



VERENIGING
ZAKELIJKE RIJDERS

TEVR EDEN HEID OVER

LEASEMAATSCHAPPIJEN



VOOR WOOR RD

Voor de twaalfde keer is dit onderzoek uitgevoerd. De opzet om klanten van leasemaatschappijen objectief aan het woord te laten is een vaste waarde geworden. U mag van ons een hoogwaardig onderzoek verwachten en daar hebben we dit jaar ook weer hard ons best voor gedaan.

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

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

Ten slotte, en dat is zeker niet het minst belangrijk, vormen de resultaten van het onderzoek de basis voor de toekenning van de titel Beste Leasemaatschappij 2024.

Veel leesplezier!

Jan van Delft

Voorzitter Vereniging Zakelijke Rijders

**IN
HO
UD**



ONDER ZOEKS VERANT WOOR DING

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

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

Leaserijders

In deze categorie zijn er 14.560 enquêtes verstuurd. Er zijn 2.485 enquêtes ingevuld, een respons van 17%.

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

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

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

RESULTATEN LEASEBRANCHE

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



1.1 Rapportcijfer

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

	2023	2022	2021
Berijders	8,0	8,0	8,0

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 ^

De NPS voor de leasebranche vanuit rijdersperspectief is in 2023: **27**.

In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven. De tevredenheid van rijders is licht gestegen vergeleken met het vorige jaar.

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

41%
PROMOTERS

12%
DETRACTORS

47%
PASSIVES



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

BERIJDERS

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



2.1 Overall resultaten

Eerder hebben we gezien dat de berijder de gemiddelde leasemaatschappij een **8,0** geeft. De leasemaatschappijen hebben verder een gemiddeld NPS van **29**. Dit is de som van alle enquêtes, ook van enquêtes waarbij de betreffende leasemaatschappij niet genoeg resultaten had om individueel beoordeeld te worden.

2.2 Tevredenheid over deelaspecten

De ondervraagde leaserijders hebben hun eigen leasemaatschappij kunnen beoordelen op verschillende deelaspecten, de communicatie, informatie, de keuzevrijheid, vormen van communicatie en informatie.

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

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

2.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

2.3.1 Rapportcijfer en NPS

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

Rapportcijfer

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

NPS

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

NPS

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

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

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



2.3.2 Deelaspecten: Communicatie, Contractueel

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

Communicatie

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

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

Contractueel

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

ALD scoort het hoogst als leasemaatschappij in de categorie "Groot". Arval laat een flinke daling zien op het punt Communicatie. Friesland Lease hersteld zich na de daling van het afgelopen jaar.

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

2.3.3 Deelaspecten: Sturing, Onderhoud, Schade en Pech

2.3.3.1 Sturing

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

Sturing

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

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

2.3.3.2 Onderhoud

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

Onderhoud

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

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

2.3.3.2 Schade en Pech

In de vragen omtrent de tevredenheid met de eigen leasemaatschappij op het gebied van schade en pech zijn verschillende vragen gesteld.

Er is ingezoomd op de ondersteuning en afhandeling bij ruitschade, normale schade en pech. Meer details zijn terug te vinden in de individuele rapportages per leasemaatschappij, van het uitgebreide rapport.

Schade en Pech

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

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

Ranking Berijders

2.4 Ranking

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

2.4.1 Puntentelling

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

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

NPS-score

0,5x

Rapportcijfer

1x

Communicatie en informatie

1x

Contractuele aspecten

1x

Sturing

1x

Onderhoud

1x

Schade en pech

1x

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650.

De volledige uitslag kunt u zelf herleiden of opvragen bij VZR.

2.4.1 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

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

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



ALPHABET



Grote leasemaatschappijen
VZR BESTE 2024
LEASE MAATSCHAPPIJ
Berijders

2.4.1 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

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

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



Middelgrote en kleine leasemaatschappijen
VZR BESTE 2024
LEASE MAATSCHAPPIJ
Berijders

NA WO ORD

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

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

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

Vereniging Zakelijke Rijders, december 2023

