

# TEVREDENHEID OVER LEASEMAATSCHAPPIJEN

TOL ONDERZOEK **2026**



# VOORWOORD

Voor de veertiende keer is dit onderzoek uitgevoerd. De opzet om klanten hun leasemaatschappijen objectief te laten beoordelen is steeds belangrijker geworden. Er wordt vooraf met de nodige spanning naar de resultaten uitgekeken en deze worden na publicatie in de boardrooms uitgebreid besproken.

U mag dus van ons een hoogwaardig onderzoek verwachten en daar is ook deze editie weer veel energie in gestoken. We hebben dit jaar rond de 4.400 ingevulde enquêtes ontvangen en verwerkt.

De uitvoering van het tevredenheidsonderzoek is in handen van Feedback Company, een gerenommeerd onderzoeksbureau. Feedback Company geeft met gericht onderzoek inzicht in klantervaringen met het doel om aanknopingspunten te vinden voor prestatieverbeteringen binnen organisaties met een optimaal klantgerichte dienstverlening.

Wilt u meer weten over dit onderzoek, of heeft u vragen of suggesties? 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 2026 in diverse categorieën.

Ook dit jaar zien we weer een enorme diversiteit aan winnaars. Er kan er maar één in een categorie met de absolute winst vandoor gaan. Toch is een tweede of derde plaats ook een geweldig resultaat omdat je daarmee zoveel andere bedrijven in de markt achter je laat. Wij feliciteren Athlon en MHC Mobility met de winst in de hoofdcategorie, het onderzoek onder de zakelijke rijders. Bij de wagenparkbeheerders scoort Van Mossel het hoogst, echter, ook Centraal Beheer staat in de categorie middelgroot en klein dit jaar op de eerste positie. In de categorie Private Lease gaat de winst ook naar Athlon en naar MHC Mobility. Allen van harte gefeliciteerd met deze prachtige prestaties!

Veel leesplezier!

Namens Vereniging Zakelijke Rijders  
Martin Huisman RM (Voorzitter )

A close-up, low-angle shot of a car's front grille. The grille is dark with a prominent horizontal slat pattern. The lighting is dramatic, with a bright light source from the right creating a strong highlight on the upper edge of the grille and casting deep shadows. The text 'INHOUD' is overlaid in white, bold, sans-serif font on the left side of the grille.

**INHOUD**

# ONDER ZOEKS VERANT WOOR DING

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

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

## LEASERIJDEERS

In deze categorie zijn er 23.364 enquêtes verstuurd, dit is 18% meer dan vorig jaar. Er zijn 3.075 enquêtes ingevuld, een respons van 13%. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 100 beoordelingen apart genoemd. Zie bijlage 3 voor de individuele rapportages per leasemaatschappij.

## WAGENPARKBEHEERDEERS

In totaal zijn er 440 enquêtes ingevuld, met 3.311 uitgestuurde enquêtes is dat een respons van 13%. 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 5.043 uitgestuurde enquêtes zijn er 897 ingevuld, een respons van 18%. 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 met een aselechte steekproef zijn genomen van de leasemaatschappijen. Hier zijn geen significante afwijkingen gevonden. Een belangrijke graadmeter voor de betrouwbaarheid van de resultaten.

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



RESULTATEN

# LEASEBRANCHE

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

### 1.1 RAPPORTCIJFER

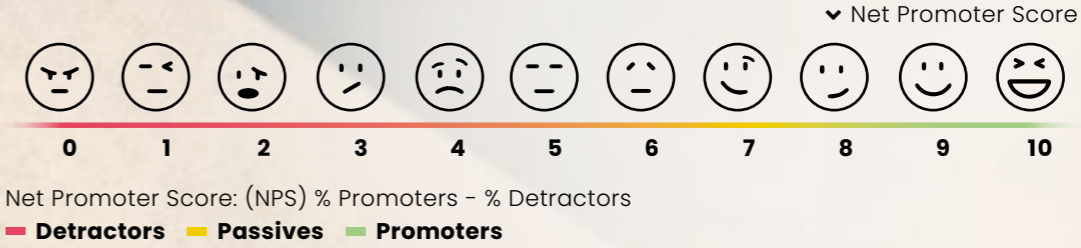
Berijders zijn gevraagd hun eigen leasemaatschappij een rapportcijfer te geven op een schaal van 0 tot 10. In de onderstaande tabel staat het overall resultaat.

	2025	2024	2023
<b>Berijders</b>	<b>8,0</b>	7,7	8,0
<b>Wagenparkbeheerders</b>	<b>8,5</b>	8,2	7,9
<b>Private Lease-rijders</b>	<b>8,5</b>	8,6	8,5

De tevredenheid van zakelijke rijders is met **0,3** gestegen. Ook de wagenparkbeheerders zijn meer tevreden dan vorig jaar.  
De private-leaserijders laten een redelijk stabiele tevredenheid zien over hun leasemaatschappij.

