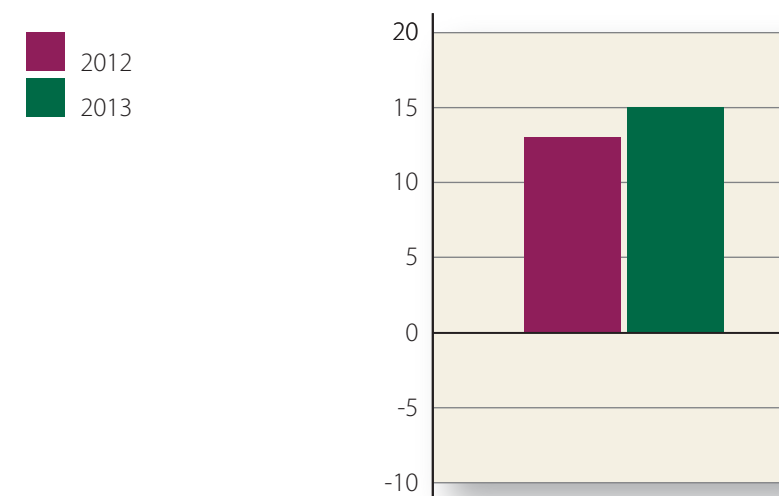
2.2

NPS voor leasemaatschappijen

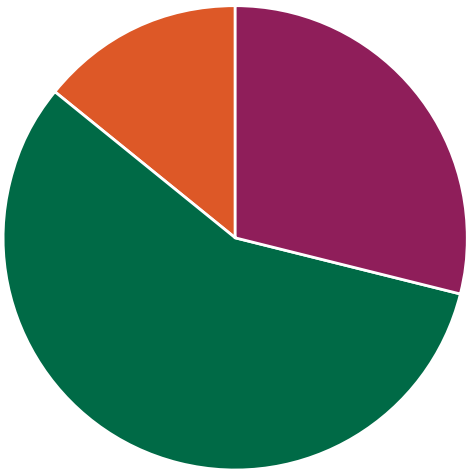
Uit de onderzoeksgegevens van zowel 2012 als 2013 hebben we de overall NPS van alle leasemaatschappijen gehaald.

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2012	13	33%	47%	20%
2013	15	29%	56%	14%

NPS Leasemaatschappij



2013



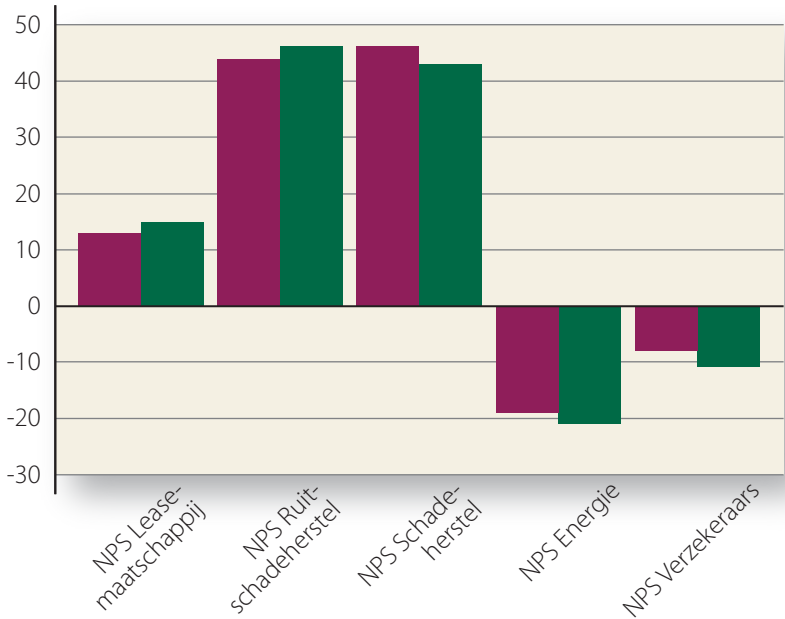
De NPS is licht gestegen van 13 naar 15 in 2013. Vooral het aantal detractors is gedaald.

