

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 aselechte steekproef de berijders uitgenodigd.

Zij konden zijn/haar leasemaatschappij slechts eenmaal beoordelen.

Wagenparkbeheerders

In totaal zijn er 636 enquêtes ingevuld, met 5.646 uitgestuurde enquêtes is dat een respons van 11%.

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 aselechte 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.



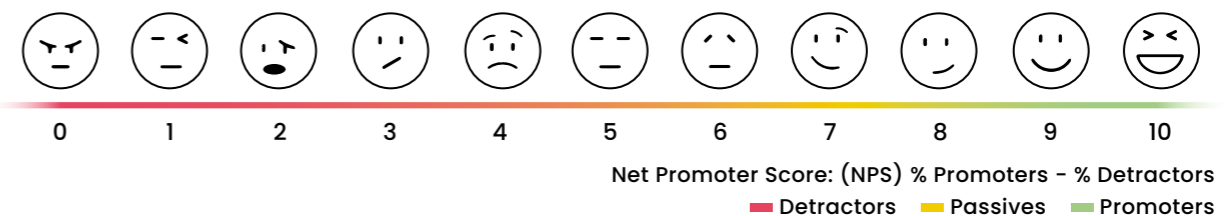
1.1 Rapportcijfer

Wagenparkbeheerders 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 |
|---------------------|------|------|------|
| Wagenparkbeheerders | 7,9 | 8,1 | 8,3 |

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 ^

Wagenparkbeheerders

| | NPS | Promoters | Passives | Detractors |
|------|-----|-----------|----------|------------|
| 2023 | 27 | 42% | 44% | 14% |
| 2022 | 36 | 45% | 46% | 9% |
| 2021 | 42 | 48% | 46% | 6% |

42%
PROMOTERS

14%
DETRACTORS

44%
PASSIVES



De wagenparkbeheerders zijn in 2023 minder enthousiast vergeleken met het vorige jaar. De in 2021 ingezette daling zet door. Met name het toegenomen percentage Detractors valt op.



WAGENPARK BEHEERDERS

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

2.1 Overall resultaten

Er zijn 642 enquêtes van wagenparkbeheerders afgenomen.

Gemiddeld geven de wagenparkbeheerders de leasemaatschappij het cijfer **7,9**. De wagenparkbeheerders zorgen voor een NPS van **27**. De diverse vragen in de enquête zijn gelijk gehouden aan voorgaande jaren zodat deze goed vergelijkbaar zijn.

2.2 Tevredenheid over deelaspecten

De gemiddelde score ten opzichte van twee jaar geleden is over de hele linie gedaald. In onderstaande tabellen staan de bevindingen vanuit de wagenparkbeheerders per deelgebied.

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|-----------------|------|------|------|
| Communicatie | 8,1 | 8,3 | 8,5 |
| Organisatie | 8,4 | 8,6 | 8,7 |
| Financieel | 8,2 | 8,3 | 8,4 |
| Dienstverlening | 8,1 | 8,1 | 8,2 |

Wagenparkbeheerders zijn over de communicatie minder tevreden dan de jaren hiervoor. De rest van de elementen is redelijk stabiel, maar over meerdere jaren gezien daalt de tevredenheid op ieder aspect.

2.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

2.3.1 Rapportcijfer en NPS

Elke wagenparkbeheerder is gevraagd de eigen leasemaatschappij een overall beoordeling te geven met een rapportcijfer tussen 1 en 10.

Dit rapportcijfer is één van de zes variabelen in dit onderzoek.

Rapportcijfer

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

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 | 77 | 62 | 70 |
| Overige Leasemaatschappijen | 43 | 29 | 45 |
| Wittebrug Lease | 41 | 43 | 34 |
| Friesland Lease | 38 | 42 | 40 |
| Wagenplan | 38 | 45 | 73 |
| Athlon | 34 | 55 | 51 |
| MHC Mobility | 32 | 40 | 34 |
| Alphabet Nederland | 29 | 37 | 47 |
| ALD Automotive | 25 | 39 | 33 |
| Arval | 14 | 33 | - |
| Hiltermann Lease | 10 | - | - |
| Multilease | 4 | 22 | 39 |

De grote leasemaatschappijen scoren over het algemeen een beduidend lager rapportcijfer dan de kleine en middelgrote leasemaatschappijen.