### 1.2 NPS

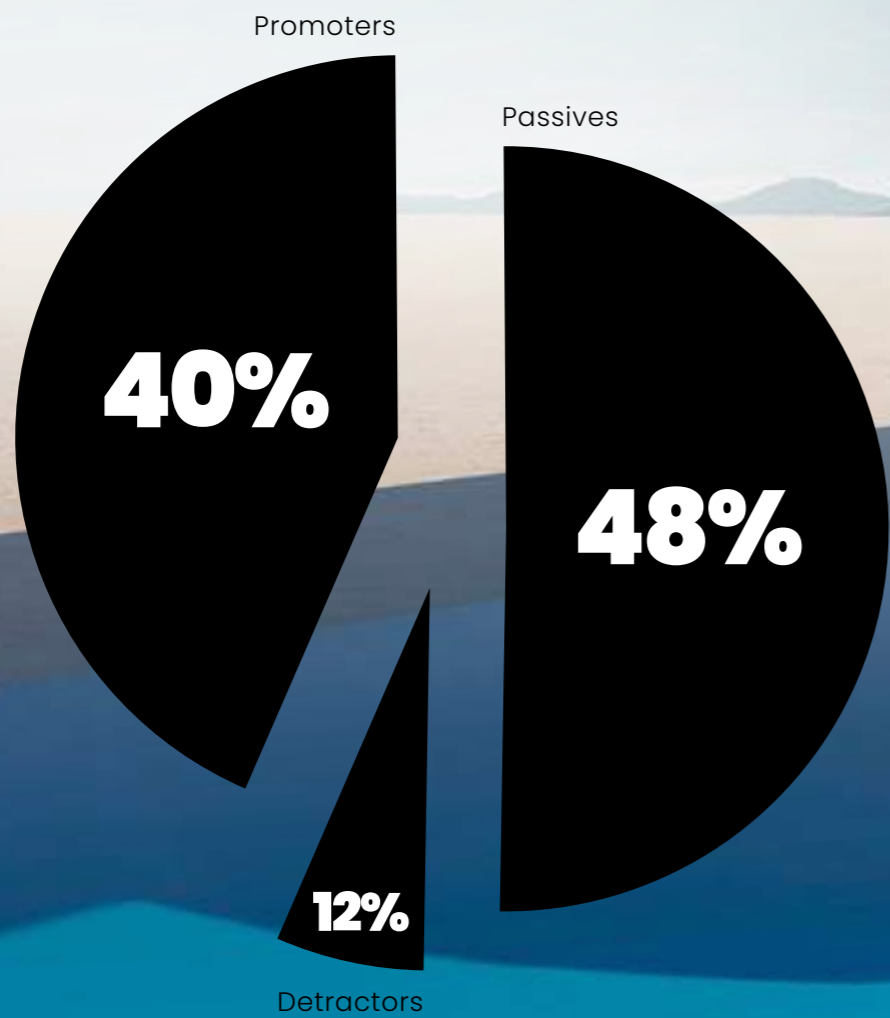
De NPS (Net Promoter Score) is een belangrijk onderdeel van de tevredenheidsmeting. De NPS is een eenvoudig maar krachtig instrument om met één enkele vraag de loyaliteit van klanten te meten. Hiermee kan een indicatie worden verkregen over het groeipotentieel van het bedrijf of product. In bijlage 1 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.



De NPS voor de leasebranche vanuit rijdersperspectief is in 2025: **29**. In de tabel staan ook de vorige jaren weergegeven. Het aantal promotors, de echte ambassadeurs van een leasemaatschappij, is gestegen met **9%**.

Berijders ▾

	NPS	Promoters	Passives	Detractors
<b>2025</b>	<b>29</b>	<b>40%</b>	<b>48%</b>	<b>12%</b>
2024	16	31%	50%	19%
2023	29	41%	47%	12%



Ten opzichte van het vorige jaar zijn het aantal Promoters gestegen en het aantal Detractors gedaald. Er zijn dus meer rijders heel tevreden en minder 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
<b>2025</b>	<b>53</b>	<b>57%</b>	<b>37%</b>	<b>6%</b>
2024	39	48%	44%	8%
2023	28	42%	44%	14%

### 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
<b>2025</b>	<b>53</b>	<b>61%</b>	<b>33%</b>	<b>6%</b>
2024	55	60%	36%	4%
2023	52	58%	37%	6%



De wagenparkbeheerders zijn in 2025 weer enthousiaster vergeleken met het vorige jaar. Het is mooi om deze positieve trend over de afgelopen jaren te zien.

De tevredenheid onder Private Lease-rijders blijft hoog en is vergelijkbaar met die van wagenparkbeheerders. Daarmee blijft de markt al jaren stabiel, met een consistent aandeel tevreden rijders.

# 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 **7,3** op de vraag; Levert vernieuwende oplossingen op het gebied van mobiliteit. Een mooie voldoende dus. Echter ook ruimte om verder te onderscheiden.

Er is ook 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 ▾

	2025	2024	2023
Mobiliteitsadvies vanuit de organisatie richting werkgever	<b>7,9</b>	7,6	7,4
Het gebruik van een app van de organisatie	<b>7,9</b>	7,5	7,7
Shortlease / Flexlease	<b>7,8</b>	7,3	7,6
Elektrisch rijden en ondersteuning (smart) laden	<b>7,7</b>	7,6	7,6
Occasion lease	<b>7,6</b>	7,2	7,5
Mobiliteitsbudgetten	<b>7,4</b>	7,1	7,1
Gebruik van andere of meerdere vervoersmiddelen	<b>7,4</b>	7,0	7,3
Het delen van leaseauto's, poolauto's, keyless beheer	<b>7,3</b>	6,9	7,1
Mobility as a Service (stimuleren keuzes, beheren, betalen)	<b>7,2</b>	6,7	7,1
Totaal cijfer	<b>7,5</b>	7,2	7,4

Daar waar de ondersteuning bij het elektrisch rijden vorig jaar nog als meest innovatief gezien werd, is dat dit jaar het mobiliteitsadvies. Ook het gebruik van de app wordt gewaardeerd als innovatief. De innovatieve kracht van de leasemaatschappij wordt gewaardeerd op een **7,5**, waar dat vorig jaar nog met een **7,2** beoordeeld werd.

## 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 vier kwalitatief hoogwaardige finalisten.

De professionele jury bestond uit:

Renate Hemerik (VNA)

Robert Neefjes (PON)

Erik Boertjes (Allianz)

Check onze site [www.vzr.nl](http://www.vzr.nl) en onze socials voor de winnaar!



# INNOVATIE AWARD 2026



1985

2025

# Van gele hesjes tot rijstijldata

## Dé partner in het verzekeren van zakelijke mobiliteit

Wat begon met papieren schaderapporten en verkeersposters, is uitgegroeid tot een volledig digitaal ecosysteem voor schadepreventie. Wat niet veranderd is? Onze persoonlijke toewijding aan schade-preventie en veiligheid.