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.

NPS vergelijking



Allereerst valt op dat de NPS ten opzichte van de schadeherstelbedrijven lager is. Vergeleken met energiebedrijven en verzekeraars, ligt de NPS van de leasebranche juist weer hoger. Zowel de energiebranche als de verzekeraars dalen in de NPS in 2013. De leasebranche heeft juist een stijging weten te bewerkstelligen.

2.4

NPS per leasemaatschappij

In deze alinea bekijken we de NPS per leasemaatschappij. We beginnen met de NPS van de leasemaatschappijen in de categorie “groot”.

In onderstaande tabel staat de NPS van de leasemaatschappijen in de categorie “groot”.

	Leasemaatschappij	NPS	Promoters	Passives	Detractors
1	Athlon Car Lease Nederland BV	40,8	45%	48%	4%
2	Business Lease Nederland BV	35,9	45%	45%	9%
3	Arval	31,7	39%	51%	8%
4	Alphabet Nederland BV	21,0	33%	52%	12%
5	ALD Automotive	12,5	30%	50%	18%
6	LeasePlan Nederland NV	7,1	22%	61%	15%
7	Terberg Leasing BV	- 0,4	19%	61%	19%

Athlon Car Lease Nederland BV heeft met 40,8 de hoogste NPS. Ook Business Lease Nederland BV en Arval scoren boven de 30. Alleen Terberg Leasing BV scoort op de schaal van -100 tot +100 met -0,4 net onder het middelpunt.

In onderstaande tabel staat de NPS van de leasemaatschappijen in de categorie “klein en middelgroot”.

	Leasemaatschappij	NPS	Promoters	Passives	Detractors
1	AA Lease	70,0	74%	21%	4%
2	J&T Autolease	68,6	69%	29%	0%
3	Lease Quality BV	37,8	46%	46%	8%
4	DutchLease BV	31,0	41%	45%	10%
5	Friesland Lease BV	16,0	28%	59%	12%
6	Lease Visie BV	13,5	32%	43%	19%
7	Riemersma Leasing BV	7,4	22%	63%	14%
8	ZuidLease BV	6,1	26%	53%	20%
9	WagenPlan BV	2,5	19%	64%	16%
10	Overige Leasemaatschappijen	- 2,0	30%	39%	28%

AA Lease heeft een NPS van 70. Bij deze groep scoren DutchLease BV, Lease Quality BV en J&T Autolease allemaal boven de 30. De overige leasemaatschappijen (niet gerankt), scoren met een - 2,0 onder het gemiddelde op de schaal van -100 tot +100.

3

Vergelijking resultaten leasemaatschappijen

In dit hoofdstuk vindt u de vergelijking van de resultaten op de verschillende onderdelen tussen de leasemaatschappijen.

3.1

Rapportcijfer leasemaatschappijen

De berijder wordt gevraagd om de eigen leasemaatschappij een rapportcijfer te geven. Dit rapportcijfer ziet u ook terug op de homepage van www.autoleasetevreden.nl. Dit rapportcijfer is een van de vijf onderdelen in de uiteindelijke uitslag “beste leasemaatschappij”.

	Rapport Cijfer van 0 tot 10	2012	2013	Vershil
1	Athlon Car Lease Nederland BV	7,4	8,3	+ 0,9
2	Arval	8,2	8,2	+ 0,0
3	Business Lease Nederland BV	6,9	8,2	+ 1,3
4	Alphabet Nederland BV	7,7	7,9	+ 0,2
5	ALD Automotive	7,2	7,7	+ 0,5
6	LeasePlan Nederland NV	7,7	7,7	+ 0,0
7	Terberg Leasing BV	6,7	7,6	+ 0,9

In de categorie “grote” leasemaatschappijen heeft Athlon Car Lease Nederland BV met een 8,3 de hoogste score. Samen met Terberg Leasing BV is het ook de hoogste stijger. Weliswaar sluit Terberg de rij, de cijfers liggen erg dicht bij elkaar met een verschil van slechts 0,7 punt tussen het hoogste en laagste cijfer.