Het gemiddelde NPS-cijfer ligt op 27, ProMobility scoort opvallend hoog, maar ook de overige leasemaatschappijen, bevroegd via Smartprofile scoren een NPS van 43.



2.3.2 Deelaspecten: Communicatie en Organisatie

Wagenparkbeheerders zijn gevraagd de tevredenheid weer te geven over de communicatie van de leasemaatschappij. Er zijn vragen gesteld over de bereikbaarheid, het relatiebeheer en de ondersteuning in communicatie naar berijders. In de onderstaande tabellen staan de gecumuleerde scores. De resultaten van de individuele leasemaatschappijen voor elke deelvraag zijn terug te vinden in de bijlage van het uitgebreide rapport.

Communicatie

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

Op het gebied van organisatie zijn vragen gesteld over de deskundigheid en klantvriendelijkheid van de medewerkers van de leasemaatschappij. Verder is de kwaliteit van de advisering bevroegd.

Organisatie

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

Opvallend is dat Hiltermann Lease, nieuwkomer in dit onderzoek, het hoogst scoort van alle grote leasemaatschappijen op het onderdeel Organisatie.



2.3.3 Deelaspecten: Financieel en Dienstverlening

Op het gebied van de financiële aspecten is gevraagd naar het offertetraject, de beschikbare rapportages en de prijs-kwaliteitverhouding.

Financieel

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

Op het aspect Financieel scoren ProMobility, Wittebrug, maar ook de Overige bevraagde leasemaatschappijen het hoogst.



Er is bij het onderdeel Dienstverlening gevraagd naar de tevredenheid over het onderhoud van de auto, de schouwing bij inlevering en de flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract.

Dienstverlening

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



Ranking Wagenparkbeheerders

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 Leasemaatschappij 2024, categorie Wagenparkbeheerders.

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 | 1x |
| Organisatie | 1x |
| Financieel | 1x |
| Dienstverlening | 1x |

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.

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.

| | Rapportcijfer | NPS | Communicatie | Organisatie | Financieel | Dienstverlening | Totaal |
|-----------------------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|-----------------|------------|
| Athlon | 80 | 17 | 80 | 85 | 81 | 84 | 428 |
| Alphabet | 78 | 14,5 | 83 | 84 | 84 | 82 | 425 |
| ALD Automotive | 79 | 12,5 | 81 | 84 | 83 | 80 | 420 |
| Nederland gemiddeld | 79 | 14 | 81 | 84 | 82 | 81 | 422 |



ALPHABET



Grote leasemaatschappijen
VZR BESTE 2024
LEASE MAATSCHAPPIJ
Wagenparkbeheerders

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.

| | Rapportcijfer | NPS | Communicatie | Organisatie | Financieel | Dienstverlening | Totaal |
|------------------------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|-----------------|------------|
| ProMobility | 90 | 38,5 | 92 | 95 | 90 | 90 | 497 |
| Wittebrug Lease | 81 | 20,5 | 84 | 88 | 86 | 86 | 446 |
| Wagenplan | 85 | 19 | 84 | 89 | 84 | 83 | 440 |
| Nederland gemiddeld | 79 | 14 | 81 | 84 | 82 | 81 | 422 |



Middelgrote en kleine leasemaatschappijen
VZR BESTE 2024
LEASE MAATSCHAPPIJ
Wagenparkbeheerders

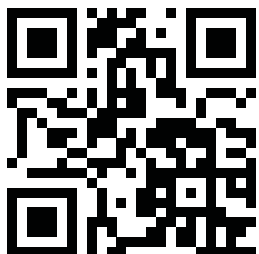
NA WO ORD

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



Vereniging Zakelijke Rijders | Lange Dreef 8 | 4131 NH Vianen
0347-345 246 | info@vzr.nl | vzr.nl