Ook op internationaal niveau zet Allianz al 50 jaar de standaard in verkeersveiligheid. Het Allianz Zentrum für Technik (AZT) in München doet sinds 1975 baanbrekend onderzoek naar het verbeteren van verkeersveiligheid, met aandacht voor de interactie tussen mens, voertuig en omgeving. Hun inzichten voeden onze strategieën in Nederland, zodat we fleetmanagers en leasemaatschappijen kunnen ondersteunen met de nieuwste inzichten en technologieën.

## Opiniestukken & Preventievideo's

Experts van de afdeling Commercial Motor zoals fleet risk manager Tim Swanborn, sales specialist fleet Herbert-Jan en client success manager Milou Waters delen hun kennis en inzichten in veel gelezen opiniestukken, blogs en video's om fleetmanagers en zakelijke rijders écht verder te helpen.



Tim Swanborn



Herbert-Jan van Dijk



Milou Waters



Scan de QR-code en lees alle blogs.

**Bekijk op:**  
allianz.nl/fleetverzekering

# Driving business performance with data.

Met Dun & Bradstreet data schakel je in de juiste versnelling.



Met data van 600 miljoen bedrijven in 220 landen helpen wij organisaties om risico's te beperken, groei te versnellen en prestaties te optimaliseren.



# BERIJDERS

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

## 2.1 OVERALL RESULTATEN

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

## 2.2 TEVREDENHEID OVER DEELASPECTEN

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

	2025	2024	2023
Sturing	8,3	7,7	8,4
Onderhoud	8,3	7,6	8,4
Communicatie	8,2	7,5	8,2
Schade	8,2	7,0	8,2
Contractueel	8,1	7,3	8,2

Over de hele linie zijn de zakelijke rijders aanzienlijk meer tevreden dan vorig jaar. Na een daling vorig jaar is op alle punten de weg omhoog weer gevonden.

## 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 ▼	2025	2024	2023
MHC Mobility	8,5	8,0	7,8
Friesland Lease	8,3	8,0	8,4
Athlon	8,3	7,6	7,7
Rebel Lease	8,2	-	-
Wittebrug Lease	8,0	7,8	7,7
Multilease	7,9	8,1	7,9
Alphabet	7,9	8,1	7,9
Hiltermann Lease	7,9	-	-
Van Mossel	7,8	7,4	-
Driessen Mobility Lease	7,8	-	-
Centraal Beheer	7,7	-	-
J&T Autolease	7,7	7,2	-
DirectLease	7,5	7,5	-
Overige Leasemaatschappijen	7,5	7,6	7,9

### NPS

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

NPS ▼	2025	2024	2023
MHC Mobility	53	21	17
Athlon	45	15	8
Rebel Lease	37	-	-
Friesland Lease	36	36	47
Multilease	30	34	26
Wittebrug Lease	30	30	22
Alphabet	29	31	24
Hiltermann Lease	29	-	-
Driessen Mobility Lease	22	-	-
J&T Autolease	20	-6	-
Van Mossel	19	2	-
Centraal Beheer	13	-	-
DirectLease	6	5	-
Overige Leasemaatschappijen	14	20	36

MHC Mobility, Friesland Lease, Athlon, Wittebrug Lease scoren een acht of hoger en laten een mooie stijging zien. Ook nieuwkomer in deze lijst Rebel Lease scoort boven een acht.

Dit jaar hebben alle leasemaatschappijen een positieve NPS-score. De algehele NPS ligt hoger dan vorig jaar. De NPS van MHC Mobility en Athlon is het sterkst gestegen. Rebel Lease heeft van de nieuwe deelnemers de hoogste NPS score.

### 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

	2025	2024	2023
MHC Mobility	8,8	8,5	8,1
Friesland Lease	8,6	8,3	8,6
Athlon	8,6	7,7	7,8
Rebel Lease	8,6	-	-
Multilease	8,2	8,4	8,2
Wittebrug Lease	8,2	8,0	7,9
Alphabet	8,1	8,2	8,0
Hiltermann Lease	8,1	-	-
Van Mossel	8,1	7,6	-
Driessen Mobility Lease	8,0	-	-
J&T Autolease	8,0	7,3	-
Centraal Beheer	7,9	-	-
DirectLease	7,9	7,8	-
Overige Leasemaatschappijen	7,7	7,9	8,2

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

#### Contractueel

	2025	2024	2023
Athlon	8,5	8,0	8,0
MHC Mobility	8,4	8,2	7,9
Friesland Lease	8,3	8,2	8,5
Rebel Lease	8,2	-	-
Alphabet	8,1	8,1	8,0
Hiltermann Lease	8,1	-	-
Van Mossel	8,1	7,4	-
Multilease	8,1	8,3	8,1
Wittebrug Lease	8,1	8,1	8,1
J&T Autolease	7,9	7,2	-
Centraal Beheer	7,8	-	-
Driessen Mobility Lease	7,7	-	-
DirectLease	7,5	7,6	-
Overige Leasemaatschappijen	7,9	8,0	8,3

Op het gebied van de contractuele aspecten scoren Athlon, Friesland Lease en MHC Mobility het hoogst en ruim boven de acht. Ook nieuwe deelnemers Hiltermann Lease en Rebel Lease scoren hier boven de acht.

## 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 ▾

	2025	2024	2023
Athlon	8,9	8,6	8,4
Rebel Lease	8,6	-	-
Friesland Lease	8,5	8,6	8,9
Hiltermann Lease	8,5	-	-
MHC Mobility	8,5	8,4	8,2
Centraal Beheer	8,3	-	-
Multilease	8,3	8,2	8,4
Alphabet	8,2	8,3	8,3
Van Mossel	8,2	7,8	-
Wittebrug Lease	8,2	8,1	8,0
J&T Autolease	8,1	7,6	-
Driessen Mobility Lease	8,0	-	-
DirectLease	7,9	7,8	-
Overige Leasemaatschappijen	8,0	8,2	8,1

Mooie scores over de volle breedte op dit aspect. Met uitzondering van DirectLease scoren alle deelnemers een acht of hoger.

