



TEVREDENHEID
OVER
**LEASEMAAT-
SCHAPPIJEN**

TOL ONDERZOEK 2025

VOOR WOORD

Voor de dertiende 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. We hebben dit jaar weer rond de 4.000 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](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 2025.

Dit jaar een enorme diversiteit aan winnaars, anders dan vorig jaar. Wij feliciteren Alfabeta en Friesland Lease met de winst in de hoofdcategorie, het onderzoek onder de zakelijke rijders. Bij de wagenparkbeheerders scoort Athlon het hoogst, echter, ook Wagenplan staat in de categorie middelgroot en klein dit jaar op de eerste positie. In de categorie Private Lease gaat de winst naar VanMossel en naar MHC Mobility. Allen van harte gefeliciteerd met deze prachtige prestatie!

Veel leesplezier!

Martin Huisman RM

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 19.778 enquêtes verstuurd, dit is 26% meer dan vorig jaar. Er zijn 2.271 enquêtes ingevuld, een respons van 11%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 100 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 3 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Wagenparkbeheerders

In totaal zijn er 469 enquêtes ingevuld, met 4.005 uitgestuurde enquêtes is dat een respons van 12%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 20 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 4 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

Private Lease

Van de 5.156 uitgestuurde enquêtes zijn er 1.242 ingevuld, een respons van 24%. 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.

RESULTATEN LEASEBRANCHE

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



1.1 Rapportcijfer

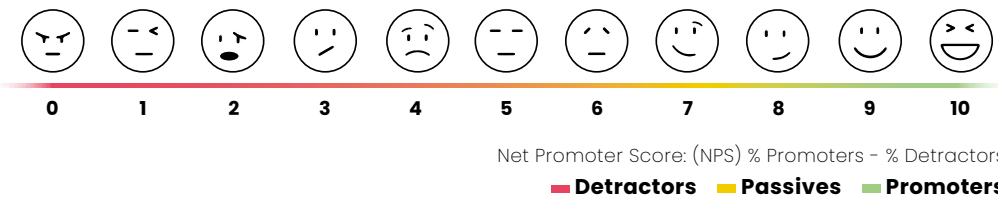
Berijders zijn gevraagd hun eigen leasemaatschappij een rapportcijfer te geven op een schaal van 0 tot 10. In de onderstaande tabel staat het overall resultaat.

	2024	2023	2022
Berijders	7,7	8,0	8,0
Wagenparkbeheerders	8,2	7,9	8,1
Private Lease-rijders	8,6	8,5	8,4

De zakelijke rijders zijn dit jaar beduidend minder tevreden. Daar waar juist de wagenparkbeheerders een hogere tevredenheid laten zien. De private-leaserijders laten een constante stijgende lijn zien in de overall tevredenheid over 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. In bijlage 1 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 de resultaten.



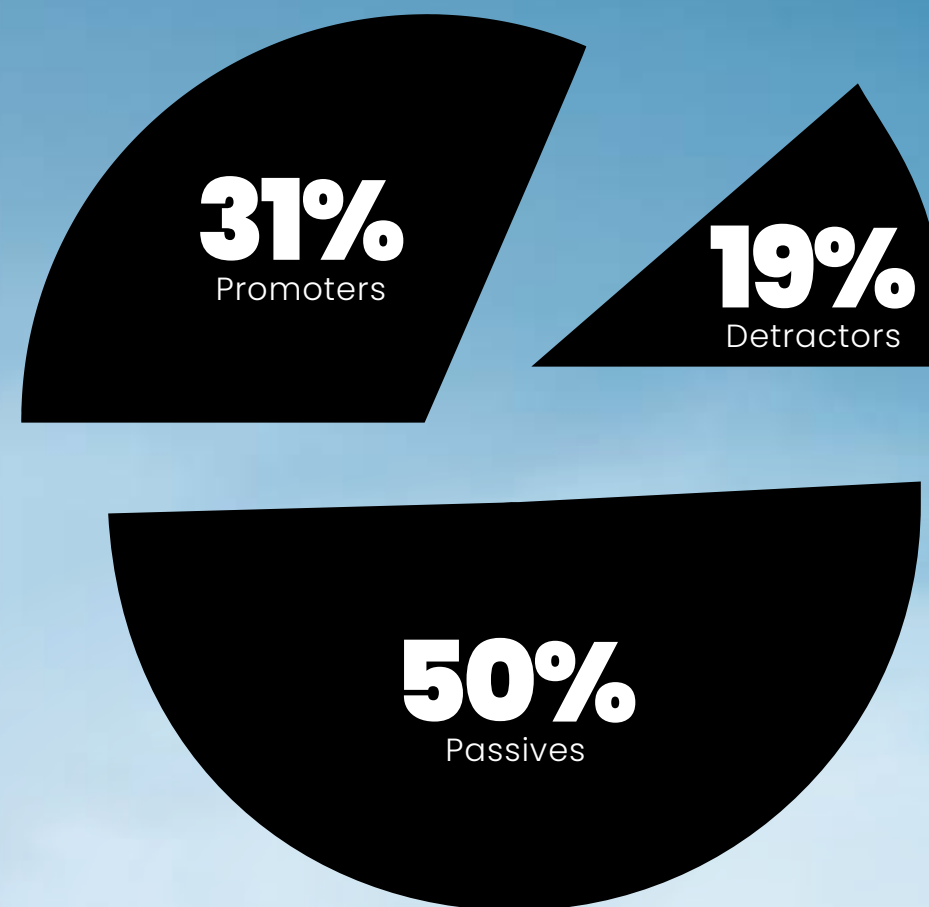
▲ Net Promoter Score

De NPS voor de leasebranche vanuit rijdersperspectief is in 2024: **16**.

In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven. Het aantal promotors, de echte ambassadeurs van een leasemaatschappij, is gedaald met 10%.

Berijders

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2024	16	31%	50%	19%
2023	29	41%	47%	12%
2022	26	39%	48%	13%



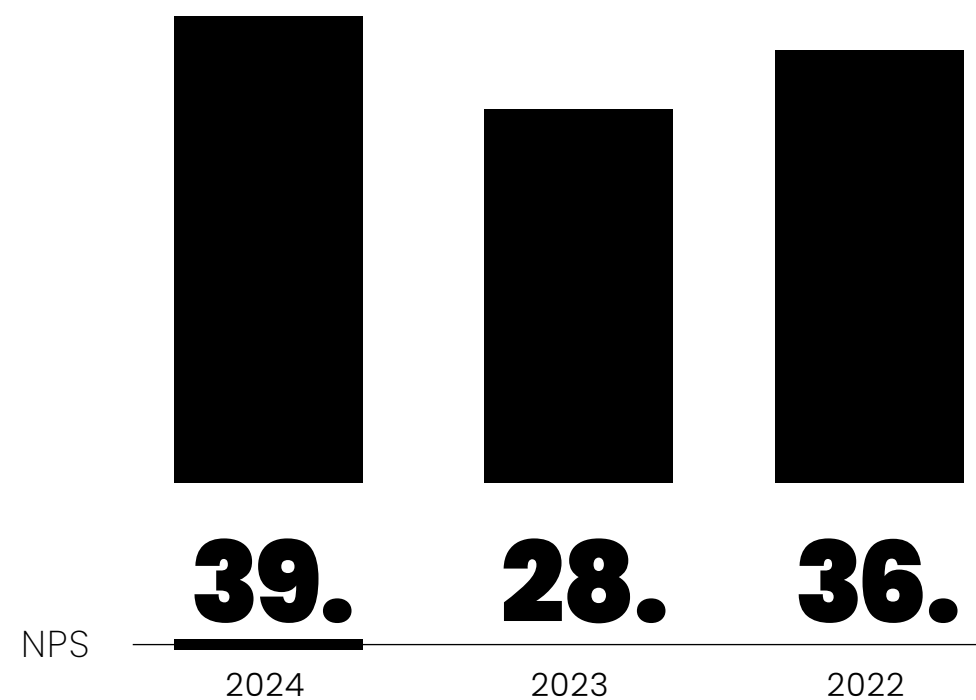
Ten opzichte van het vorige jaar zijn het aantal Promoters gedaald en het aantal Detractors gestegen. Er zijn dus minder rijders heel tevreden en meer rijders heel ontevreden.

1.2.1 NPS van Wagenparkbeheerders

Ook de NPS-score van de wagenparkbeheerders en van de Private Lease-rijders is bekend.

Wagenparkbeheerders

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2024	39	48%	44%	8%
2023	28	42%	44%	14%
2022	36	45%	46%	9%



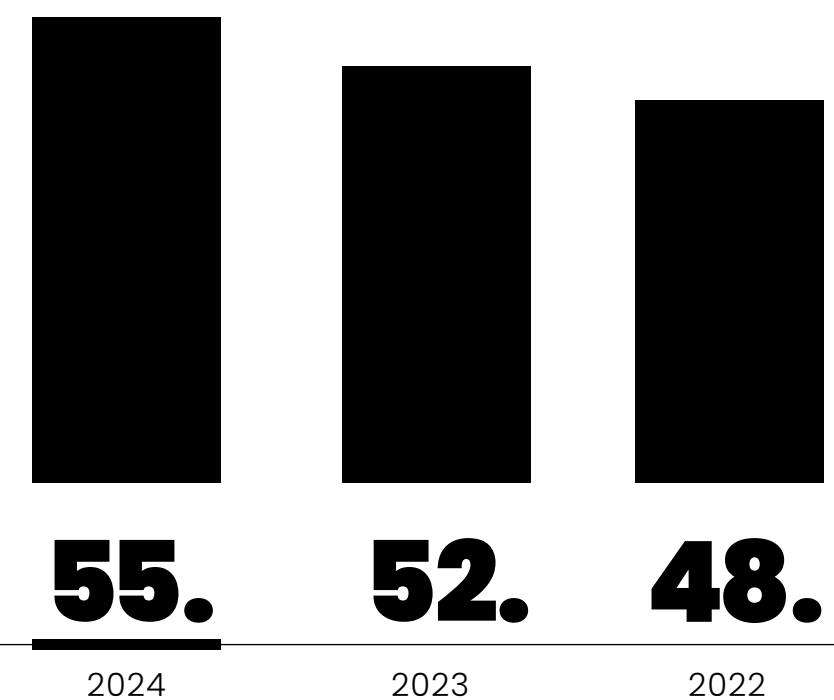
De wagenparkbeheerders zijn in 2024 enthousiaster vergeleken met het vorige jaar. De in 2021 ingezette daling laat nu voor het eerst weer een stijging zien. Met name het aantal Detractors is vergeleken met vorig jaar fors afgenomen en zit weer op het niveau van 2022.

1.2.2 NPS van Private Lease-rijders

Ook de NPS-score van de Private Lease-rijders is bekend.

Private Lease-rijders

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
2024	55	60%	36%	4%
2023	52	58%	37%	6%
2022	48	54%	40%	6%



De Private Lease-rijders zijn het meest enthousiast over de leasemaatschappij. Dit was voorgaande jaren ook het geval. Het NPS cijfer is vergeleken met 2022 en 2023 weer licht gestegen. Opvallend is het lage percentage zeer ontevreden Private Lease rijders (slechts 4% Detractors).

INNOVATIE

De innovatieve kracht van een leasemaatschappij is bepalend voor de snelheid van de ontwikkeling van de mobiliteitsbranche, aldus meerdere deskundigen. Dit is de reden dat innovatie als apart onderdeel in deze rapportage is opgenomen. Leasemaatschappijen scoren een 7,1 op de vraag; **Levert vernieuwende oplossingen op het gebied van mobiliteit**. Een mooie voldoende dus. Echter ook ruimte om verder te onderscheiden.