	Rapport Cijfer van 0 tot 10	2012	2013	Vershil
1	AA Lease	8,2	8,8	+ 0,6
2	J&T Autolease	8,1	8,7	+ 0,6
3	Lease Quality BV	0,0	8,5	n.v.t.
4	DutchLease BV	6,7	8,2	+ 1,5
5	Riemersma Leasing BV	0,0	7,8	n.v.t.
6	Friesland Lease BV	0,0	7,8	n.v.t.
7	Overige leasemaatschappijen	7,5	7,7	+ 0,2
8	WagenPlan BV	0,0	7,6	n.v.t.
9	Lease Visie BV	7,8	7,6	- 0,2
10	ZuidLease BV	0,0	7,6	n.v.t.

Bij de “kleinere” leasemaatschappijen voert AA Lease de lijst aan. De runner-up is J&T Autolease. De hoogste cijfers zijn hoger dan bij de top10-leasemaatschappijen. De laagste cijfers liggen op hetzelfde niveau als bij de top10-leasemaatschappijen.

3.2 Communicatie en informatie

Er is een aantal detailvragen gesteld over communicatie en informatie. Met behulp van een vijfpuntsschaal (van zeer ontevreden tot zeer tevreden) is gevraagd aan berijders hoe de leasemaatschappij in hun ogen communiceert en informeert. In onderstaande tabel staan de gecumuleerde scores per leasemaatschappij (voor het interpretatiegemak weergegeven op een tienpuntsschaal). De scores per leasemaatschappij per vraag vindt u in het uitgebreide rapport (bijlage 3).

	Communicatie en informatie	2012	2013	Vershil
1	Arval	8,5	8,4	- 0,1
2	Business Lease Nederland BV	7,5	8,3	+ 0,8
3	Athlon Car Lease Nederland BV	7,7	8,1	+ 0,4
4	Alphabet Nederland BV	7,9	8,1	+ 0,2
5	LeasePlan Nederland NV	8,0	7,9	- 0,1
6	ALD Automotive	8,0	7,9	- 0,1
7	Terberg Leasing BV	7,2	7,6	+ 0,4

Op het gebied van communicatie en informatie voert Arval de lijst aan, gevolgd door Business Lease Nederland BV. Een aantal leasemaatschappijen, waaronder Terberg Leasing BV, laat grote stijgingen zien ten opzichte van vorig jaar.

In onderstaande tabel de resultaten van de “kleinere” leasemaatschappijen.

	Communicatie en informatie	2012	2013	Vershil
1	AA Lease	8,2	9,0	+ 0,8
2	J&T Autolease	8,4	8,8	+ 0,4
3	Lease Quality BV	0,0	8,4	n.v.t.
4	DutchLease BV	6,2	8,1	+ 1,9
5	Overige leasemaatschappijen	7,6	7,9	+ 0,3
6	Friesland Lease BV	0,0	7,8	n.v.t.
7	Wagenplan BV	0,0	7,8	n.v.t.
8	Lease Visie BV	8,0	7,8	- 0,2
9	Riemersma Leasing BV	0,0	7,8	n.v.t.
10	ZuidLease BV	0,0	7,7	n.v.t.

AA Lease scoort met een 9 een hoog cijfer en heeft zich ten opzichte van vorig jaar ook nog eens flink verbeterd. Ook DutchLease BV laat een enorme stijging zien. Van de nieuwkomers in deze enquête scoort Lease Quality BV hoog en ZuidLease BV het laagst.

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. De volgende tabel geeft de resultaten van de afzonderlijke leasemaatschappijen weer op dit onderdeel.