### 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 ▾

	2025	2024	2023
Athlon	9,1	8,1	8,2
MHC Mobility	8,8	8,5	8,2
Rebel Lease	8,5	-	-
Friesland Lease	8,4	8,4	8,7
Hiltermann Lease	8,3	-	-
Van Mossel	8,3	7,9	-
Centraal Beheer	8,2	-	-
Multilease	8,2	8,4	8,4
Alphabet	8,1	8,4	8,3
J&T Autolease	8,1	7,4	-
Driessen Mobility Lease	8,0	-	-
Wittebrug Lease	7,9	7,8	8,0
DirectLease	7,4	7,5	-
Overige Leasemaatschappijen	8,2	8,2	8,6

Athlon scoort op dit punt uitzonderlijk goed met een **9,1**. Met uitzondering van Wittebrug Lease en DirectLease scoren de andere leasemaatschappijen ook een acht of hoger op dit aspect.

### 2.3.3.2 SCHADE EN PECH

In het onderdeel over schade en pech zijn verschillende vragen gesteld over de tevredenheid met de eigen leasemaatschappij. 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 ▾

	2025	2024	2023
MHC Mobility	<b>8,6</b>	8,2	7,8
Athlon	<b>8,6</b>	7,8	8,0
Rebel Lease	<b>8,5</b>	-	-
Friesland Lease	<b>8,3</b>	8,2	8,5
Hiltermann Lease	<b>8,2</b>	-	-
Alphabet	<b>8,1</b>	8,3	8,2
Van Mossel	<b>8,1</b>	7,1	-
Wittebrug Lease	<b>8,1</b>	7,7	7,7
Multilease	<b>8,0</b>	8,1	8,2
Centraal Beheer	<b>7,8</b>	-	-
J&T Autolease	<b>7,8</b>	7,1	-
Driessen Mobility Lease	<b>7,7</b>	-	-
DirectLease	<b>6,9</b>	6,9	-
Overige Leasemaatschappijen	<b>8,3</b>	8,0	8,5

MHC Mobility, Athlon en nieuwkomer Rebel Lease scoren hier het hoogst. Directlease blijft ook dit jaar de laagstscorende met het grootste verbeterpotentieel.

### RANKING BERIJDE

#### 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 2026.

#### 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 een instrument dat scores toekent tussen -100 en 100. De volgende onderdelen tellen mee in de score en hebben de volgende weging:

	Weging ▾
NPS-score	<b>0,5x</b>
Rapportcijfer	<b>1x</b>
Communicatie en informatie	<b>1x</b>
Contractuele aspecten	<b>1x</b>
Sturing	<b>1x</b>
Onderhoud	<b>1x</b>
Schade en pech	<b>1x</b>

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 650. De volledige uitslag kunt u zelf herleiden of opvragen bij VZR.



Grote leasemaatschappijen  
**VZRBESTE 2026**  
**LEASE MAATSCHAPPIJ**  
**Berijders**

2.4.2 RANKING 'GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2026' 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	<b>Totaal</b>
Athlon	83	23	86	85	89	91	86	<b>543</b>
Hiltermann Lease	79	14	81	81	85	83	82	<b>506</b>
Alphabet	79	15	81	81	82	81	81	<b>500</b>
Nederland gemiddeld	80	14	82	81	83	83	82	<b>506</b>



Middelgrote en kleine leasemaatschappijen  
**VZRBESTE 2026**  
**LEASE MAATSCHAPPIJ**  
**Berijders**

2.4.3 RANKING 'MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

Voor de benoeming 'Beste Leasemaatschappij 2026' 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	<b>Totaal</b>
MHC Mobility	85	26	88	84	85	88	86	<b>543</b>
Rebel Lease	82	19	86	82	86	85	85	<b>525</b>
Friesland Lease	83	18	86	83	85	84	83	<b>523</b>
Nederland gemiddeld	80	14	82	81	83	83	82	<b>506</b>





# Perfectly Mobile...

Een complex wagenpark snel en gemakkelijk in beeld houden met Finder, ons dashboard voor mobility, voor realtime inzicht in uw bedrijfsprocessen en wagenpark. Met uiteraard de ritregistratie van alle chauffeurs, goedgekeurd door de Belastingdienst. En Finder kan meer, waaronder het bijhouden van de technische status van uw transportmiddelen. De Finder track & trace ondersteunt de beveiliging met geautomatiseerde autorisatie per object, centrale vergrendeling of startblokkering. Dankzij de live locatiebepaling kunt u snel ingrijpen bij diefstal of vermissing van uw vervoermiddel of de lading.

Het Finder online platform helpt om uw voertuigen, ladingen en medewerkers nog flexibeler en efficiënter in te zetten. Wilt u ook inzicht in alles wat beweegt binnen uw bedrijf? Snel kunnen reageren op afwijkingen in gebruik of performance? En met aandacht voor duurzaamheid? Het past allemaal in onze serviceovereenkomst, op basis van scherpe tarieven, een transparante aanpak en soepele integratie met uw bestaande systemen. Maak een afspraak voor een gratis demo.



Movida Nederland B.V.  
Ketelmeerstraat 182  
8226 JX Lelystad

T.+31(0)85 - 105 5000  
E. info@movida.nl  
W. www.movida.nl

**movida**  
more than telecom

#### Telecommunicatie

Vast, mobiel, VOIP.  
Korte lijnen nog sneller.

#### Telematica

Track&Trace, van rittenregistratie tot opsporing bij verlies of diefstal.

#### 24/7 Servicecockpit

Met één telefoontje staat een field servicemanager op uw locatie.