Er zijn tevens een aantal verdiepende vragen gesteld en Leasemaatschappijen zijn gevraagd een innovatie te laten beoordelen door een professionele jury.

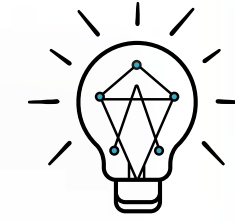
1.3 Innovatie

Net als vorig jaar zijn er extra vragen gesteld m.b.t. de innovatiekracht van leasemaatschappijen. Deze vraag is onderverdeeld in diverse stellingen.

Innovatie aspecten	2024	2023
Elektrisch rijden en ondersteuning (smart) laden	7,6	7,6
Mobiliteitsadvies vanuit de organisatie richting werkgever	7,6	7,4
Het gebruik van een app van de organisatie	7,5	7,7
Shortlease / Flexlease	7,3	7,6
Occasion lease	7,2	7,5
Mobiliteitsbudgetten	7,1	7,1
Gebruik van andere of meerdere vervoersmiddelen	7,0	7,3
Het delen van leaseauto's, poolauto's, keyless beheer	6,9	7,1
Mobility as a Service (stimuleren keuzes, beheren, betalen)	6,7	7,1
Totaal cijfer	7,2	7,4

Daar waar de app van de leasemaatschappij vorig jaar nog als meest innovatief gezien werd, is dat dit jaar de ondersteuning bij het elektrisch rijden. Ook het mobiliteitsadvies wordt gewaardeerd als innovatief.

De innovatieve kracht van de leasemaatschappij wordt gewaardeerd op een **7,2**, waar dat vorig jaar nog met een 7,4 beoordeeld werd.



INNOVATIE AWARD 2025 POWERED BY NIO

1.4 Innovatie Award

Ieder jaar beoordeelt een professionele jury innovaties van leasemaatschappijen.

Een innovatie is iets nieuws, iets bijzonders en kan zich uiten in een product, een dienst of een proces. De innovatie moet al operationeel zijn, geen plan of pilot. Verder moet het een specifiek voorbeeld zijn, geen reeks van innovaties.

Voor de innovatie award van dit jaar waren er zes kwalitatief hoogwaardige finalisten.

De professionele jury bestond uit:

Renate Hemerik (VNA)

Robert Neefjes (PON)

Erik Boertjes (Allianz)

Check onze site www.vzr.nl en onze socials voor de winnaar!



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 **7,7** geeft. De leasemaatschappijen hebben verder een gemiddeld NPS van **16**. 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.

	2024	2023	2022
Sturing	7,7	8,4	8,4
Onderhoud	7,6	8,4	8,5
Communicatie	7,5	8,2	8,2
Contractueel	7,3	8,2	8,1
Schade	7,0	8,2	8,3

Over de hele linie zijn de zakelijke rijders aanzienlijk minder tevreden dan de jaren hiervoor. Met name de schade-afhandeling laat een grote daling zien.

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

	2024	2023	2022
Multilease	8,1	7,9	8,0
Alphabet Nederland	8,1	7,9	8,0
MHC Mobility	8,0	7,8	7,7
Friesland Lease	8,0	8,4	8,1
WagenPlan	7,9	7,6	7,8
Wittebrug Lease	7,8	7,7	7,8
Athlon	7,6	7,7	7,8
DirectLease	7,5	-	-
Van Mossel	7,4	-	-
Arval	7,3	7,8	8,1
J&T Autolease	7,2	-	-
Overige Leasemaatschappijen	7,6	7,9	7,8

Multilease, Alphabet en MHC Mobility scoren boven de acht en laten een mooie stijging zien. Arval daalt en ook de categorie "overige leasemaatschappijen" scoort minder dan het voorgaande jaar.

NPS

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

NPS

	2024	2023	2022
Friesland Lease	36	47	31
Multilease	34	26	24
Alphabet Nederland	31	24	26
Wittebrug Lease	30	22	27
Wagenplan	23	13	18
MHC Mobility	21	17	7
Athlon	15	8	17
DirectLease	5	-	-
Van Mossel	2	-	-
J&T Autolease	-6	-	-
Arval	-9	15	35
Overige Leasemaatschappijen	20	36	13

Dit jaar zijn er twee leasemaatschappijen met een negatieve NPS, J&T Autolease en Arval. De algehele NPS ligt lager dan vorig jaar. De NPS van Friesland Lease is flink gedaald, echter, nog steeds hoger dan in 2022 en ook met een score van 36 het hoogst van alle leasemaatschappijen.

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

	2024	2023	2022
MHC Moblity	8,5	8,1	7,9
Multilease	8,4	8,2	8,1
Friesland Lease	8,3	8,6	8,3
Alphabet Nederland	8,2	8,0	8,1
Wagenplan	8,0	7,9	8,2
Wittebrug Lease	8,0	7,9	8,1
DirectLease	7,8	-	-
Athlon	7,7	7,8	7,7
Van Mossel	7,6	-	-
Arval	7,4	8,0	8,5
J&T Autolease	7,3	-	-
Overige Leasemaatschappijen	7,9	8,2	7,9

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

	2024	2023	2022
Multilease	8,3	8,1	7,9
MHC Moblity	8,2	7,9	7,7
Friesland Lease	8,2	8,5	8,2
Alphabet Nederland	8,1	8,0	8,0
Wittebrug Lease	8,1	8,1	8,0
Athlon	8,0	8,0	7,8
Wagenplan	7,8	7,9	8,0
DirectLease	7,6	-	-
Arval	7,4	7,8	8,1
Van Mossel	7,4	-	-
J&T Autolease	7,2	-	-
Overige Leasemaatschappijen	8,0	8,3	8,0



Op het gebied van de contractuele aspecten laten Multilease en MHC Mobility een gestaag groeiende lijn zien, die hen nu in de bovenste regionen heeft doen belanden.

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			
	2024	2023	2022
Athlon	8,6	8,4	8,3
Friesland Lease	8,6	8,9	8,5
Wagenplan	8,4	8,2	8,5
MHC Mobility	8,4	8,2	8,2
Alphabet Nederland	8,3	8,3	8,3
Multilease	8,2	8,4	8,2
Arval	8,1	8,1	8,4
Wittebrug Lease	8,1	8,0	8,3
Van Mossel	7,8	-	-
DirectLease	7,8	-	-
J&T Autolease	7,6	-	-
Overige Leasemaatschappijen	8,2	8,1	8,2

Met name de dealergelieerde leasemaatschappijen scoren minder goed op het onderwerp sturing.

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			
	2024	2023	2022
MHC Mobility	8,5	8,2	8,6
Multilease	8,4	8,4	8,4
Friesland Lease	8,4	8,7	8,5
Alphabet Nederland	8,4	8,3	8,4
Wagenplan	8,2	8,3	8,4
Athlon	8,1	8,2	8,1
Arval	7,9	8,1	8,9
Van Mossel	7,9	-	-
Wittebrug Lease	7,8	8,0	8,2
DirectLease	7,5	-	-
J&T Autolease	7,4	-	-
Overige Leasemaatschappijen	8,2	8,6	8,5

MHC Mobility en Alphabet Laten een stijging zien. Vrijwel alle andere leasemaatschappijen dalen in 2024 ten opzichte van 2023.

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

	2024	2023	2022
Alphabet Nederland	8,3	8,2	8,5
Friesland Lease	8,2	8,5	8,4
MHC Mobility	8,2	7,8	7,8
Multilease	8,1	8,2	8,2
Wagenplan	7,9	7,8	8,2
Athlon	7,8	8,0	8,0
Wittebrug Lease	7,7	7,7	7,8
Arval	7,5	8,0	8,3
J&T Autolease	7,1	-	-
Van Mossel	7,1	-	-
DirectLease	6,9	-	-
Overige Leasemaatschappijen	8,0	8,5	8,2

De overige leasemaatschappijen laten de grootste daling zien.

MHC Mobility de grootste stijging.



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 geweging:

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.

2.4.2 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2025' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Alphabet	81	15	82	81	83	84	83	509
Athlon	76	7	77	80	86	81	78	485
Arval	73	-4	74	74	81	79	75	453
Nederland gemiddeld	77	8	79	78	82	80	78	481

ALPHABET

ATHLON

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

Grote leasemaatschappijen
VZRBESTE 2025
LEASE MAATSCHAPPIJ
Berijders

2.4.3 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2025' zijn de afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Totaal
Friesland Lease	80	18	83	82	86	84	82	515
Multilease	81	17	84	83	82	84	81	513
MHC Mobility	80	11	85	82	84	85	82	510
Nederland gemiddeld	77	8	79	78	82	80	78	481

friesland lease

multilease

MHC MOBILITY

Middelgrote en kleine leasemaatschappijen
VZRBESTE 2025
LEASE MAATSCHAPPIJ
Berijders

WAGENPARK- BEHEERDERS

In dit hoofdstuk behandelen we de tevredenheid van de wagenparkbeheerders.



3.1 Overall resultaten

Er zijn 469 wagenparkbeheerders die de enquête hebben ingevuld, dit geeft een representatief beeld. Gemiddeld geven de wagenparkbeheerders de leasemaatschappij het cijfer **8,2**. De wagenparkbeheerders zorgen voor een NPS van **39**. De diverse vragen in de enquête zijn gelijk gehouden aan voorgaande jaren zodat deze goed vergelijkbaar zijn.

3.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

	2024	2023	2022
Communicatie	8,5	8,1	8,3
Organisatie	8,8	8,4	8,6
Financieel	8,4	8,2	8,3
Dienstverlening	8,0	8,1	8,1

Wagenparkbeheerders zijn over de hele linie meer tevreden dan de voorgaande jaren, dit behalve het onderdeel Dienstverlening. Deze blijft gelijk, danwel is licht dalend. Onder dienstverlening staan vragen als het plannen en uitvoeren van reparatie en het schouwen van auto's bij inleveren. Dit zijn twee posten die gedaald zijn ten opzichte van het vorige jaar.

3.3 Redenen om voor een leasemaatschappij te kiezen

Ook dit jaar hebben we de wagenparkbeheerder gevraagd waarom hij voor een bepaalde leasemaatschappij heeft gekozen.

Wat is de reden van de keuze voor de organisatie?

	2024	2023	2022
Kwaliteit van de service	49%	37%	39%
Persoonlijk contact met de medewerkers	44%	33%	28%
Goede ervaringen in het verleden	42%	40%	36%
Van oudsher zo gegroeid	31%	28%	24%
Prijs- en tariefstelling	31%	25%	24%
Verhouding prijs en kwaliteit	29%	26%	30%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	13%	12%	10%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	7%	5%	4%
Reputatie	4%	6%	7%
Specifieke aanbieding of regeling	4%	8%	7%
Informatie op internet (website en reviews)	1%	1%	3%
Anders	7%	9%	13%

Meer dan ooit blijkt dat Persoonlijk contact en kwaliteit van de dienstverlening als uiterst belangrijk wordt gezien. Belangrijker dan de prijs.

