

Tevredenheid over Leasemaatschappijen

PRIVATE LEASE-RIJDERS **2023**



TOL ONDERZOEK

Voorwoord

De respons is dit jaar weer groter dan vorig jaar. Het voorliggend onderzoek is nu voor de elfde keer uitgevoerd en is opgezet om de klanten van leasemaatschappijen objectief aan het woord te laten.

U mag van ons een hoogwaardig onderzoek verwachten en daar hebben we dit jaar ook weer hard ons best voor gedaan. We hebben dit jaar 5.472 ingevulde enquêtes ontvangen. De uitvoering van het tevredenheidsonderzoek is in handen van Feedback Company, een gerenommeerd onderzoeksbureau. Feedback Company geeft met gericht onderzoek inzicht in klantervaringen en werkbeleving met als resultaat beter presterende organisaties met een optimaal klantgerichte dienstverlening.

Wilt u meer weten over dit onderzoek, of heeft u vragen of opmerkingen? Neem dan gerust contact met ons op (info@vzr.nl).

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 2023.

Dit jaar feliciteren wij **ALD Automotive** met de eerste plaats in de categorie Private Lease groot en **Friesland Lease** met de eerste plaats in de categorie Private Lease middelgroot en klein.

Veel leesplezier!

Jan van Delft

Voorzitter Vereniging Zakelijke Rijders



Onderzoeks- verantwoording

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

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

Private Lease

Van de 6.232 uitgestuurde enquêtes zijn er 1.528 ingevuld, een respons van 25%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 50 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 5 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Er is zorg besteed aan het schonen van de resultaten. Zo zijn enquêtes die zijn ingevuld door medewerkers van de leasemaatschappijen of gerelateerde bedrijven verwijderd.

Deze check is uitgevoerd op basis van zowel e-mailadressen als LinkedIn-gegevens. Verder heeft controle plaatsgevonden door analyse van resultaten, patronen in verzendingen en respons, matching IP-gegevens en kentekens.

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

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



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

Resultaten leasebranche H1

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.

	2022	2021	2020
Private Lease-rijders	8,4	8,4	8,5

De Private Lease-rijders zijn op dit moment de meest tevreden klanten van de leasemaatschappij.

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.



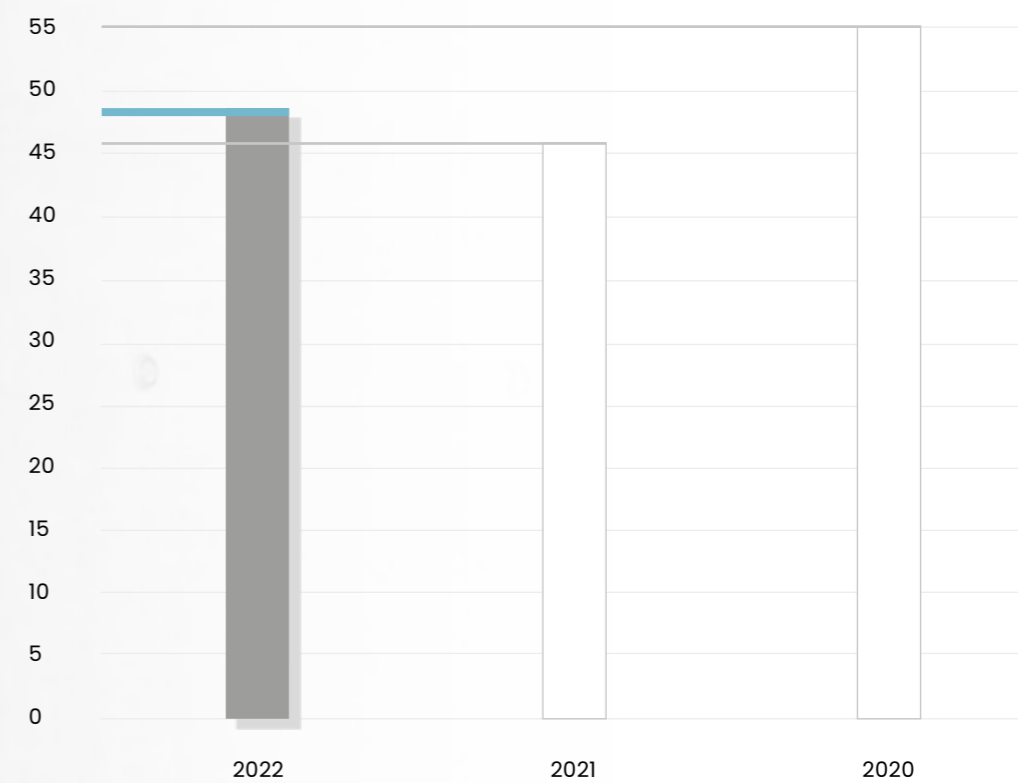
Net Promoter Score: (NPS) % Promoters - % Detractors
■ Detractors ■ Passives ■ Promoters