	Contractuele aspecten	2012	2013	Vershil
1	Athlon Car Lease Nederland BV	7,1	8,3	+ 1,2
2	Business Lease Nederland BV	6,9	8,2	+ 1,3
3	Alphabet Nederland BV	7,7	8,1	+ 0,4
4	ALD Automotive	7,5	7,8	+ 0,3
5	Arval	8,2	7,8	- 0,4
6	Terberg Leasing BV	7,2	7,6	+ 0,4
7	LeasePlan Nederland NV	7,7	7,5	- 0,2

Athlon Car Lease Nederland BV scoort samen met Business Lease Nederland BV en Alphabet Nederland BV boven de 8. Opvallend is de daling van Arval met 0,4 punt. Ook LeasePlan Nederland NV scoort lager dan vorig jaar.

	Contractuele aspecten	2012	2013	Vershil
1	AA Lease	8,2	9,0	+ 0,8
2	J&T Autolease	8,0	8,9	+ 0,9
3	Lease Quality BV	0,0	8,5	n.v.t.
4	DutchLease BV	5,8	8,1	+ 2,3
5	Lease Visie BV	8,1	7,9	- 0,2
6	Wagenplan BV	0,0	7,9	n.v.t.
7	Riemersma Leasing BV	0,0	7,9	n.v.t.
8	Friesland Lease BV	0,0	7,8	n.v.t.
9	Overige leasemaatschappijen	7,4	7,8	+ 0,4
10	ZuidLease BV	0,0	7,6	n.v.t.

De berijders van AA Lease zijn, net als vorig jaar, het meest tevreden over de contractuele aspecten. Opvallende stijger is DutchLease BV met een stijging van 2,3 punt.

3.4 Onderhoud, schade en pech

De laatste set detailvragen had betrekking op onderhoud, schade en pech. In onderstaande tabel staan de gecumuleerde scores per leasemaatschappij (voor het interpretatiegemak weergegeven op een tienpuntsschaal). De scores per leasemaatschappij per vraag vindt u in het uitgebreide rapport.

	Onderhoud, schade en pech	2012	2013	Vershil
1	Business Lease Nederland BV	7,8	8,9	+ 1,1
2	Athlon Car Lease Nederland BV	8,0	8,8	+ 0,8
3	ALD Automotive	8,1	8,6	+ 0,5
4	Alphabet Nederland BV	8,5	8,6	+ 0,1
5	Arval	8,6	8,5	- 0,1
6	LeasePlan Nederland NV	8,3	8,3	+ 0,0
7	Terberg Leasing BV	7,8	8,1	+ 0,3

Business Lease Nederland BV voert de lijst aan met een 8,9. ALD Automotive scoort hier een goede derde plaats en is ten opzichte van vorig jaar met 0,5 punt gestegen.

	Onderhoud, schade en pech	2012	2013	Vershil
1	J&T Autolease	8,6	9,2	+ 0,6
2	AA Lease	8,9	9,1	+ 0,2
3	DutchLease BV	7,9	8,6	+ 0,7
4	Lease Quality BV	0,0	8,6	n.v.t.
5	Overige leasemaatschappijen	8,2	8,6	+ 0,4
6	Wagenplan BV	0,0	8,4	n.v.t.
7	Friesland Lease BV	0,0	8,4	n.v.t.
8	Riemersma Leasing BV	0,0	8,3	n.v.t.
9	Lease Visie BV	7,9	8,2	+ 0,3
10	ZuidLease BV	0,0	8,1	n.v.t.

J&T scoort het hoogst met een 9,2 en met de hoogste stijging van 0,6 punt. Alle lease-
maatschappijen zijn in waardering op dit onderdeel gestegen ten opzichte van vorige jaar.

4 Resultaten en uitslag

In dit hoofdstuk geven we de verzamelde resultaten weer. Deze resultaten vormen de uitslag
voor de verkiezing beste leasemaatschappij 2013/2014.

- 4.1
- Progressie-overzicht**
Doordat de methodiek van onderzoek gelijk is aan vorig jaar is het goed mogelijk om de
progressie te meten. In onderstaande tabel staat de progressie per leasemaatschappij.