3.4 Resultaten individuele leasemaatschappijen

3.4.1 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

	2024	2023	2022
Wagenplan	8,7	8,5	8,5
Athlon	8,6	8,0	8,6
Directlease	8,5	-	-
Van Mossel	8,5	-	-
Friesland Lease	8,4	8,1	8,4
Alphabet Nederland	8,4	7,8	8,2
Dutchlease	8,4	-	-
MHC Mobility	8,3	8,2	8,3
Wittebrug Lease	8,2	8,1	8,1
J&T Autolease	7,6	-	-
Arval	7,4	7,5	8,0
Multilease	7,2	7,3	7,7
Overige Leasemaatschappijen	8,4	8,3	7,9

Wagenplan voert de lijst aan. Athlon en Friesland Lease laten een mooie stijging zien. Ook de nieuwkomers DirectLease en Van Mossel scoren hoog.

NPS

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

NPS

	2024	2023	2022
DutchLease	67	-	-
Wagenplan	65	38	45
Athlon	58	34	55
Alphabet Nederland	57	29	37
Van Mossel	49	-	-
MHC Mobility	48	32	40
Friesland Lease	47	38	42
Direct Lease	45	-	-
Wittebrug Lease	37	41	43
J&T Autolease	12	-	-
Multilease	-2	4	22
Arval	-5	14	33
Overige Leasemaatschappijen	25	43	29

Het gemiddelde NPS-cijfer ligt op 39, DutchLease scoort hoog net als Wagenplan. De overige leasemaatschappijen, bevroegd via Smartprofile scoren een NPS van 25 waar dit eerst nog 43 was.



3.4.2 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

	2024	2023	2022
Wagenplan	9,0	8,4	8,9
Athlon	9,0	8,0	8,5
Van Mossel	8,9	-	-
Directlease	8,9	-	-
Dutchlease	8,8	-	-
MHC Mobility	8,8	8,5	8,7
Alphabet Nederland	8,7	8,3	8,4
Friesland Lease	8,5	8,3	8,4
Wittebrug Lease	8,5	8,4	8,5
J&T Autolease	7,7	-	-
Arval	7,5	8,0	8,0
Multilease	7,5	7,4	7,9
Overige Leasemaatschappijen	8,6	8,4	7,8

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 bevestigd.

Organisatie

	2024	2023	2022
DutchLease	9,3	-	-
Wagenplan	9,3	8,9	9,2
Athlon	9,2	8,5	8,9
DirectLease	9,2	-	-
Van Mossel	9,2	-	-
MHC Mobility	9,1	8,8	9,1
Alphabet Nederland	9,0	8,4	8,6
Wittebrug Lease	8,9	8,8	8,8
Friesland Lease	8,8	8,4	8,6
J&T Autolease	8,0	-	-
Arval	7,8	8,5	8,3
Multilease	7,8	7,8	8,2
Overige Leasemaatschappijen	8,9	8,4	8,3

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

3.4.3 Deelaspecten: Financieel en Dienstverlening

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

Financieel

	2024	2023	2022
DirectLease	8,9	-	-
Wagenplan	8,8	8,4	8,9
MHC Mobility	8,8	8,4	8,7
Van Mossel	8,8	-	-
Athlon	8,7	8,1	8,7
DutchLease	8,6	-	-
Alphabet Nederland	8,5	8,4	8,3
Friesland Lease	8,4	8,2	8,3
Wittebrug Lease	8,2	8,6	8,5
Arval	7,7	7,9	8,1
Multilease	7,6	7,8	8,0
J&T Autolease	7,6	-	-
Overige Leasemaatschappijen	8,7	8,5	8,6

Op het aspect Financieel scoort DirectLease het hoogst. J&T Autolease daarentegen scoort het laagst op dit aspect.

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

	2024	2023	2022
MHC Mobility	8,9	8,1	8,7
Wagenplan	8,6	8,3	8,7
Athlon	8,3	8,4	8,5
DutchLease	8,2	-	-
Friesland Lease	8,1	8,1	8,2
Alphabet Nederland	8,0	8,2	8,0
Van Mossel	7,9	-	-
DirectLease	7,9	-	-
Wittebrug Lease	7,8	8,6	8,0
Multilease	7,5	7,7	7,8
Arval	7,4	7,5	7,7
J&T Autolease	7,1	-	-
Overige Leasemaatschappijen	8,1	7,8	8,5



Ranking Wagenparkbeheerders

3.5 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.

3.5.1 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 gewichting:

NPS-score	0,5x
Rapportcijfer	1x
Communicatie	1x
Organisatie	1x
Financieel	1x
Dienstverlening	1x

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.

3.5.2 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
Athlon	86	29	90	92	87	83	467
Van Mossel	85	24	89	92	88	79	457
Alphabet	84	29	87	90	85	80	456
Nederland gemiddeld	82	20	85	88	84	80	439

3.5.3 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekening. In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
Wagenplan	87	32	90	93	88	86	477
DutchLease	84	33	88	93	86	82	467
MHC Mobility	83	24	88	91	88	89	463
Nederland gemiddeld	82	20	85	88	84	80	439





Grote leasemaatschappijen

VZRBESTE 2025
LEASE MAATSCHAPPIJ
Wagenparkbeheerders





Middelgrote en kleine leasemaatschappijen

VZRBESTE 2025
LEASE MAATSCHAPPIJ
Wagenparkbeheerders

PRIVATE LEASE-RIJDERS

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



4.1 Overall resultaten

Er zijn in totaal 1.242 enquêtes ingevuld door Private Lease-rijders. Zij geven de leasemaatschappij een **8,6**. De leasemaatschappijen samen hebben een NPS van **55**. Geconcludeerd kan worden dat op dit moment de Private Lease-rijders de meest tevreden klanten zijn van de leasemaatschappij. Op onderdelen is dit nader geanalyseerd, in de bijlage alle detailresultaten.

4.2 Tevredenheid over deelaspecten

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

	2024	2023	2022
Communicatie	8,8	8,6	8,6
Onderhoud	8,5	8,3	8,4
Contractueel	8,6	8,5	8,4
Schade	8,3	8,1	8,1
Sturing	8,2	8,2	8,0

Men is het meest tevreden over de communicatie en het minst tevreden over de mate van sturing naar specifieke onderhoudsadressen. Ten opzichte van het vorige jaar is men over de hele linie net iets meer tevreden.

4.3 Resultaten individuele leasemaatschappijen

4.3.1 Rapportcijfer en NPS

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

Rapportcijfer

	2024	2023
MHC Mobility	8,7	8,8
Friesland Lease	8,6	8,5
DirectLease	8,6	-
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,6	8,5
VanMossel	8,6	-
Alphabet Nederland	8,4	8,5
Athlon	8,1	7,9
Overige Leasemaatschappijen	7,9	7,7

MHC Mobility krijgt met een 8,7 het hoogste rapportcijfer, al is het een tiende lager dan het afgelopen jaar. Er zijn zelfs 4 leasemaatschappijen die een 8,6 scoren op dit onderdeel.

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

NPS

	2024	2023
VanMossel	59	-
Friesland Lease	58	52
DirectLease	58	-
IKRIJ.NL (Wittebrug)	57	53
MHC Mobility	57	57
Alphabet Nederland	50	55
Athlon	33	29
Overige Leasemaatschappijen	23	36

Van Mossel scoort met een NPS van 59 het hoogst in deze ranking. De overige leasemaatschappijen scoren het laagst met een NPS van 23.



4.3.2 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 de bijlage van het uitgebreide rapport.

Communicatie

	2024	2023	2022
MHC Mobility	9,0	9,1	8,9
DirectLease	9,0	-	-
Friesland Lease	8,8	8,7	8,8
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,8	8,8	8,8
Athlon	8,7	8,0	8,4
VanMossel	8,6	-	-
Alphabet Nederland	8,4	8,5	8,6
Overige Leasemaatschappijen	8,0	7,6	-

Op het gebied van Communicatie scoren MHC Mobility en DirectLease het hoogst. Bij de grote leasemaatschappijen gooit Athlon de hoogste ogen.

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

	2024	2023	2022
Friesland Lease	8,7	8,8	8,8
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,7	8,5	8,6
MHC Mobility	8,6	8,7	8,4
Alphabet Nederland	8,5	8,3	8,3
Athlon	8,5	8,2	8,4
VanMossel	8,5	-	-
DirectLease	8,4	-	-
Overige Leasemaatschappijen	8,3	8,5	-

De scores op contractuele aspecten liggen dicht bij elkaar met een variatie tussen de 8,3 en 8,7.

4.3.3 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.

4.3.3.1 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

	2024	2023	2022
MHC Mobility	8,6	8,6	8,3
Alphabet Nederland	8,3	8,0	8,1
Friesland Lease	8,3	8,5	8,0
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,3	8,0	8,3
Athlon	8,1	8,1	7,8
VanMossel	8,0	-	-
DirectLease	7,9	-	-
Overige Leasemaatschappijen	8,7	8,4	-

De Overige leasemaatschappijen scoren opvallend hoog op het gebied van (vrijheid in) sturing.

4.3.3.2 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

	2024	2023	2022
MHC Mobility	8,7	8,9	8,7
Friesland Lease	8,6	8,5	8,5
Alphabet Nederland	8,5	8,3	8,4
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,5	8,2	8,6
DirectLease	8,3	-	-
VanMossel	8,3	-	-
Athlon	8,1	8,4	7,9
Overige Leasemaatschappijen	8,3	8,8	-

Alphabet scoort als grote Leasemaatschappij hoog in de ranking op het gebied van onderhoud met een mooie stijging ten opzichte van het afgelopen jaar.

4.3.3.3 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

	2024	2023	2022
MHC Mobility	8,7	9,0	8,4
Friesland Lease	8,5	8,3	8,6
VanMossel	8,4	-	-
Alphabet Nederland	8,1	8,0	8,2
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,1	8,1	8,1
DirectLease	8,0	-	-
Athlon	7,4	8,2	8,0
Overige Leasemaatschappijen	8,8	8,0	8,5

MHC mobility voert de lijst aan. Van de grote leasemaatschappijen, is VanMossel degene die het hoogst scoort op dit onderdeel.



Ranking Private Lease-rijders

4.4 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 2025, categorie Private Lease.

4.4.1 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.

4.4.2 Ranking 'Grote leasemaatschappijen'

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
VanMossel	86	30	86	85	80	83	84	533
Alphabet	84	25	84	85	83	85	81	529
Athlon	81	16	87	85	81	81	74	505
Nederland gemiddeld	86	28	88	86	82	85	83	537

4.4.3 Ranking 'Middelgrote en kleine leasemaatschappijen'

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
MHC Mobility	87	28	90	86	86	87	87	551
Friesland Lease	86	29	88	87	83	86	85	545
IKRIJ.NL (Wittebrug)	86	29	88	87	83	85	81	538
Nederland gemiddeld	86	28	88	86	82	85	83	537

Van Mossel

ALPHABET

ATHLON

Grote leasemaatschappijen

VZRBESTE 2025
LEASE MAATSCHAPPIJ
Private Lease

MHC MOBILITY

friesland
lease

IKRIJ.NL
PRIVATE LEASE

Middelgrote en kleine leasemaatschappijen

VZRBESTE 2025
LEASE MAATSCHAPPIJ
Private Lease

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 2024

BIJLAGE 1 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-puntenschaal, van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk).

Berekening

Op basis van de antwoorden worden de respondenten verdeeld in 3 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 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 Promoters 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 FeedbackCompany 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-methode kent een aantal beperkingen en is er 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 FeedbackCompany, 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% Promoters is en 30% criticasters t.o.v. 40% Promoters en 0% criticasters. Beide 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.