▲ Net Promoter Score

1.3 NPS Private Lease-rijders

Private Lease-rijders

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2022	48	54%	40%	6%
2021	46	53%	40%	7%
2020	55	59%	36%	5%



De Private Lease-rijders zijn het meest enthousiast over de leasemaatschappij. Dit was voorgaande jaren ook het geval. Na een eerdere daling lijkt het NPS cijfer weer te stabiliseren.



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

Private Lease-rijders H2

2.1 Overall resultaten

Er zijn in totaal 1.528 enquêtes ingevuld door Private Lease-rijders. Zij geven de leasemaatschappij een 8,4. De leasemaatschappijen samen hebben een NPS van 48. Geconcludeerd kan worden dat op dit moment in tijd de Private Lease-rijders de meest tevreden klanten zijn van de leasemaatschappij. Op onderdelen is dit nader geanalyseerd, in de bijlage alle detailresultaten.

2.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

	2022	2021	2020
Communicatie	8,6	8,6	8,7
Onderhoud	8,4	8,5	8,5
Contractueel	8,4	8,5	8,5
Schade	8,1	8,1	8,2
Sturing	8,0	8,0	8,1

Men is het meest tevreden over de communicatie en het minst tevreden over de mate van sturing die ervaren wordt. Ten opzichte van het vorige jaar zijn er geen significante verschillen waarneembaar.

2.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

2.3.1 Rapportcijfer en NPS

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

	Score	NPS
Friesland Lease	8,7	56
MHC Mobility	8,6	51
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,6	57
ALD Automotive	8,5	54
Alphabet Nederland	8,4	53
MKB Lease (Lease'm)	8,4	42
Alcredis	8,4	41
Athlon	8,3	60
Wagenplan	8,1	34
Arval	8,1	36

Vaak heeft de score een relatie met het NPS-cijfer. Dit is hier ook in vrijwel alle gevallen de situatie. Bij Athlon valt op dat zij een hoge NPS-score hebben. De rapportcijfers liggen dicht bij elkaar.

2.3.2 Deelaspecten: Communicatie, Contractueel

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

Communicatie	2022	2021	2020
MHC Mobility	8,9	-	-
Friesland Lease	8,8	8,9	9,0
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,8	8,6	8,8
MKB Lease (Lease'm)	8,7	8,8	-
Alphabet Nederland	8,6	8,9	9,0
ALD Automotive	8,6	8,6	8,6
Alcredis	8,5	8,4	-
Athlon	8,4	8,2	8,4
Arval	8,2	-	-
Wagenplan	8,1	8,4	8,4

Op het gebied van de contractuele aspecten zijn vragen gesteld over het eigen risico, de verwerking en verrekening van boetes en de afhandeling bij einde contract en de flexibiliteit bij tussentijdse wijzigingen.

Contractueel	2022	2021	2020
Friesland Lease	8,8	8,9	8,9
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,6	8,4	8,4
Alcredis	8,6	8,5	-
ALD Automotive	8,6	8,7	8,7
MHC Mobility	8,4	-	-
Athlon	8,4	8,2	8,3
MKB Lease (Lease'm)	8,4	8,5	-
Alphabet Nederland	8,3	8,5	8,6
Arval	8,2	-	-
Wagenplan	8,1	8,1	8,4

Er zitten hier en daar best flinke verschillen tussen de onderdelen. Daar waar MHC Mobility hoog scoort op communicatie, scoren zij op contractueel gebied precies op het landsgemiddelde. Alcredis daarentegen, scoort in communicatie juist onder het landsgemiddelde, maar in de top 3 daar waar het om contractuele aspecten gaat.

2.3.3 Deelaspecten: Sturing, Onderhoud, Schade en Pech

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

2.3.3.1 Sturing

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

Sturing	2022	2021	2020
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,3	7,9	8,0
MHC Mobility	8,3	-	-
Wagenplan	8,1	8,1	8,1
Alphabet Nederland	8,1	7,9	8,3
ALD Automotive	8,1	8,4	8,4
Friesland Lease	8,0	8,3	8,2
MKB Lease (Lease'm)	7,9	7,9	-
Athlon	7,8	8,2	7,8
Alcredis	7,7	7,7	-
Arval	7,6	-	-

Bij Arval wordt het meeste sturing ervaren. IKRIJ.NL is ten opzichte van vorig jaar fors gestegen en voert nu de lijst aan, bij hen wordt nu samen met MHC Mobility het minste sturing ervaren.