	Leasemaatschappij	Overall	Communicatie	Contractuele aspecten	Onderhoud, schade en pech	Vershil
1	DutchLease BV	+ 1,5	+ 1,9	+ 2,3	+ 0,7	+ 6,4
2	Business Lease Nederland BV	+ 1,3	+ 0,8	+ 1,3	+ 1,1	+ 4,5
3	Athlon Car Lease Nederland BV	+ 0,9	+ 0,4	+ 1,2	+ 0,8	+ 3,3
4	J&T Autolease	+ 0,6	+ 0,4	+ 0,9	+ 0,6	+ 2,5
5	AA Lease	+ 0,6	+ 0,8	+ 0,8	+ 0,2	+ 2,4
6	Terberg Leasing BV	+ 0,9	+ 0,4	+ 0,4	+ 0,3	+ 2,0
7	ALD Automotive	+ 0,5	- 0,1	+ 0,3	+ 0,5	+ 1,2
8	Alphabet Nederland BV	+ 0,2	+ 0,2	+ 0,4	+ 0,1	+ 0,9
9	LeasePlan Nederland NV	+ 0,0	- 0,1	- 0,2	+ 0,0	- 0,3
10	Lease Visie BV	- 0,2	- 0,2	- 0,2	+ 0,3	- 0,3
11	Arval	+ 0,0	- 0,1	- 0,4	- 0,1	- 0,6

De leasemaatschappij die de grootste progressie geboekt heeft ten opzichte van vorig jaar is
DutchLease BV. Ook Business Lease Nederland BV en Athlon Car Lease Nederland BV hebben
afgelopen jaar grote stappen gemaakt. Arval is weliswaar de grootste daler, maar zij scoren
overall nog steeds hoog. In het algemeen geldt, hoe hoger je staat hoe moeilijker het is om een
grote stijging te laten zien.

4.2 **Uitkomst verkiezing categorie Leasemaatschappijen “groot”**
Voor de benoeming “Leasemaatschappij van het jaar 2013/2014” zijn de vijf afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. Het maximum te verkrijgen aantal punten is 50. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Leasemaatschappij	NPS		Rapportcijfer		Communicatie		Contractueel		Onderhoud		Punten
		Cijfer	Punten	Cijfer	Punten	Cijfer	Punten	Cijfer	Punten	Cijfer	Punten	Totaal
1	Athlon Car Lease	40,8	10	8,3	10	8,1	8	8,3	10	8,8	9	47
2	Business Lease Nederland BV	35,9	9	8,2	8	8,3	9	8,2	9	8,9	10	45
3	Arval	31,7	8	8,2	9	8,4	10	7,8	6	8,5	6	39
4	Alphabet Nederland BV	21,0	7	7,9	7	8,1	7	8,1	8	8,6	7	36
5	ALD Automotive	12,5	6	7,7	6	7,9	5	7,8	7	8,6	8	32
6	LeasePlan Nederland NV	7,1	5	7,7	5	7,9	6	7,5	4	8,3	5	25
7	Terberg Leasing BV	- 0,4	4	7,6	4	7,6	4	7,6	5	8,1	4	21



Leasemaatschappij van het jaar 2013/2014 in de categorie “groot”