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

■ Detractors ■ Passives ■ Promoters

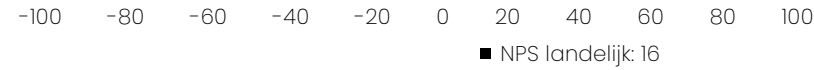
▲ Net Promoter Score

BIJLAGE 2

Individuele resultaten Leaserijders

ALPHABET

NPS Alphabet Nederland BV: 31 ■



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 272	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Alphabet Nederland BV	8,1							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	1%	13%	47%	39%	8,3	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	13%	45%	40%	8,3	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	4%	17%	36%	42%	8,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	4%	17%	42%	36%	8,0	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	2%	19%	43%	34%	7,8	8,1
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	2%	11%	47%	41%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	4%	14%	32%	47%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	5%	13%	31%	48%	8,1	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	6%	13%	38%	39%	7,8	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	2%	12%	44%	42%	8,3	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	4%	17%	42%	35%	7,9	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	9%	21%	31%	34%	7,3	8,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	2%	7%	38%	53%	8,6	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	8%	13%	28%	43%	7,6	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	3%	32%	63%	9,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	3%	12%	28%	53%	8,3	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	3%	30%	64%	9,0	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	2%	10%	32%	55%	8,6	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	3%	14%	36%	45%	8,2	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	5%	14%	28%	50%	8,1	
Het wisselen van banden	2%	4%	7%	35%	53%	8,5	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	13%	36%	49%	8,4	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	2%	9%	39%	49%	8,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	2%	13%	37%	48%	8,4	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	3%	16%	39%	40%	8,1	



NPS Arval: -9 ■



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 142	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Arval	7,3							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	4%	18%	51%	26%	7,6	7,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	4%	18%	53%	24%	7,6	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	7%	19%	46%	25%	7,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	12%	20%	45%	21%	7,1	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	4%	30%	46%	16%	7,0	7,4
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	4%	15%	55%	25%	7,7	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	9%	15%	41%	32%	7,5	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	6%	5%	17%	36%	37%	7,6	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	4%	33%	40%	23%	7,3	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	0%	29%	50%	20%	7,5	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	0%	11%	27%	41%	21%	7,1	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	8%	20%	33%	31%	7,2	8,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	4%	11%	40%	44%	8,3	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	5%	14%	38%	39%	7,8	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	3%	2%	4%	39%	53%	8,6	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	4%	10%	42%	43%	8,3	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	2%	4%	42%	51%	8,6	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	4%	8%	51%	36%	8,1	7,9
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	3%	18%	48%	29%	7,8	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	2%	15%	49%	28%	7,6	
Het wisselen van banden	1%	5%	7%	47%	40%	8,2	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	3%	17%	39%	37%	7,8	7,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	4%	0%	16%	44%	37%	8,0	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	4%	7%	16%	44%	28%	7,4	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	4%	9%	23%	40%	23%	7,1	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 182	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Athlon	7,6							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	7%	14%	38%	38%	7,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	3%	6%	15%	42%	35%	7,7
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	6%	17%	35%	38%	7,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	5%	7%	16%	40%	32%	7,5

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	7%	27%	35%	30%	7,4
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	4%	1%	15%	39%	41%	8,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	6%	9%	32%	52%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	5%	3%	8%	21%	62%	8,5
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	7%	28%	25%	38%	7,5
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	1%	19%	34%	45%	8,2
Informatie over en afhandeling bij einde contract	5%	9%	18%	28%	40%	7,5

Sturing – hoe tevreden bent u over:

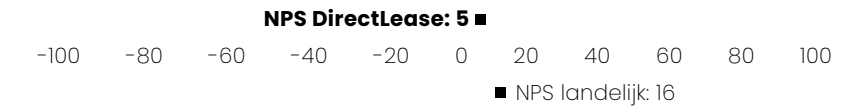
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	7%	19%	25%	44%	7,7
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	10%	27%	59%	8,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	3%	14%	27%	53%	8,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	7%	22%	70%	9,1
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	2%	6%	31%	60%	8,8
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	5%	30%	63%	9,0

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	3%	2%	9%	39%	47%	8,3
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	8%	14%	29%	47%	8,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	8%	14%	29%	45%	7,8
Het wisselen van banden	4%	3%	14%	32%	47%	8,1

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	7%	9%	11%	26%	47%	7,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	5%	8%	11%	33%	43%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	5%	7%	9%	26%	53%	8,1
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	6%	5%	14%	35%	41%	7,8



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 169	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
DirectLease	7,5							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	5%	14%	45%	34%	7,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	4%	6%	13%	44%	34%	7,7
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	5%	8%	13%	31%	43%	7,7
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	4%	6%	13%	40%	38%	7,8

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	4%	32%	42%	19%	7,1
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	4%	21%	43%	31%	7,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	8%	10%	14%	31%	37%	7,3
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	7%	11%	34%	46%	8,1
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	6%	0%	29%	35%	29%	7,3
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	4%	2%	18%	42%	33%	7,7
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	2%	25%	39%	32%	7,7

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	6%	38%	21%	25%	6,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	3%	26%	30%	37%	7,5
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	3%	19%	29%	41%	7,6
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	2%	12%	35%	50%	8,4
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	9%	6%	14%	24%	47%	7,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	0%	8%	38%	51%	8,5

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	4%	8%	15%	31%	41%	7,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	7%	7%	20%	35%	32%	7,3
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	7%	5%	23%	28%	38%	7,4
Het wisselen van banden	6%	7%	19%	28%	39%	7,4

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	9%	7%	21%	28%	36%	7,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	4%	23%	39%	32%	7,7
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	11%	7%	29%	33%	20%	6,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	14%	8%	29%	25%	24%	6,3



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 243	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Friesland Lease	8,0							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	2%	14%	43%	39%	8,2	8,3
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	3%	9%	40%	48%	8,4	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	7%	9%	28%	53%	8,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	5%	7%	43%	43%	8,2	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	3%	15%	38%	42%	8,1	8,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	3%	2%	16%	45%	33%	7,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	3%	9%	38%	48%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	1%	9%	33%	57%	8,8	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	5%	14%	36%	44%	8,1	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	2%	15%	42%	40%	8,2	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	4%	19%	36%	37%	7,7	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

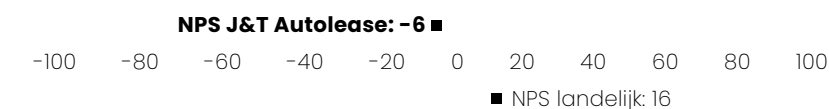
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	4%	3%	20%	34%	39%	7,8	8,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	11%	32%	53%	8,5	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	1%	2%	11%	33%	53%	8,5	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	3%	28%	69%	9,2	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	4%	13%	29%	51%	8,2	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	4%	31%	63%	9,0	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	2%	10%	36%	51%	8,5	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	7%	11%	40%	41%	8,0	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	4%	11%	32%	49%	8,2	
Het wisselen van banden	1%	0%	5%	34%	61%	9,0	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	3%	17%	26%	54%	8,4	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	17%	32%	50%	8,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	3%	15%	34%	46%	8,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	4%	16%	38%	39%	7,9	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 344	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
J&T Autolease	7,7							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	3%	5%	19%	52%	21%	7,3	7,3
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	5%	15%	58%	20%	7,5	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	6%	8%	20%	44%	23%	7,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	5%	5%	25%	45%	20%	7,1	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	4%	7%	35%	42%	13%	6,7	7,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	2%	19%	50%	27%	7,7	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	10%	8%	16%	36%	29%	7,0	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	5%	7%	19%	36%	33%	7,4	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	4%	32%	42%	18%	7,0	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	2%	26%	51%	19%	7,4	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	4%	8%	30%	40%	18%	6,8	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	17%	9%	23%	30%	21%	6,2	7,6
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	5%	19%	43%	29%	7,5	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	6%	18%	31%	37%	7,4	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	3%	12%	38%	45%	8,2	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	7%	7%	14%	30%	42%	7,6	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	3%	11%	38%	48%	8,4	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

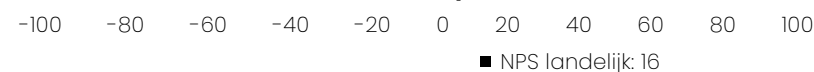
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	4%	7%	13%	41%	35%	7,7	7,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	5%	8%	20%	37%	30%	7,3	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	5%	16%	44%	30%	7,5	
Het wisselen van banden	7%	7%	16%	42%	28%	7,2	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	7%	5%	17%	40%	30%	7,3	7,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	5%	6%	18%	47%	24%	7,3	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	7%	8%	21%	44%	19%	6,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	7%	6%	25%	43%	18%	6,8	

MHC MOBILITY

NPS MHC Mobility: 21 ■



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 123	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
MHC Mobility	8,0							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	1%	7%	45%	45%	8,4	8,5
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	0%	5%	48%	46%	8,6	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	2%	9%	35%	51%	8,4	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	8%	36%	54%	8,7	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	1%	11%	53%	34%	8,1	8,2
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	2%	15%	48%	34%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	6%	2%	7%	31%	54%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	4%	2%	8%	29%	56%	8,5	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	3%	18%	39%	39%	8,1	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	0%	16%	32%	50%	8,4	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	0%	7%	19%	44%	30%	7,7	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	10%	20%	30%	30%	6,9	8,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	1%	8%	38%	53%	8,7	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	6%	13%	28%	46%	7,8	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	6%	30%	62%	8,9	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	0%	6%	34%	57%	8,8	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	4%	34%	61%	9,0	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

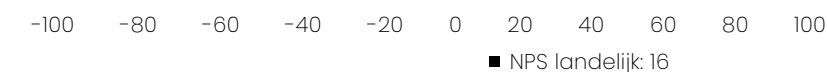
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	4%	1%	3%	35%	57%	8,7	8,5
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	5%	40%	52%	8,7	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	3%	10%	27%	54%	8,2	
Het wisselen van banden	2%	3%	4%	34%	56%	8,6	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	3%	8%	31%	55%	8,4	8,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	13%	37%	48%	8,4	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	3%	13%	43%	41%	8,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	6%	14%	42%	37%	7,9	



NPS Multilease: 34 ■



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 123	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Multilease	8,1							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	2%	8%	46%	44%	8,5	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	10%	51%	39%	8,4	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	4%	11%	33%	52%	8,5	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	1%	15%	42%	43%	8,3	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	1%	18%	48%	31%	7,9	8,3
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	1%	9%	47%	41%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	2%	9%	37%	50%	8,5	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	5%	10%	34%	51%	8,4	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	4%	16%	39%	41%	8,2	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	1%	10%	49%	38%	8,2	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	0%	4%	19%	39%	39%	8,0	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

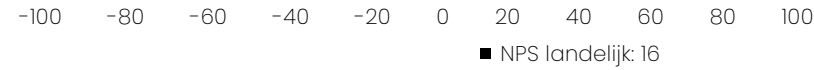
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	17%	11%	22%	23%	27%	6,2	8,2
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	3%	9%	37%	49%	8,5	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	11%	1%	9%	28%	50%	7,9	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	1%	2%	29%	67%	9,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	4%	4%	29%	58%	8,4	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	3%	1%	33%	63%	9,0	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	3%	0%	6%	35%	56%	8,7	8,4
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	3%	4%	12%	37%	44%	8,1	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	2%	11%	33%	51%	8,3	
Het wisselen van banden	2%	4%	6%	33%	55%	8,6	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	3%	8%	28%	58%	8,6	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	2%	11%	38%	47%	8,3	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	4%	8%	11%	33%	45%	7,9	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	5%	5%	13%	39%	38%	7,7	