TAVASCAN  
100% ELEKTRISCH



RIJD DIT JAAR NOG  
MET 17% BIJTELLING

NU VANAF € 42.990

Vanaf 1 januari 2026 gaat het bijtellingspercentage voor elektrische auto's omhoog van 17% naar het reguliere tarief van 22%. Gelukkig kun je bij CUPRA nog kiezen voor een nieuwe, volledig elektrische CUPRA Tavascan uit voorraad met 17% bijtelling. Een 100% elektrische CUPRA uit voorraad is dus een slimme keuze voor wie alles wil: electrifying performance én een scherpe bijtelling.

De genoemde consumentenadviesprijs is inclusief btw, bpm, rijklaarmaakkosten, leges, recyclingbijdrage en eventueel beheerbijdrage. Kijk op [cupraofficial.nl/verkoopinformatie](https://cupraofficial.nl/verkoopinformatie) voor de uitsplitsing van de kosten.



# WAGENPARK- BEHEERDERS

In dit hoofdstuk behandelen we de tevredenheid van de wagenparkbeheerders.

## 3.1 OVERALL RESULTATEN

Er zijn 440 wagenparkbeheerders die de enquête hebben ingevuld, dit geeft een representatief beeld. Gemiddeld geven de wagenparkbeheerders de leasemaatschappij het cijfer **8,5**. De wagenparkbeheerders zorgen voor een NPS van **53**. 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.

	2025	2024	2023
Organisatie	<b>9,1</b>	8,8	8,4
Communicatie	<b>8,8</b>	8,5	8,1
Financieel	<b>8,7</b>	8,4	8,2
Dienstverlening	<b>8,3</b>	8,0	8,1

Wagenparkbeheerders zijn over de hele linie meer tevreden dan de voorgaande jaren. Het aspect organisatie scoort gemiddeld het beste met een mooie **9,1**.

### 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? ▼

	2025	2024	2023
Persoonlijk contact met de medewerkers	<b>52%</b>	44%	33%
Kwaliteit van de service	<b>51%</b>	49%	37%
Goede ervaringen in het verleden	<b>43%</b>	42%	40%
Verhouding prijs en kwaliteit	<b>33%</b>	29%	26%
Van oudsher zo gegroeid	<b>32%</b>	31%	28%
Prijs- en tariefstelling	<b>32%</b>	31%	25%
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	<b>16%</b>	13%	12%
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	<b>7%</b>	7%	5%
Reputatie	<b>7%</b>	4%	6%
Specifieke aanbieding of regeling	<b>4%</b>	4%	8%
Informatie op internet (website en reviews)	<b>1%</b>	1%	1%
Anders	<b>8%</b>	7%	9%

34

Meer dan ooit blijkt dat Persoonlijk contact en kwaliteit van de dienstverlening als uiterst belangrijk wordt gezien. Dit wordt belangrijker gevonden 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 ▼

	2025	2024	2023
Autolease van Centraal Beheer	<b>9,1</b>	-	-
MHC Mobility	<b>9,0</b>	8,3	8,2
Friesland Lease	<b>8,8</b>	8,4	8,1
Rebel Lease	<b>8,8</b>	-	-
Van Mossel	<b>8,5</b>	8,5	-
Alphabet	<b>8,4</b>	8,4	7,8
Wittebrug Lease	<b>8,4</b>	8,2	8,1
Athlon	<b>8,3</b>	8,6	8,0
DirectLease	<b>8,3</b>	8,5	-
Hiltermann Lease	<b>8,3</b>	-	-
Driessen Mobility Lease	<b>8,1</b>	-	-
Multilease	<b>8,1</b>	7,2	7,3
J&T Autolease	<b>8,0</b>	7,6	-
Overige Leasemaatschappijen	<b>8,1</b>	8,4	8,3

WAGENPARKBEHEERDERS | 35

Nieuwkomer Autolease van Centraal Beheer scoort meteen het hoogst van alle deelnemers. MHC Mobility scoort als enige ook een **9,0**.

## NPS

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

## NPS

	2025	2024	2023
Autolease van Centraal Beheer	86	-	-
MHC Mobility	72	48	32
Friesland Lease	59	47	38
Rebel Lease	56	-	-
Van Mossel	53	49	-
Driessen Mobility Lease	52	-	-
Wittebrug Lease	52	37	41
Athlon	47	58	34
Alphabet	45	57	29
DirectLease	45	45	-
Hiltermann Lease	40	-	-
J&T Autolease	30	12	-
Multilease	26	-2	4
Overige Leasemaatschappijen	55	25	43

Het gemiddelde NPS-cijfer ligt op **53**. Nieuwkomer Autolease van Centraal Beheer scoort hier de hoogste NPS. Ook MHC Mobility zit in de top. De overige leasemaatschappijen, bevroegd via Altares/smartprofile scoren gemiddeld een NPS van **55** waar dit eerst nog **25** 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

	2025	2024	2023
Autolease van Centraal Beheer	9,5	-	-
MHC Mobility	9,3	8,8	8,5
Rebel Lease	9,3	-	-
Friesland Lease	9,0	8,5	8,3
DirectLease	8,9	8,9	-
Hiltermann Lease	8,9	-	-
Van Mossel	8,9	8,9	-
Athlon	8,7	9,0	8,0
Wittebrug Lease	8,6	8,5	8,4
Driessen Mobility Lease	8,5	-	-
Alphabet	8,4	8,7	8,3
Multilease	8,4	7,5	7,4
J&T Autolease	8,3	7,7	-
Overige Leasemaatschappijen	8,2	8,6	8,4

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 ▼

	2025	2024	2023
Autolease van Centraal Beheer	9,8	-	-
Rebel Lease	9,6	-	-
MHC Mobility	9,5	9,1	8,8
Hiltermann Lease	9,2	-	-
Van Mossel	9,2	9,2	-
DirectLease	9,1	9,2	-
Friesland Lease	9,1	8,8	8,4
Athlon	9,0	9,2	8,5
Wittebrug Lease	9,0	8,9	8,8
Alphabet	8,9	9,0	8,4
Driessen Mobility Lease	8,9	-	-
J&T Autolease	8,6	8,0	-
Multilease	8,5	7,8	7,8
Overige Leasemaatschappijen	8,7	8,9	8,4