4.3 **Uitkomst verkiezing categorie Leasemaatschappijen “klein en middelgroot”**
Voor de benoeming “Leasemaatschappij van het jaar 2013/2014” zijn de vijf afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning. Het maximum te verkrijgen aantal punten is 50. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Leasemaatschappij	NPS		Rapportcijfer		Communicatie		Contractueel		Onderhoud		Punten
		Cijfer	Punten	Cijfer	Punten	Cijfer	Punten	Cijfer	Punten	Cijfer	Punten	Totaal
1	AA Lease	70,0	10	8,8	10	9,0	10	9,0	10	9,1	9	49
2	J&T Autolease	68,6	9	8,7	9	8,8	9	8,9	9	9,2	10	46
3	Lease Quality BV	37,8	8	8,5	8	8,4	8	8,5	8	8,6	7	39
4	DutchLease BV	31,0	7	8,2	7	8,1	7	8,1	7	8,6	8	36
6	Friesland Lease BV	16,0	6	7,8	5	7,8	5	7,8	3	8,4	4	23
5	Riemersma Leasing BV	7,4	4	7,8	6	7,8	2	7,9	4	8,3	3	19
9	Lease Visie BV	13,5	5	7,6	2	7,8	3	7,9	6	8,2	2	18
8	Wagenplan BV	2,5	2	7,6	3	7,8	4	7,9	5	8,4	5	19
7	Overige leasemaatsch.	- 2,0	1	7,7	4	7,9	6	7,8	2	8,6	6	19
10	ZuidLease BV	6,1	3	7,6	1	7,7	1	7,6	1	8,1	1	7



Leasemaatschappij van het jaar 2013/2014 in de categorie “klein en middelgroot”

Nawoord

Graag willen wij benadrukken dat alle leasemaatschappijen die actief mee hebben gedaan en een individueel rapport hebben gekregen **winnaars** zijn. Dit wordt bevestigd door de lage NPS van de “niet-gerankte leasemaatschappijen” (de categorie overige). Dit beeld wordt vervolgens versterkt door de hoge score op het gebied van negatieve ervaringen door dezelfde categorie “overige” (niet genoemde) leasemaatschappijen.

De beste leasemaatschappijen van Nederland staan dus in dit rapport, ongeacht de positie. Dit is een mooie bevestiging voor de actieve participanten aan het onderzoek en voor de lezers van dit onderzoek.

In dit onderzoek is een ranking naar voren gekomen die een mooi beeld geeft van de huidige situatie. Er zijn flink wat verschuivingen waarneembaar ten opzichte van vorig jaar. Van een aantal leasemaatschappijen die in performance verbeterd zijn, weten wij dat er interne verbeteringsprogramma’s zijn uitgevoerd. In een aantal gevallen hebben deze nu een objectief aantoonbaar effect. Wij willen iedereen aanmoedigen om de resultaten in de detailpagina’s goed door te nemen.

Voor de leasemaatschappijen: vergelijk uw score met die van uw collega en zoek uit waar de meeste winst te behalen is in uw dienstverlening aan 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, november 2013

Bijlage 1: Aantal ingezonden enquêtes per leasemaatschappij

	Leasemaatschappij	Aantal enquêtes	Individueel rapport
1	Terberg Leasing BV	1837	x
2	Athlon Car Lease Nederland BV	911	x
3	LeasePlan Nederland NV	505	x
4	Friesland Lease BV	450	x
5	Alphabet Nederland BV	353	x
6	WagenPlan BV	279	x
7	Riemersma Leasing BV	176	x
8	Arval	142	x
9	ZuidLease BV	115	x
10	AA Lease	80	x
11	ALD Automotive	80	x
12	Business Lease Nederland BV	78	x
13	Lease Quality BV	37	x
14	Lease Visie BV	37	x
15	J&T Autolease	35	x
16	DutchLease BV	29	x
17	Koops Furness Lease	23	-
18	Kamsteeg Auto Lease	14	-
19	Multilease BV	11	-
20	Van Mossel Leasing BV	10	-
21	DirectLease.nl	9	-
22	SternLease BV	7	-
23	BMW Group Financial Services Bv	7	-
25	Autolease Midden Nederland	6	-
26	Huiskes-Kokkeler Autolease BV	6	-
27	NoordLease BV	6	-
28	Broekhuis Lease BV	5	-
29	XLLease	5	-
30	Autopon Lease BV	5	-
31	GE Fleetservices Nederland	5	-
32	Haaglanden Lease	5	-
33	MKB Lease	4	-