NPS Van Mossel Autolease: 2


Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 185	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Van Mossel Autolease	7,4							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	3%	18%	46%	31%	7,8	7,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	3%	16%	46%	32%	7,8	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	6%	7%	13%	40%	34%	7,5	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	8%	9%	10%	45%	29%	7,2	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	5%	3%	30%	50%	13%	6,9	7,4
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	4%	0%	17%	52%	27%	7,7	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	9%	6%	14%	39%	33%	7,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	7%	5%	12%	29%	46%	7,8	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	5%	29%	40%	24%	7,3	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	1%	25%	44%	27%	7,6	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	6%	6%	23%	45%	18%	6,9	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	15%	13%	23%	26%	24%	6,2	7,8
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	6%	15%	40%	35%	7,7	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	6%	14%	31%	45%	7,9	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	4%	11%	32%	51%	8,4	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	8%	10%	33%	46%	8,0	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	3%	8%	33%	53%	8,5	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	5%	4%	12%	37%	43%	8,0	7,9
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	7%	17%	39%	35%	7,7	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	10%	8%	34%	46%	8,1	
Het wisselen van banden	5%	3%	10%	44%	38%	7,9	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	4%	9%	14%	38%	35%	7,6	7,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	6%	8%	17%	43%	26%	7,2	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	11%	4%	18%	42%	25%	7,0	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	10%	12%	20%	32%	25%	6,6	


NPS WagenPlan BV: 23


Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 254	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
WagenPlan BV	7,9							
Landelijk	7,7							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	2%	1%	19%	44%	34%	7,9	8,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	3%	2%	14%	50%	31%	7,9	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	3%	12%	31%	51%	8,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	15%	40%	41%	8,1	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	3%	24%	50%	19%	7,3	7,8
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	4%	1%	16%	49%	31%	7,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	3%	8%	37%	50%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	5%	3%	10%	35%	47%	8,1	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	5%	3%	21%	39%	32%	7,5	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	1%	19%	45%	33%	7,9	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	4%	4%	23%	38%	30%	7,4	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

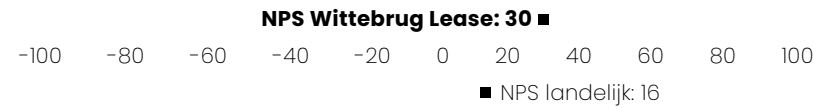
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	3%	27%	31%	31%	7,2	8,4
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	2%	5%	41%	51%	8,6	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	3%	14%	33%	43%	7,8	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	4%	30%	65%	9,1	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	3%	8%	30%	56%	8,5	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	2%	28%	69%	9,2	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	3%	2%	11%	38%	46%	8,2	8,2
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	5%	12%	38%	43%	8,1	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	5%	9%	35%	46%	8,0	
Het wisselen van banden	2%	2%	11%	34%	50%	8,4	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

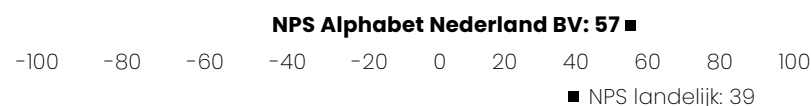
De ondersteuning en afhandeling bij pech	4%	3%	17%	36%	40%	7,8	7,9
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	4%	2%	16%	38%	40%	7,9	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	3%	12%	39%	42%	8,1	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	4%	4%	20%	37%	35%	7,7	



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 149						Gemiddelde rapportcijfer
		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	
Wittebrug Lease	7,8						
Landelijk	7,7						
Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:							
Online informatie		4%	3%	14%	37%	43%	8,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail		5%	4%	14%	35%	44%	8,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij		4%	7%	9%	26%	53%	8,1
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling		4%	7%	13%	31%	46%	7,9
Contractueel – hoe tevreden bent u over:							
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade		4%	1%	25%	35%	36%	7,7
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes		6%	3%	17%	31%	43%	7,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud		3%	4%	14%	33%	46%	8,1
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto		2%	4%	10%	22%	62%	8,6
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen		5%	2%	18%	26%	50%	8,1
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)		2%	1%	21%	32%	44%	8,0
Informatie over en afhandeling bij einde contract		2%	2%	25%	25%	47%	8,1
Sturing – hoe tevreden bent u over:							
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller		9%	9%	23%	24%	35%	7,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf		2%	3%	18%	34%	43%	8,0
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren		5%	5%	11%	28%	51%	8,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf		1%	1%	9%	31%	58%	8,7
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze		5%	5%	12%	31%	47%	8,0
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf		2%	3%	7%	33%	54%	8,6
Onderhoud – hoe tevreden bent u over:							
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud		7%	7%	12%	29%	45%	7,7
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud		4%	4%	20%	30%	42%	7,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer		6%	8%	17%	28%	41%	7,6
Het wisselen van banden		4%	0%	11%	35%	49%	8,3
Schade en pech – hoe tevreden bent u over:							
De ondersteuning en afhandeling bij pech		8%	6%	19%	16%	51%	7,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade		9%	2%	17%	26%	47%	7,8
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)		4%	7%	17%	28%	43%	7,7
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel		8%	7%	14%	25%	46%	7,6

BIJLAGE 3

Individuele resultaten Wagenparkbeheerders



Rapportcijfer

	Aantal beoordelingen: 21	Rapportcijfer
Alphabet Nederland BV		8,4
Landelijk		8,2

Ervaring afgelopen jaar?

Ervaring afgelopen jaar?	Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?	Aantal
Positiever dan verwacht ▲	Beter dan anderen ▲	64%
Precies zoals verwacht	Gelijk aan anderen	36%
Minder positief dan verwacht ▼	Slechter dan anderen ▼	0%
	N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor Alphabet Nederland BV?

Reden	Alphabet Nederland BV	Landelijk
Prijs- en tariefstelling	24%	76%
Verhouding prijs en kwaliteit	48%	52%
Kwaliteit van de service	57%	43%
Van oudsher zo gegroeid	29%	71%
Reputatie	5%	95%
Goede ervaringen in het verleden	48%	52%
Specifieke aanbieding of regeling	0%	100%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	10%	90%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	0%	100%
Persoonlijk contact medewerkers	33%	67%
Anders	5%	95%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	0%	50%	50%	8,9	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	5%	53%	42%	8,6	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	40%	60%	9,1	
De snelheid van reacties	0%	0%	5%	35%	60%	9,0	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	0%	52%	48%	8,8	8,7
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	0%	44%	56%	9,0	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	5%	75%	20%	8,1	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	11%	53%	37%	8,3	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	5%	47%	47%	8,7	

Organisatie en medewerkers

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	30%	70%	9,3	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	5%	30%	65%	9,1	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	30%	70%	9,3	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	10%	35%	55%	8,8	9,0
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	40%	60%	9,1	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	6%	41%	53%	8,8	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	6%	56%	38%	8,5	

Financiële aspecten

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De snelheid van offertes	0%	0%	5%	52%	43%	8,6	
Volledigheid van offertes	0%	0%	5%	48%	48%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	10%	60%	30%	8,2	8,5
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	10%	52%	38%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	10%	43%	48%	8,6	

Service en dienstverlening

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	6%	0%	17%	44%	33%	7,8	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	6%	6%	59%	29%	8,0	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	12%	53%	35%	8,3	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	17%	44%	39%	8,3	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	33%	53%	13%	7,3	8,0
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	12%	47%	41%	8,4	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	18%	65%	18%	7,8	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	5%	58%	37%	8,5	



Rapportcijfer

Arval	7,4
Landelijk	8,2

Aantal beoordelingen: 37

Ervaring afgelopen jaar?

Positiever dan verwacht ▲	3%	Beter dan anderen ▲	25%
Precies zoals verwacht	73%	Gelijk aan anderen	55%
Minder positief dan verwacht ▼	24%	Slechter dan anderen ▼	20%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Wat is de reden van de keuze voor Arval?

Prijs- en tariefstelling	22%	78%
Verhouding prijs en kwaliteit	19%	81%
Kwaliteit van de service	22%	78%
Van oudsher zo gegroeid	19%	81%
Reputatie	0%	100%
Goede ervaringen in het verleden	27%	63%
Specifieke aanbieding of regeling	3%	97%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	3%	97%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	24%	76%
Persoonlijk contact medewerkers	30%	70%
Anders	16%	84%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	3%	6%	17%	36%	39%	7,8	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	5%	3%	19%	43%	30%	7,5	
Het beantwoorden van vragen	3%	11%	5%	59%	22%	7,4	
De snelheid van reacties	5%	11%	5%	59%	19%	7,2	
De schriftelijke correspondentie	3%	8%	14%	49%	27%	7,5	7,5
Het relatiebeheer door de accountmanager	6%	6%	14%	42%	33%	7,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	26%	55%	19%	7,6	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	18%	67%	15%	7,7	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	3%	0%	33%	43%	20%	7,2	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	3%	14%	49%	35%	8,1	
De deskundigheid van de medewerkers	3%	3%	16%	46%	32%	7,8	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	3%	8%	47%	42%	8,4	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	3%	5%	16%	43%	32%	7,7	7,8
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	3%	8%	11%	46%	32%	7,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	3%	9%	16%	41%	31%	7,5	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	3%	10%	13%	47%	27%	7,4	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	8%	11%	44%	36%	7,9	
Volledigheid van offertes	3%	3%	14%	36%	44%	8,1	
De prijs- en tariefstelling	0%	8%	28%	39%	25%	7,3	7,7
De administratieve verwerking en rapportages	0%	3%	28%	47%	22%	7,5	
Juistheid van facturatie en overzichten	3%	3%	19%	50%	25%	7,6	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	3%	3%	29%	45%	19%	7,2	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	3%	24%	59%	14%	7,4	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	35%	35%	31%	7,7	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	7%	26%	37%	30%	7,5	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	36%	36%	29%	7,6	7,4
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	30%	37%	33%	7,8	
Het schouwen van auto's bij inleveren	3%	0%	44%	34%	19%	7,0	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	4%	36%	32%	29%	7,4	



Rapportcijfer

	Aantal beoordelingen: 38	Rapportcijfer
Athlon		8,6
Landelijk		8,2

Ervaring afgelopen jaar?

Ervaring afgelopen jaar?	Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?
Positiever dan verwacht ▲	Beter dan anderen ▲
Precies zoals verwacht	Gelijk aan anderen
Minder positief dan verwacht ▼	Slechter dan anderen ▼
	N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)

Wat is de reden van de keuze voor Athlon?