3.4.3 DEELASPECTEN: FINANCIËEL EN DIENSTVERLENING

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

Financieel ▼

	2025	2024	2023
Autolease van Centraal Beheer	9,3	-	-
Rebel Lease	9,3	-	-
MHC Mobility	9,2	8,8	8,4
DirectLease	8,9	8,9	-
Friesland Lease	8,8	8,4	8,2
Hiltermann Lease	8,7	-	-
Van Mossel	8,7	8,8	-
Athlon	8,5	8,7	8,1
Alphabet	8,5	8,5	8,4
Wittebrug Lease	8,5	8,2	8,6
Driessen Mobility Lease	8,4	-	-
J&T Autolease	8,3	7,6	-
Multilease	8,2	7,6	7,8
Overige Leasemaatschappijen	8,4	8,7	8,5



Opvallend is dat twee nieuwkomers in dit onderzoek, Autolease van Centraal Beheer en Rebel Lease allebei uitzonderlijk hoog scoren op het onderdeel Organisatie, met een cijfer dat je rekenkundig kunt afronden op een **10**.

Op het aspect Financieel scoren 3 deelnemers een **9** of **hoger**. Naast MHC Mobility ook twee nieuwkomers; Autolease van Centraal Beheer en Rebel Lease. Ondanks dat Multilease zich afgelopen jaar op dit aspect verbeterd heeft scoren zij het laagst.

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 ▾

	2025	2024	2023
Rebel Lease	9,3	-	-
Autolease van Centraal Beheer	9,1	-	-
MHC Mobility	9,0	8,9	8,1
Friesland Lease	8,5	8,1	8,1
Alphabet	8,4	8,0	8,2
Hiltermann Lease	8,3	-	-
Multilease	8,3	7,5	7,7
Driessen Mobility Lease	8,2	-	-
Athlon	8,1	8,3	8,4
Wittebrug Lease	7,9	7,8	8,6
Van Mossel	7,8	7,9	-
DirectLease	7,6	7,9	-
J&T Autolease	7,5	7,1	-
Overige Leasemaatschappijen	7,7	8,1	7,8

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 2026, 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 gewijng:

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

Het maximum te verkrijgen totaal aantal punten is derhalve 550.



Grote leasemaatschappijen  
**VZRBESTE 2026**  
**LEASE MAATSCHAPPIJ**  
**Wagenparkbeheerders**

3.5.2 RANKING 'GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
Van Mossel	85	26	89	92	87	78	<b>457</b>
Hiltermann Lease	83	20	89	92	87	83	<b>454</b>
Athlon	83	24	87	90	85	81	<b>449</b>
Nederland gemiddeld	85	26	88	91	87	83	<b>460</b>

**Van Mossel**  
 AUTOLEASE

**1.**

**HILTERMANN**  
 LEASE

**2.**

**ATHLON**

**3.**

Middelgrote en kleine leasemaatschappijen  
**VZRBESTE 2026**  
**LEASE MAATSCHAPPIJ**  
**Wagenparkbeheerders**

3.5.3 RANKING 'MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Organisatie	Financieel	Dienstverlening	Totaal
Autolease van Centraal Beheer	91	43	95	98	93	91	<b>510</b>
MHC Mobility	90	36	93	95	92	90	<b>497</b>
Rebel Lease	88	28	93	96	93	93	<b>492</b>
Nederland gemiddeld	85	26	88	91	87	83	<b>460</b>

**Centraal**  
 Beheer

**1.**

**MHC MOBILITY**

**2.**

**Rebel**  
 LEASE

**3.**



## Uw expert in EV-remarketing

### Van lease naar veiling

- ✓ **Europa's grootste** in voertuigremarketing.
- ✓ Europese kopersgroep met **duizenden kopers**.
- ✓ Haal het meeste uit uw vloot met **hoge restwaardes**

Benieuwd wat BCA voor u kan betekenen?  
Scan de QR-code of ga naar: [bca.com/contact-vzr](https://bca.com/contact-vzr)



[bca.com](https://bca.com)



## MultiTankcard, uw betrouwbare partner

Met ruim 35 jaar ervaring en meer dan 550.000 actieve passen in Nederland, weet MultiTankcard hoe u en uw klanten ontzorgd willen worden op het gebied van mobiliteit.



Tanken



Laden



Wassen



Parkeren

[www.mtc.nl](https://www.mtc.nl)

**MultiTankcard.**



# 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 897 enquêtes ingevuld door Private Lease-rijders. Zij geven de leasemaatschappij een **8,5**. De leasemaatschappijen samen hebben een NPS van **53**. Geconcludeerd kan worden dat op dit moment de Private Leaserijders (samen met de wagenparkbeheerders die dezelfde score hebben gegeven) 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.

	2025	2024	2023
Communicatie	<b>8,8</b>	8,8	8,6
Contractueel	<b>8,6</b>	8,6	8,5
Onderhoud	<b>8,4</b>	8,5	8,3
Schade	<b>8,3</b>	8,3	8,1
Sturing	<b>8,3</b>	8,2	8,2

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 ongeveer net zo tevreden gebleven.

### 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 ▼

	2025	2024	2023
MHC Mobility	8,9	8,7	8,8
Friesland Lease	8,7	8,6	8,5
Van Mossel	8,7	8,6	-
Athlon	8,6	8,1	7,9
DirectLease	8,5	8,6	-
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,4	8,6	8,5
BMW Financial Services	7,9	8,4	8,5
Overige Leasemaatschappijen	7,3	7,9	7,7

##### NPS ▼

	2025	2024	2023
MHC Mobility	69	57	57
Van Mossel	66	59	-
DirectLease	60	58	-
Friesland Lease	59	58	52
Athlon	55	33	29
IKRIJ.NL (Wittebrug)	44	57	53
BMW Financial Services	21	50	55
Overige Leasemaatschappijen	-7	23	36

MHC Mobility krijgt met een **8,9** het hoogste rapportcijfer, twee tiende hoger dan het afgelopen jaar. Er zijn zelfs 4 leasemaatschappijen die een **8,6** of hoger als rapportcijfer scoren.