2.3.3.2 Onderhoud

In onderstaande tabel staat de tevredenheid weergegeven waar het gaat om het onderhoud van de auto. Het maken van de afspraak, vervangend vervoer, en de kwaliteit en snelheid van het doen van onderhoud.

Onderhoud	2022	2021	2020
Alcredis	9,0	8,7	-
MHC Mobility	8,7	-	-
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,6	8,3	8,5
Friesland Lease	8,5	9,1	8,8
MKB Lease (Lease'm)	8,5	8,6	-
Alphabet Nederland	8,4	8,6	8,7
Wagenplan	8,3	8,7	8,1
Arval	8,2	-	-
ALD Automotive	8,1	8,5	8,3
Athlon	7,9	7,8	7,6

Bij Alcredis is men het meest tevreden over het onderdeel Onderhoud. Het valt op dat alle grote leasemaatschappijen onder het Nederlands gemiddelde scoren.

2.3.3.3 Schade en Pech

In de vragen omtrent de tevredenheid over de leasemaatschappij op het gebied van schade en pech zijn verschillende vragen gesteld. Er is ingezoomd op de ondersteuning en afhandeling bij ruitschade, normale schade en pech. Meer details zijn terug te vinden in de individuele rapportages per leasemaatschappij, in bijlage 5 van het uitgebreide rapport.

Schade en Pech	2022	2021	2020
Friesland Lease	8,6	8,8	8,5
Alcredis	8,5	8,3	-
ALD Automotive	8,5	8,3	8,4
MHC Mobility	8,4	-	-
Alphabet Nederland	8,2	8,2	8,4
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,1	7,9	8,2
Athlon	8,0	7,8	7,8
MKB Lease (Lease'm)	7,9	8,2	-
Arval	7,9	-	-
Wagenplan	7,1	7,9	8,0



VZR BESTE LEASE MAATSCHAPPIJ 2023

2.4 Ranking

In dit hoofdstuk staan de verzamelde resultaten weergegeven. In de einduitslag wordt een onderscheid gemaakt tussen twee afzonderlijke categorieën, de grote leasemaatschappijen enerzijds en de middelgrote en kleine leasemaatschappijen anderzijds. De resultaten vormen de uitslag voor de verkiezing Beste Lease-maatschappij 2023, categorie Private Lease.

2.4.1 Puntentelling

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

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

Ranking Private Lease-rijders

2.4.2 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2023' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Contractueel	sturing	Onderhoud	Schade en pech	Totaal
ALD Automotive	85	27	86	86	81	81	85	529,6
Alphabet Nederland	84	27	86	83	81	84	82	528,1
Athlon	83	30	84	84	78	79	80	517,4
Arval	81	18	82	82	76	82	79	499,5
Nederland gemiddeld	84	24	86	84	80	84	81	524,8

2.4.3 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2023' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Score	NPS	Communicatie	Contractueel	sturing	Onderhoud	Schade en pech	Totaal
Friesland Lease	87	28	88	88	80	85	86	541,7
IKRIJ.NL (Wittebrug)	86	29	88	86	83	86	81	539,2
MHC Mobility	86	26	89	84	83	87	84	538,6
Alcredis	84	20	85	86	77	90	85	527,4
MKB Lease (Lease'm)	84	21	87	84	79	85	79	519,3
Wagenplan	81	17	81	81	81	83	71	495,1
Nederland gemiddeld	84	24	86	84	80	84	81	524,8

VZRBESTE 2023
LEASE MAATSCHAPPIJ



ALPHABET



Grote **leasemaatschappijen**

VZRBESTE 2023
LEASE MAATSCHAPPIJ



MHC MOBILITY

Middelgrote en kleine **leasemaatschappijen**



Nawoord

Ieder jaar optimaliseren wij ons onderzoek en door de jaren heen is er veel ervaring en data opgebouwd om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. De praktijk wijst uit dat alleen partijen die aan de bovenkant van de markt opereren zich open durven te stellen om aan dit onderzoek mee te doen.

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

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

Vereniging Zakelijke Rijders, december 2022

📍 Vereniging Zakelijke Rijders
Lange Dreef 8
4131 NH Vianen

☎ 0347-345 246

✉ info@vzr.nl

🌐 [vzr.nl](https://www.vzr.nl)