Prijs- en tariefstelling	37%	63%
Verhouding prijs en kwaliteit	29%	71%
Kwaliteit van de service	63%	57%
Van oudsher zo gegroeid	32%	68%
Reputatie	5%	95%
Goede ervaringen in het verleden	53%	47%
Specifieke aanbieding of regeling	8%	92%
Informatie op internet (website en reviews)	5%	95%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	24%	76%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	18%	82%
Persoonlijk contact medewerkers	47%	53%
Anders	8%	92%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	3%	31%	67%	9,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	3%	29%	68%	9,2	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	3%	26%	71%	9,3	
De snelheid van reacties	0%	0%	3%	32%	66%	9,2	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	3%	34%	63%	9,1	9,0
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	3%	19%	78%	9,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	3%	63%	33%	8,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	4%	11%	54%	32%	8,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	9%	41%	50%	8,7	

Organisatie en medewerkers

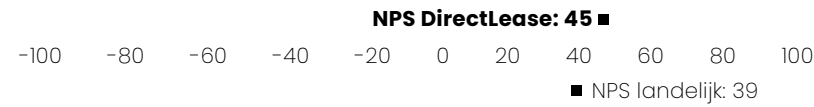
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	24%	76%	9,5	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	24%	76%	9,5	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	18%	82%	9,6	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	5%	32%	63%	9,1	9,2
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	3%	35%	62%	9,1	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	0%	34%	66%	9,2	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	16%	38%	47%	8,5	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	3%	28%	69%	9,3	
Volledigheid van offertes	0%	0%	6%	36%	58%	8,9	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	6%	71%	23%	8,1	8,7
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	9%	47%	44%	8,5	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	6%	42%	53%	8,8	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	7%	21%	38%	34%	7,8	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	7%	14%	41%	38%	8,0	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	11%	36%	54%	8,7	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	3%	9%	56%	31%	8,1	8,3
De geboden brandstofregeling	0%	0%	0%	52%	48%	8,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	8%	52%	40%	8,5	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	7%	20%	23%	50%	8,1	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	3%	9%	36%	52%	8,6	



Rapportcijfer

	Aantal beoordelingen: 22	Rapportcijfer
DirectLease		8,5
Landelijk		8,2

Ervaring afgelopen jaar?

Ervaring afgelopen jaar?	Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?
Positiever dan verwacht ▲	Beter dan anderen ▲
Precies zoals verwacht	Gelijk aan anderen
Minder positief dan verwacht ▼	Slechter dan anderen ▼
	N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)

Wat is de reden van de keuze voor DirectLease?

Prijs- en tariefstelling	45%	55%
Verhouding prijs en kwaliteit	32%	68%
Kwaliteit van de service	50%	50%
Van oudsher zo gegroeid	32%	68%
Reputatie	5%	95%
Goede ervaringen in het verleden	36%	64%
Specifieke aanbieding of regeling	5%	95%
Informatie op internet (website en reviews)	9%	91%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	27%	73%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	5%	95%
Persoonlijk contact medewerkers	45%	55%
Anders	0%	100%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	0%	45%	55%	9,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	0%	41%	59%	9,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	36%	64%	9,2	
De snelheid van reacties	0%	0%	0%	36%	64%	9,2	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	0%	55%	45%	8,8	8,9
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	0%	19%	81%	9,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	12%	53%	35%	8,3	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	18%	47%	35%	8,1	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	14%	38%	48%	8,5	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	27%	73%	9,4	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	36%	64%	9,2	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	23%	77%	9,5	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	0%	29%	71%	9,4	9,2
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	11%	26%	63%	8,9	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	11%	33%	56%	8,8	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	0%	27%	73%	9,4	
Volledigheid van offertes	0%	0%	0%	36%	64%	9,2	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	23%	41%	36%	8,1	8,9
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	0%	40%	60%	9,1	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	9%	45%	45%	8,6	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	5%	21%	37%	37%	7,9	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	17%	56%	28%	8,0	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	40%	40%	20%	7,3	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	6%	18%	47%	29%	7,8	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	17%	44%	39%	8,3	7,9
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	5%	5%	47%	42%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	17%	28%	33%	22%	6,9	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	11%	37%	53%	8,7	


Rapportcijfer

DutchLease	8,4
Landelijk	8,2

Aantal beoordelingen: 21
Ervaring afgelopen jaar?

Positiever dan verwacht ▲	43%	Beter dan anderen ▲	79%
Precies zoals verwacht	52%	Gelijk aan anderen	21%
Minder positief dan verwacht ▼	5%	Slechter dan anderen ▼	0%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?
Wat is de reden van de keuze voor DutchLease?

Prijs- en tariefstelling	14%	86%
Verhouding prijs en kwaliteit	33%	67%
Kwaliteit van de service	52%	48%
Van oudsher zo gegroeid	43%	57%
Reputatie	0%	100%
Goede ervaringen in het verleden	43%	57%
Specifieke aanbieding of regeling	0%	100%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	5%	95%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	5%	95%
Persoonlijk contact medewerkers	48%	52%
Anders	5%	95%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	10%	14%	76%	9,3	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	0%	38%	62%	9,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	19%	81%	9,6	
De snelheid van reacties	0%	5%	0%	29%	67%	9,0	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	0%	45%	55%	9,0	8,8
Het relatiebeheer door de accountmanager	6%	0%	0%	22%	72%	9,0	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	13%	63%	25%	8,0	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	20%	0%	53%	27%	7,5	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	10%	70%	20%	8,0	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	29%	71%	9,4	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	29%	71%	9,4	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	19%	81%	9,6	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	0%	21%	79%	9,5	9,3
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	5%	10%	86%	9,6	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	6%	0%	31%	63%	8,9	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	7%	7%	33%	53%	8,5	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	10%	25%	65%	9,0	
Volledigheid van offertes	0%	0%	5%	25%	70%	9,2	
De prijs- en tariefstelling	10%	0%	0%	71%	19%	7,5	8,6
De administratieve verwerking en rapportages	5%	0%	5%	35%	55%	8,5	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	5%	35%	60%	9,0	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	5%	5%	58%	32%	8,1	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	6%	6%	71%	18%	7,8	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	13%	53%	33%	8,2	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	5%	0%	11%	47%	37%	8,0	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	6%	53%	41%	8,5	8,2
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	6%	44%	50%	8,8	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	18%	41%	41%	8,3	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	6%	0%	6%	44%	44%	8,3	



Rapportcijfer

Friesland Lease	8,4
Landelijk	8,2

Aantal beoordelingen: 57

Ervaring afgelopen jaar?

Positiever dan verwacht ▲	16%	Beter dan anderen ▲	43%
Precies zoals verwacht	77%	Gelijk aan anderen	52%
Minder positief dan verwacht ▼	7%	Slechter dan anderen ▼	5%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Wat is de reden van de keuze voor Friesland Lease?

Prijs- en tariefstelling	28%	72%
Verhouding prijs en kwaliteit	28%	72%
Kwaliteit van de service	44%	56%
Van oudsher zo gegroeid	28%	72%
Reputatie	9%	91%
Goede ervaringen in het verleden	35%	65%
Specifieke aanbieding of regeling	7%	93%
Informatie op internet (website en reviews)	4%	96%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	14%	86%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	0%	100%
Persoonlijk contact medewerkers	46%	54%
Anders	5%	95%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	4%	38%	58%	9,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	2%	11%	35%	53%	8,6	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	4%	46%	51%	8,8	
De snelheid van reacties	0%	0%	4%	45%	51%	8,8	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	16%	38%	45%	8,4	8,5
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	4%	6%	31%	59%	8,8	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	2%	20%	44%	33%	8,0	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	2%	24%	33%	40%	8,0	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	11%	51%	38%	8,3	

Organisatie en medewerkers

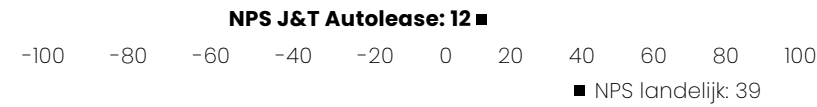
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	46%	54%	9,0	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	4%	42%	54%	8,9	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	2%	28%	70%	9,3	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	5%	42%	53%	8,8	8,8
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	7%	37%	56%	8,9	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	2%	8%	39%	51%	8,6	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	2%	29%	40%	29%	7,7	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	2%	7%	41%	50%	8,6	
Volledigheid van offertes	0%	0%	7%	34%	59%	8,9	
De prijs- en tariefstelling	0%	2%	19%	51%	28%	7,9	8,4
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	12%	44%	42%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	2%	7%	12%	35%	44%	8,0	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	4%	15%	43%	37%	8,0	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	23%	38%	40%	8,1	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	3%	18%	50%	29%	7,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	5%	14%	41%	41%	8,1	8,1
De geboden brandstofregeling	0%	0%	18%	47%	34%	8,1	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	11%	45%	45%	8,5	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	2%	22%	44%	32%	7,9	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	26%	38%	36%	8,0	



Rapportcijfer

J&T Autolease	7,6
Landelijk	8,2

Aantal beoordelingen: 25

Ervaring afgelopen jaar?

Positiever dan verwacht ▲	4%	Beter dan anderen ▲	17%
Precies zoals verwacht	64%	Gelijk aan anderen	61%
Minder positief dan verwacht ▼	32%	Slechter dan anderen ▼	22%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Wat is de reden van de keuze voor J&T Autolease?

Prijs- en tariefstelling	36%	64%
Verhouding prijs en kwaliteit	24%	76%
Kwaliteit van de service	44%	56%
Van oudsher zo gegroeid	48%	52%
Reputatie	0%	100%
Goede ervaringen in het verleden	48%	52%
Specifieke aanbieding of regeling	0%	100%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	12%	88%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	4%	96%
Persoonlijk contact medewerkers	40%	60%
Anders	20%	80%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	17%	50%	33%	8,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	21%	42%	38%	8,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	8%	16%	40%	36%	7,8	
De snelheid van reacties	4%	4%	12%	44%	36%	7,8	
De schriftelijke correspondentie	0%	4%	17%	39%	39%	8,0	7,7
Het relatiebeheer door de accountmanager	9%	4%	17%	22%	48%	7,7	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	35%	60%	5%	7,1	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	5%	21%	53%	21%	7,5	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	12%	36%	28%	24%	6,9	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	12%	56%	32%	8,2	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	8%	8%	40%	44%	8,2	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	4%	4%	44%	48%	8,6	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	12%	4%	36%	48%	8,2	8,0
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	8%	24%	32%	36%	7,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	9%	14%	32%	45%	8,1	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	5%	32%	42%	21%	7,3	

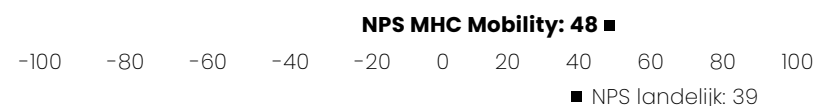
Financiële aspecten

De snelheid van offertes	4%	0%	17%	33%	46%	8,1	
Volledigheid van offertes	0%	0%	21%	42%	38%	8,1	
De prijs- en tariefstelling	0%	13%	26%	52%	9%	6,8	7,6
De administratieve verwerking en rapportages	0%	13%	17%	33%	38%	7,7	
Juistheid van facturatie en overzichten	8%	8%	12%	36%	36%	7,4	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	24%	33%	33%	10%	6,1	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	5%	19%	24%	43%	10%	6,3	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	18%	59%	24%	7,9	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	11%	37%	37%	16%	6,8	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	13%	38%	50%	8,6	7,1
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	6%	0%	17%	44%	33%	7,8	
Het schouwen van auto's bij inleveren	5%	9%	18%	50%	18%	7,0	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	45%	36%	18%	7,1	

MHC MOBILITY



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 29

MHC Mobility	8,3
Landelijk	8,2

Ervaring afgelopen jaar?

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Positiever dan verwacht ▲	24%	Beter dan anderen ▲	62%
Precies zoals verwacht	69%	Gelijk aan anderen	29%
Minder positief dan verwacht ▼	7%	Slechter dan anderen ▼	10%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor MHC Mobility?