MHC Mobility scoort met een NPS van **69** het hoogst in deze ranking. De overige leasemaatschappijen scoren het laagst met een negatieve NPS van **-7**.

#### 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 ▾

	2025	2024	2023
MHC Mobility	9,1	9,0	9,1
Friesland Lease	9,0	8,8	8,7
Van Mossel	8,9	8,6	-
DirectLease	8,8	9,0	-
Athlon	8,7	8,7	8,0
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,7	8,8	8,8
BMW Financial Services	7,7	8,4	8,5
Overige Leasemaatschappijen	7,4	8,0	7,6

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 ▾

	2025	2024	2023
MHC Mobility	9,0	8,6	8,7
Athlon	8,8	8,5	8,2
Friesland Lease	8,8	8,7	8,8
Van Mossel	8,8	8,5	-
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,5	8,7	8,5
DirectLease	8,2	8,4	-
BMW Financial Services	7,6	8,5	8,3
Overige Leasemaatschappijen	7,6	8,3	8,5

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

BMW Financial Services valt bijna een heel punt in waardering terug ten opzichte van vorig jaar (toen nog onder de naam Alphabet). MHC Mobility scoort op dit punt een nog niet eerder vertoonde **9,0**.

### 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 ▾

	2025	2024	2023
MHC Mobility	8,9	8,6	8,6
Athlon	8,8	8,1	8,1
Friesland Lease	8,5	8,3	8,5
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,2	8,3	8,0
DirectLease	8,0	7,9	-
BMW Financial Services	7,9	8,3	8,0
Van Mossel	7,7	8,0	-
Overige Leasemaatschappijen	7,9	8,7	8,4

MHC Mobility en Athlon scoren het hoogst als het om sturing gaat.

#### 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 ▾

	2025	2024	2023
Athlon	9,0	8,1	8,4
MHC Mobility	9,0	8,7	8,9
Van Mossel	8,9	8,3	-
DirectLease	8,4	8,3	-
Friesland Lease	8,4	8,6	8,5
IKRIJ.NL (Wittebrug)	8,2	8,5	8,2
BMW Financial Services	7,6	8,5	8,3
Overige Leasemaatschappijen	8,2	8,3	8,8

MHC Mobility en Athlon scoren allebei hoog in de ranking op het gebied van onderhoud met een mooie **9,0**.  
Van Mossel zit hen op de hielen met een **8,9**.

### 4.3.3.3 SCHADE EN PECH

Voor het oordeel over de leasemaatschappij op het gebied van schade en pech zijn meerdere 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 ▾

	2025	2024	2023
MHC Mobility	9,2	8,7	9,0
Athlon	8,8	7,4	8,2
Van Mossel	8,7	8,4	-
Friesland Lease	8,6	8,5	8,3
DirectLease	8,4	8,0	-
IKRIJ.NL (Wittebrug)	7,8	8,1	8,1
BMW Financial Services	7,2	8,1	8,0
Overige Leasemaatschappijen	8,2	8,8	8,0

54

MHC mobility voert de lijst aan. Van de grote leasemaatschappijen, is Athlon 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 2026, 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 gewing:

	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.



Grote leasemaatschappijen  
**VZRBESTE 2026**  
**LEASE MAATSCHAPPIJ**  
**Private Lease**

4.4.2 RANKING 'GROTE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Total
Athlon	86	28	87	88	88	90	88	<b>556</b>
Van Mossel	87	33	89	88	77	89	87	<b>551</b>
BMW Financial Services	79	11	77	76	79	76	72	<b>469</b>
Nederland gemiddeld	85	26	88	86	83	84	83	<b>536</b>

Middelgrote en kleine leasemaatschappijen  
**VZRBESTE 2026**  
**LEASE MAATSCHAPPIJ**  
**Private Lease**

4.4.3 RANKING 'MIDDELGROTE EN KLEINE LEASEMAATSCHAPPIJEN'

De afzonderlijk gerapporteerde onderdelen voorzien van een puntentoekenning.

In onderstaande tabel vindt u de resultaten.

	Rapportcijfer	NPS	Communicatie	Contractueel	Sturing	Onderhoud	Schade en Pech	Total
MHC Mobility	89	34	91	90	89	90	92	<b>573</b>
Friesland Lease	87	29	90	88	85	84	86	<b>550</b>
DirectLease	85	30	88	82	80	84	84	<b>534</b>
Nederland gemiddeld	85	26	88	86	83	84	83	<b>536</b>



# NAWOORD

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

Verbetering van prestaties begint bij het kritisch reflecteren van de eigen prestaties. Wij feliciteren iedere leasemaatschappij die actief heeft deelgenomen met deze stap in de goede richting, ongeacht het resultaat. Met dit rapport in handen is er zicht gekomen op het verbeterpotentieel voor de komende periode.

Ons advies aan alle leasemaatschappijen luidt: vergelijk uw score met die van uw collega en zoek uit waar er voor uw bedrijf 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**, november 2025.

# 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 ook 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 Feedback Company te ver door.

Toch 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-methodiek 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 Feedback Company, 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.

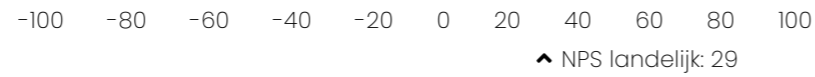
## CONCLUSIE

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.