	Leasemaatschappij	Aantal Enquêtes	Individueel rapport
34	Zuid West Lease BV	4	-
35	Lease Unlimited (Pouw Automotive Groep)	4	-
36	Alcredis Finance BV	3	-
37	Century Autolease BV	3	-
38	Achilles Autolease BV	3	-
39	ArenaLease BV	3	-
40	ProLease BV	3	-
41	Volkswagen Leasing BV	3	-
42	Bright Lease BV	2	-
43	Maxima Lease	2	-
44	Driessen Autolease BV	2	-
45	Personal Car Lease BV	2	-
46	Daimler Fleet Management	2	-
47	Mobility Partners	2	-
48	PSA Finance	2	-
49	Strix Lease Service BV	2	-
50	TB Lease	2	-
51	Shortlease Company BV	2	-
52	Superlease Holland BV	2	-
53	Binnenmaas Leasing BV	2	-
54	Autolease Groningen BV	2	-
55	Business Car Autolease	2	-
56	Munsterhuis Lease	1	-
57	Pon Dealer Autolease	1	-
58	Regio Lease BV/Dago	1	-
59	Van Dorst Breda BV Autolease	1	-
60	RCI Financial Services BV	1	-
61	Vision Car Lease BV	1	-
62	Vitesse Autolease BV	1	-
63	Autoplanning BV	1	-
64	Eswé Autolease BV	1	-
65	Van den Brandt Autolease BV	1	-
66	Lease Connection BV	1	-
67	Mercedes-Benz Financial Services Nederland BV	1	-
	Totaal	5338	

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?

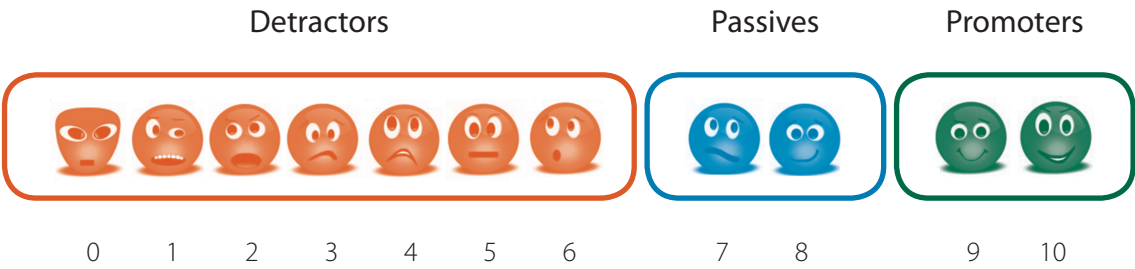
Het antwoord kan gegeven worden op basis van een 11-puntsschaal, van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk).

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 gevoelig zijn voor concurrerende aanbiedingen;
- **Detractors** (score 0-6) zijn ontevreden klanten die uw merk kunnen schaden en de groei kunnen belemmeren door middel van negatieve mond-tot-mondreclame.

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.



$$\text{Net Promoter Score (NPS)} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

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 volledig door. Desalniettemin is de NPS ontegenzeggelijk een metric dat 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 is er vanuit wetenschappelijke hoek (en bepaalde marktonderzoeksbureaus) enige tegenkanting ten opzichte van 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.

Zo zou de metric cultureel 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.

Daarnaast is de schaal helder en duidelijk, hoewel een score in de vorm van een rapportcijfer bij de gemiddelde medewerker meer tot de verbeelding spreekt dan een score tussen de -100 en de +100. Het rapportcijfer heeft een aangeleerd referentiekader, de NPS veel minder. Vergelijk het met dat we bij een temperatuur van 30 graden Celsius een zomers gevoel hebben, 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 inhoudelijk (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 deze van een andere klant. Daarbij 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. 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.

Vereniging Auto Van De Zaak

Placotiweg 6
4131 NL Vianen

0347-345 246

info@verenigingautovandezaak.nl

www.verenigingautovandezaak.nl



VERENIGING
AUTO VAN DE ZAAK