Prijs- en tariefstelling	31%	69%
Verhouding prijs en kwaliteit	34%	66%
Kwaliteit van de service	52%	48%
Van oudsher zo gegroeid	31%	69%
Reputatie	0%	100%
Goede ervaringen in het verleden	55%	45%
Specifieke aanbieding of regeling	0%	100%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	10%	90%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	7%	93%
Persoonlijk contact medewerkers	48%	52%
Anders	3%	97%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	3%	7%	34%	55%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	7%	31%	62%	9,0	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	10%	24%	66%	9,0	
De snelheid van reacties	0%	0%	15%	22%	63%	8,8	
De schriftelijke correspondentie	0%	4%	4%	36%	57%	8,8	8,8
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	4%	7%	22%	67%	8,9	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	13%	60%	27%	8,1	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	10%	33%	57%	8,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	8%	48%	44%	8,6	

Organisatie en medewerkers

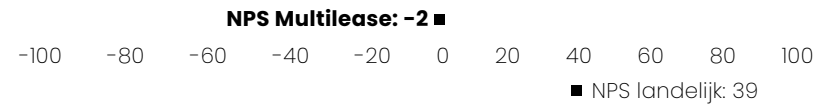
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	7%	25%	68%	9,1	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	14%	11%	75%	9,1	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	7%	14%	79%	9,4	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	11%	14%	75%	9,2	9,1
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	11%	11%	78%	9,3	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	9%	22%	70%	9,1	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	9%	35%	57%	8,8	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	7%	0%	4%	11%	79%	9,0	
Volledigheid van offertes	4%	0%	4%	14%	79%	9,2	
De prijs- en tariefstelling	4%	0%	14%	32%	50%	8,3	8,8
De administratieve verwerking en rapportages	0%	4%	4%	35%	58%	8,8	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	4%	7%	29%	61%	8,8	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	8%	40%	52%	8,7	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	4%	46%	50%	8,8	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	4%	38%	58%	9,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	4%	29%	67%	9,2	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	0%	29%	71%	9,3	8,9
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	8%	16%	76%	9,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	5%	14%	41%	41%	8,2	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	4%	11%	30%	56%	8,6	



Rapportcijfer

Multilease	7,2
Landelijk	8,2

Aantal beoordelingen: 50

Ervaring afgelopen jaar?

Positiever dan verwacht ▲	14%	Beter dan anderen ▲	34%
Precies zoals verwacht	52%	Gelijk aan anderen	40%
Minder positief dan verwacht ▼	34%	Slechter dan anderen ▼	26%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Wat is de reden van de keuze voor Multilease?

Prijs- en tariefstelling	30%	70%
Verhouding prijs en kwaliteit	26%	74%
Kwaliteit van de service	40%	60%
Van oudsher zo gegroeid	36%	64%
Reputatie	2%	98%
Goede ervaringen in het verleden	50%	50%
Specifieke aanbieding of regeling	6%	94%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	6%	94%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	10%	90%
Persoonlijk contact medewerkers	36%	64%
Anders	10%	90%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	2%	8%	17%	42%	31%	7,6	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	2%	6%	22%	38%	32%	7,6	
Het beantwoorden van vragen	0%	10%	24%	36%	30%	7,4	
De snelheid van reacties	6%	10%	26%	24%	34%	7,1	
De schriftelijke correspondentie	0%	4%	28%	46%	22%	7,4	7,5
Het relatiebeheer door de accountmanager	2%	6%	27%	27%	39%	7,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	3%	0%	18%	70%	9%	7,3	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	26%	47%	26%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	5%	23%	51%	21%	7,5	

Organisatie en medewerkers

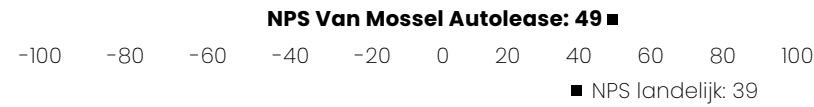
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	10%	52%	38%	8,4	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	6%	16%	41%	37%	7,9	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	2%	10%	48%	40%	8,3	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	2%	10%	24%	28%	36%	7,4	7,8
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	6%	26%	34%	34%	7,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	2%	10%	26%	29%	33%	7,3	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	3%	41%	29%	26%	7,3	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	4%	4%	14%	41%	37%	7,8	
Volledigheid van offertes	0%	8%	13%	42%	38%	7,9	
De prijs- en tariefstelling	0%	14%	33%	29%	24%	6,9	7,6
De administratieve verwerking en rapportages	2%	4%	19%	44%	31%	7,7	
Juistheid van facturatie en overzichten	4%	4%	12%	41%	39%	7,9	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	3%	0%	21%	55%	21%	7,6	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	5%	5%	23%	46%	21%	7,1	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	3%	24%	55%	18%	7,5	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	3%	22%	51%	24%	7,7	
De geboden brandstofregeling	4%	0%	30%	44%	22%	7,3	7,5
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	3%	5%	10%	58%	25%	7,7	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	7%	33%	40%	21%	7,2	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	2%	7%	17%	41%	32%	7,6	



Rapportcijfer

Van Mossel Autolease	8,5
Landelijk	8,2

Aantal beoordelingen: 70

Ervaring afgelopen jaar?

Positiever dan verwacht ▲	27%	Beter dan anderen ▲	61%
Precies zoals verwacht	67%	Gelijk aan anderen	35%
Minder positief dan verwacht ▼	6%	Slechter dan anderen ▼	4%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Wat is de reden van de keuze voor Van Mossel Autolease?

Prijs- en tariefstelling	36%	64%
Verhouding prijs en kwaliteit	31%	69%
Kwaliteit van de service	56%	44%
Van oudsher zo gegroeid	33%	67%
Reputatie	6%	94%
Goede ervaringen in het verleden	37%	63%
Specifieke aanbieding of regeling	1%	99%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	23%	77%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	4%	96%
Persoonlijk contact medewerkers	54%	46%
Anders	4%	96%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	1%	3%	24%	71%	9,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	1%	0%	21%	77%	9,4	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	1%	30%	69%	9,3	
De snelheid van reacties	0%	1%	3%	33%	63%	9,0	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	6%	33%	61%	9,0	8,9
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	1%	14%	84%	9,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	21%	43%	36%	8,1	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	4%	19%	42%	35%	7,9	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	2%	11%	52%	36%	8,3	

Organisatie en medewerkers

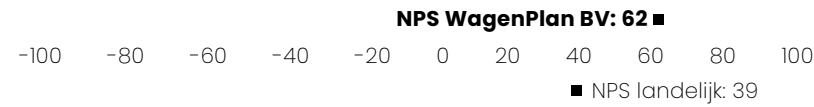
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	1%	26%	73%	9,4	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	3%	26%	71%	9,3	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	1%	20%	79%	9,5	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	4%	25%	71%	9,3	9,2
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	6%	29%	66%	9,1	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	6%	30%	64%	9,0	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	3%	7%	35%	55%	8,7	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	4%	29%	67%	9,2	
Volledigheid van offertes	0%	0%	1%	33%	65%	9,2	
De prijs- en tariefstelling	0%	3%	9%	56%	32%	8,1	8,8
De administratieve verwerking en rapportages	0%	3%	9%	36%	52%	8,6	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	3%	6%	38%	53%	8,7	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	2%	3%	25%	45%	25%	7,5	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	4%	8%	25%	38%	25%	7,1	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	20%	40%	40%	8,2	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	3%	21%	38%	38%	8,0	
De geboden brandstofregeling	0%	2%	12%	35%	51%	8,5	7,9
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	2%	2%	18%	38%	41%	8,1	
Het schouwen van auto's bij inleveren	2%	4%	32%	36%	27%	7,3	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	2%	8%	37%	53%	8,7	


Rapportcijfer
Aantal beoordelingen: 57

WagenPlan BV	8,6
Landelijk	8,2

Ervaring afgelopen jaar?
Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Positiever dan verwacht ▲	32%	Beter dan anderen ▲	72%
Precies zoals verwacht	60%	Gelijk aan anderen	21%
Minder positief dan verwacht ▼	9%	Slechter dan anderen ▼	8%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Wat is de reden van de keuze voor WagenPlan BV?

Prijs- en tariefstelling	35%	65%
Verhouding prijs en kwaliteit	32%	68%
Kwaliteit van de service	68%	32%
Van oudsher zo gegroeid	25%	75%
Reputatie	4%	96%
Goede ervaringen in het verleden	39%	61%
Specifieke aanbieding of regeling	0%	100%
Informatie op internet (website en reviews)	2%	98%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	9%	91%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	4%	96%
Persoonlijk contact medewerkers	63%	37%
Anders	5%	95%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	4%	2%	20%	75%	9,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	5%	21%	74%	9,3	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	5%	19%	75%	9,3	
De snelheid van reacties	0%	0%	4%	25%	72%	9,3	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	2%	28%	70%	9,3	9,0
Het relatiebeheer door de accountmanager	4%	2%	0%	33%	62%	8,8	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	13%	37%	50%	8,6	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	6%	18%	33%	42%	8,0	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	2%	4%	4%	32%	58%	8,7	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	4%	19%	77%	9,4	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	4%	26%	70%	9,3	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	2%	4%	14%	81%	9,4	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	2%	16%	80%	9,4	9,3
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	9%	16%	75%	9,3	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	6%	29%	65%	9,1	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	2%	9%	23%	66%	8,9	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	2%	22%	76%	9,4	
Volledigheid van offertes	0%	0%	0%	27%	73%	9,4	
De prijs- en tariefstelling	0%	7%	5%	49%	38%	8,2	8,8
De administratieve verwerking en rapportages	0%	5%	7%	38%	49%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	4%	7%	34%	55%	8,7	

Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	2%	8%	37%	53%	8,7	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	2%	2%	13%	39%	43%	8,2	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	2%	5%	34%	59%	8,8	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	7%	2%	40%	51%	8,6	
De geboden brandstofregeling	0%	7%	4%	33%	57%	8,6	8,6
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	8%	35%	56%	8,8	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	6%	11%	36%	47%	8,3	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	4%	2%	19%	74%	9,2	



Rapportcijfer

Wittebrug Lease	8,2
Landelijk	8,2

Aantal beoordelingen: 30

Ervaring afgelopen jaar?

Positiever dan verwacht ▲	31%	Beter dan anderen ▲	44%
Precies zoals verwacht	66%	Gelijk aan anderen	56%
Minder positief dan verwacht ▼	3%	Slechter dan anderen ▼	0%
		N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	0%

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Wat is de reden van de keuze voor Wittebrug Lease?

Prijs- en tariefstelling	27%	73%
Verhouding prijs en kwaliteit	20%	80%
Kwaliteit van de service	33%	67%
Van oudsher zo gegroeid	30%	70%
Reputatie	3%	97%
Goede ervaringen in het verleden	37%	63%
Specifieke aanbieding of regeling	13%	87%
Informatie op internet (website en reviews)	0%	100%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	13%	87%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	3%	97%
Persoonlijk contact medewerkers	13%	87%
Anders	13%	87%

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	12%	42%	46%	8,5	
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	11%	41%	48%	8,6	
Het beantwoorden van vragen	4%	0%	4%	26%	67%	8,9	
De snelheid van reacties	0%	0%	7%	33%	59%	8,9	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	12%	38%	50%	8,6	8,5
Het relatiebeheer door de accountmanager	4%	0%	11%	26%	59%	8,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	26%	37%	37%	8,0	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	33%	28%	39%	7,9	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	5%	14%	43%	38%	8,1	

Organisatie en medewerkers

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	7%	43%	50%	8,7	
De deskundigheid van de medewerkers	0%	4%	7%	25%	64%	8,9	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	4%	25%	71%	9,3	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	4%	0%	7%	18%	71%	9,0	8,9
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	4%	0%	4%	29%	64%	8,9	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	8%	40%	52%	8,7	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	19%	33%	48%	8,4	

Financiële aspecten

De snelheid van offertes	0%	0%	10%	45%	45%	8,5	
Volledigheid van offertes	0%	0%	10%	41%	48%	8,6	
De prijs- en tariefstelling	0%	3%	17%	59%	21%	7,7	8,2
De administratieve verwerking en rapportages	4%	0%	8%	42%	46%	8,4	
Juistheid van facturatie en overzichten	4%	0%	22%	30%	44%	8,0	

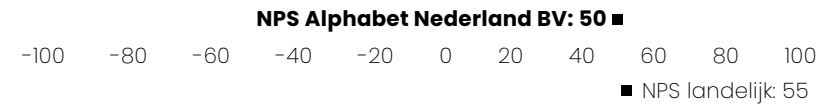
Service en dienstverlening

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	30%	26%	43%	8,0	
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	28%	33%	39%	8,0	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	36%	29%	36%	7,8	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	6%	0%	35%	29%	29%	7,2	7,8
De geboden brandstofregeling	6%	0%	25%	25%	44%	7,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	8%	31%	31%	31%	7,4	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	13%	13%	31%	44%	7,9	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	14%	36%	50%	8,6	

BIJLAGE 4

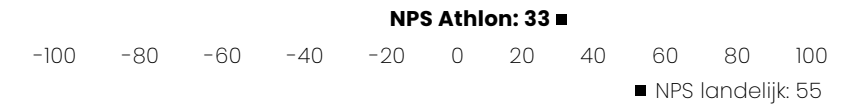
Individuele resultaten
Private Lease

ALPHABET

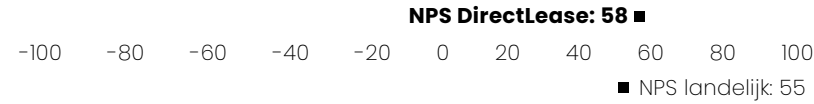


Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 59						Gemiddelde rapportcijfer
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden		
Alphabet Nederland BV						8,4	
Landelijk						8,6	
Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:							
Online informatie	6%	0%	6%	43%	46%	8,3	8,4
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	5%	5%	39%	48%	8,4	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	2%	7%	30%	58%	8,6	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	0%	9%	43%	45%	8,4	
Contractueel – hoe tevreden bent u over:							
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	4%	13%	48%	35%	8,1	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	5%	4%	9%	26%	56%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	2%	9%	27%	62%	8,9	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	3%	10%	13%	73%	8,9	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	0%	15%	26%	59%	8,7	
Sturing – hoe tevreden bent u over:							
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	3%	9%	25%	22%	41%	7,5	8,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	0%	9%	34%	56%	8,8	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	3%	26%	23%	45%	7,8	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	13%	39%	48%	8,5	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	10%	15%	15%	58%	8,1	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	10%	29%	62%	8,9	
Onderhoud – hoe tevreden bent u over:							
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	2%	8%	27%	61%	8,7	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	8%	13%	28%	50%	8,1	
Het wisselen van banden	0%	0%	13%	29%	58%	8,8	
Schade en pech – hoe tevreden bent u over:							
De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	4%	19%	27%	50%	8,3	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	46%	23%	31%	7,4	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	0%	20%	30%	50%	8,4	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	4%	20%	32%	44%	8,1	

ATHLON



Rapportcijfer	Aantal beoordelingen: 62						Gemiddelde rapportcijfer
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden		
Athlon						8,1	
Landelijk						8,6	
Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:							
Online informatie	0%	5%	8%	25%	61%	8,7	8,7
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	3%	8%	29%	59%	8,7	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	8%	5%	27%	59%	8,6	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	7%	4%	33%	56%	8,6	
Contractueel – hoe tevreden bent u over:							
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	2%	11%	44%	43%	8,4	8,5
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	4%	0%	13%	25%	58%	8,5	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	4%	2%	12%	25%	58%	8,4	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	9%	3%	32%	53%	8,3	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	2%	6%	34%	57%	8,8	
Sturing – hoe tevreden bent u over:							
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	3%	6%	32%	35%	24%	7,1	8,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	0%	17%	36%	44%	8,2	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	6%	0%	26%	35%	32%	7,5	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	6%	0%	9%	39%	45%	8,2	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	0%	10%	33%	53%	8,4	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	0%	10%	35%	53%	8,6	
Onderhoud – hoe tevreden bent u over:							
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	3%	15%	33%	48%	8,4	8,1
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	0%	33%	24%	38%	7,5	
Het wisselen van banden	0%	0%	24%	24%	53%	8,4	
Schade en pech – hoe tevreden bent u over:							
De ondersteuning en afhandeling bij pech	9%	0%	27%	18%	45%	7,5	7,4
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	38%	25%	38%	7,8	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	13%	6%	25%	13%	44%	7,0	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	7%	33%	20%	40%	7,6	

**Rapportcijfer**

Aantal beoordelingen: 189

DirectLease	8,6						
Landelijk	8,6						

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	0%	1%	5%	36%	59%	8,9	9,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	2%	3%	35%	60%	9,0	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	1%	5%	25%	68%	9,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	0%	6%	34%	60%	8,9	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	2%	15%	43%	37%	7,9	8,4
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	3%	13%	31%	52%	8,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	2%	14%	24%	59%	8,6	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	6%	15%	34%	44%	8,1	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	1%	10%	37%	52%	8,6	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

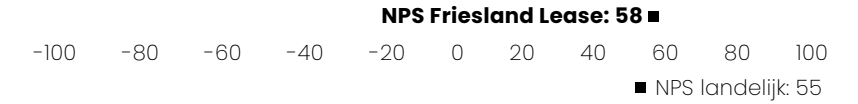
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	5%	28%	31%	27%	6,9	7,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	2%	20%	31%	42%	7,8	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	8%	4%	26%	28%	35%	7,3	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	4%	3%	23%	34%	37%	7,7	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	6%	14%	30%	46%	7,9	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	8%	32%	59%	8,8	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	14%	28%	55%	8,5	8,3
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	5%	19%	15%	60%	8,3	
Het wisselen van banden	4%	0%	29%	22%	45%	7,8	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	0%	23%	23%	52%	8,3	8,0
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	2%	24%	17%	56%	8,4	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	4%	2%	26%	22%	46%	7,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	4%	25%	29%	40%	7,8	

**Rapportcijfer**

Aantal beoordelingen: 277

Friesland Lease	8,6						
Landelijk	8,6						

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	0%	0%	8%	43%	48%	8,6	8,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	6%	43%	51%	8,7	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	1%	3%	33%	63%	9,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	0%	4%	44%	52%	8,8	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	5%	9%	38%	48%	8,4	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	4%	9%	29%	56%	8,5	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	0%	6%	24%	69%	9,2	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	2%	8%	27%	63%	8,9	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	0%	8%	36%	56%	8,8	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	9%	6%	20%	27%	38%	7,3	8,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	1%	12%	24%	60%	8,6	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	3%	19%	24%	48%	7,9	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	1%	11%	25%	61%	8,7	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	6%	2%	11%	23%	58%	8,3	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	0%	8%	24%	65%	8,9	

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	6%	30%	60%	8,8	8,6
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	4%	5%	10%	24%	56%	8,3	
Het wisselen van banden	2%	0%	8%	31%	59%	8,8	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	3%	12%	25%	61%	8,7	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	15%	23%	63%	8,8	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	4%	11%	33%	50%	8,3	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	6%	13%	32%	49%	8,2	

MHC MOBILITY



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 130

MHC Mobility	8,7						
Landelijk	8,6						

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	0%	4%	34%	62%	9,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	4%	34%	62%	9,0
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	2%	3%	29%	65%	9,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	1%	2%	40%	57%	9,0

9,0

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	3%	12%	46%	38%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	2%	6%	31%	61%	8,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	2%	13%	34%	51%	8,5
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	4%	10%	35%	49%	8,4
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	2%	4%	43%	51%	8,7

8,6

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	4%	2%	26%	37%	31%	7,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	1%	8%	38%	51%	8,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	3%	19%	30%	48%	8,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	3%	6%	36%	56%	8,8
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	0%	3%	11%	22%	64%	8,8
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	2%	3%	20%	75%	9,3

8,6

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	0%	6%	30%	63%	9,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	6%	8%	33%	52%	8,4
Het wisselen van banden	2%	0%	15%	33%	50%	8,4

8,7

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	0%	10%	35%	52%	8,5
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	15%	28%	58%	8,7
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	0%	12%	29%	57%	8,6
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	0%	10%	26%	62%	8,8

8,7

Van Mossel



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 80

Van Mossel Privé Lease	8,6						
Landelijk	8,6						

Zeer ontevreden
Ontevreden
Neutraal
Tevreden
Zeer tevreden
Gemiddeld
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	0%	3%	7%	39%	51%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	3%	5%	32%	60%	8,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	5%	8%	37%	51%	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	6%	7%	37%	50%	8,4

8,6

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	6%	14%	46%	33%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	6%	3%	33%	58%	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	3%	3%	30%	64%	9,0
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	8%	17%	47%	28%	7,6
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	1%	4%	42%	52%	8,8

8,5

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	9%	20%	22%	38%	7,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	6%	11%	30%	51%	8,2
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	14%	21%	38%	28%	7,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	10%	23%	32%	35%	7,6
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	7%	15%	31%	44%	7,8
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	2%	3%	32%	63%	9,0

8,0

Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	4%	12%	29%	56%	8,6
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	5%	13%	25%	53%	8,1
Het wisselen van banden	0%	4%	19%	41%	37%	8,0

8,3

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	18%	21%	61%	8,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	6%	22%	33%	39%	7,9
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	3%	14%	29%	54%	8,5
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	8%	13%	28%	51%	8,3

8,4


Rapportcijfer
Aantal beoordelingen: 163

		Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
IKRIJ.NL	8,6							
Landelijk	8,6							

Communicatie en informatie – hoe tevreden bent u over:

Online informatie	1%	0%	8%	31%	59%	8,8	8,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	7%	34%	57%	8,8	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	6%	32%	57%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	1%	9%	34%	56%	8,8	

Contractueel – hoe tevreden bent u over:

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	1%	1%	14%	44%	41%	8,3	8,7
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	1%	5%	31%	63%	9,0	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	1%	4%	27%	68%	9,2	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	1%	17%	29%	51%	8,4	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	1%	11%	36%	52%	8,6	

Sturing – hoe tevreden bent u over:

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	7%	2%	17%	34%	40%	7,7	8,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	1%	11%	36%	47%	8,1	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	0%	20%	37%	40%	7,9	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	4%	0%	15%	37%	44%	8,2	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	1%	9%	28%	58%	8,5	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	3%	0%	7%	31%	59%	8,7	

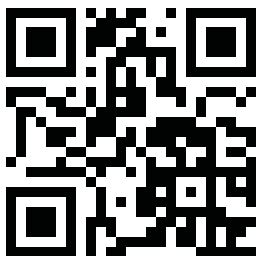
Onderhoud – hoe tevreden bent u over:

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	4%	5%	30%	59%	8,7	8,5
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	5%	14%	32%	46%	8,0	
Het wisselen van banden	0%	3%	12%	31%	53%	8,5	

Schade en pech – hoe tevreden bent u over:

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	21%	23%	56%	8,5	8,1
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	3%	0%	44%	12%	41%	7,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	4%	2%	23%	21%	51%	8,1	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	4%	0%	22%	22%	53%	8,2	





Vereniging Zakelijke Rijders
De Limiet 2
4131 NR Vianen
0347-345 246
info@vzr.nl | vzr.nl