# **BIJLAGE 2**

Individuele resultaten Leaserijders



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 288

Alphabet Nederland BV  
Landelijk

7,9  
8,0

Zeer ontevreden  
Onteveden  
Neutraal  
Tevreden  
Zeer tevreden  
Gemiddeld  
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over

Online informatie	0%	3%	13%	46%	37%	8,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	3%	11%	45%	41%	8,2
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	7%	12%	36%	43%	8,0
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	3%	15%	41%	39%	8,0

Contractueel - hoe tevreden bent u over

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	3%	18%	45%	31%	7,7
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	2%	12%	40%	44%	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	5%	4%	12%	33%	45%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	5%	4%	11%	30%	50%	8,1
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	6%	18%	43%	33%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	0%	10%	44%	44%	8,4
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	3%	10%	46%	40%	8,2

Sturing - In hoeverre bent u het eens met

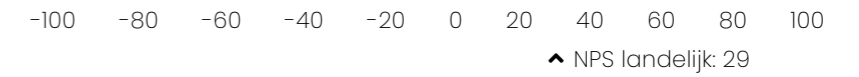
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	7%	13%	17%	32%	33%	7,1
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	7%	36%	53%	8,6
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	10%	8%	15%	29%	39%	7,3
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	4%	31%	63%	9,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	4%	9%	30%	52%	8,2
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	5%	30%	64%	9,0

Onderhoud - hoe tevreden bent u over

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	2%	11%	32%	53%	8,5
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	6%	18%	32%	42%	7,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	7%	14%	25%	49%	7,9
Het wisselen van banden	4%	3%	7%	33%	53%	8,4

Schade en pech - hoe tevreden bent u over

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	2%	9%	34%	52%	8,4
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	4%	3%	13%	27%	53%	8,2
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	5%	11%	38%	44%	8,1
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	4%	3%	16%	40%	38%	7,9



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 294

Athlon  
Landelijk

8,3  
8,0

Zeer ontevreden  
Onteveden  
Neutraal  
Tevreden  
Zeer tevreden  
Gemiddeld  
Gemiddelde rapportcijfer

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over

Online informatie	1%	3%	5%	37%	54%	8,6
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	9%	35%	54%	8,7
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	4%	7%	30%	58%	8,6
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	3%	9%	36%	51%	8,4

Contractueel - hoe tevreden bent u over

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	3%	22%	29%	45%	8,0
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	2%	9%	36%	53%	8,6
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	2%	7%	23%	66%	8,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	9%	22%	64%	8,7
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	6%	5%	17%	24%	49%	7,9
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	1%	13%	30%	56%	8,7
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	3%	14%	31%	51%	8,4

Sturing - In hoeverre bent u het eens met

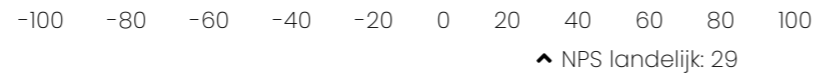
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	3%	6%	15%	25%	50%	8,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	0%	9%	25%	64%	8,9
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	3%	8%	23%	60%	8,5
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	3%	21%	75%	9,3
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	1%	1%	6%	21%	71%	9,1
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	1%	22%	76%	9,4

Onderhoud - hoe tevreden bent u over

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	1%	3%	24%	72%	9,3
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	3%	25%	71%	9,2
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	1%	9%	19%	69%	8,9
Het wisselen van banden	1%	2%	6%	21%	70%	9,0

Schade en pech - hoe tevreden bent u over

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	2%	9%	23%	63%	8,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	1%	14%	23%	62%	8,7
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	5%	9%	19%	65%	8,7
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	4%	12%	24%	58%	8,5

**NPS Autolease van Centraal Beheer: 13**

**Rapportcijfer**

 Aantal beoordelingen: **133**

Autolease van Centraal Beheer	<b>7,7</b>
Landelijk	<b>8,0</b>

**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	4%	4%	13%	50%	29%	7,7	<b>7,9</b>
De schriftelijke documenten en informatie per mail	3%	3%	15%	47%	32%	7,8	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	3%	12%	34%	47%	8,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	4%	2%	12%	47%	36%	8,0	

**Contractueel - hoe tevreden bent u over**

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	4%	22%	36%	35%	7,7	<b>7,8</b>
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	5%	1%	16%	38%	39%	7,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	4%	5%	10%	29%	52%	8,2	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	4%	14%	27%	52%	8,2	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	9%	30%	21%	36%	7,2	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	3%	1%	28%	29%	39%	7,8	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	4%	37%	25%	31%	7,3	

**Sturing - In hoeverre bent u het eens met**

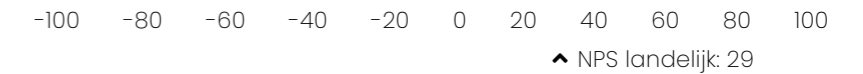
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	5%	22%	33%	34%	7,4	<b>8,3</b>
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	0%	17%	35%	47%	8,3	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	2%	14%	32%	47%	8,1	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	2%	4%	32%	61%	8,9	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	1%	13%	33%	50%	8,4	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	3%	37%	59%	9,0	

**Onderhoud - hoe tevreden bent u over**

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	1%	10%	34%	53%	8,6	<b>8,2</b>
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	10%	11%	35%	43%	7,9	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	4%	13%	27%	49%	7,9	
Het wisselen van banden	3%	3%	12%	28%	54%	8,4	

**Schade en pech - hoe tevreden bent u over**

De ondersteuning en afhandeling bij pech	6%	6%	25%	26%	37%	7,3	<b>7,8</b>
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	2%	23%	29%	44%	8,0	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	4%	23%	27%	43%	7,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	4%	3%	23%	23%	47%	7,9	

**NPS Directlease: 6**

**Rapportcijfer**

 Aantal beoordelingen: **116**

Directlease	<b>7,5</b>
Landelijk	<b>8,0</b>

**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	2%	3%	10%	50%	35%	8,1	<b>7,9</b>
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	12%	59%	28%	8,1	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	6%	14%	42%	34%	7,6	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	7%	14%	49%	29%	7,7	

**Contractueel - hoe tevreden bent u over**

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	6%	37%	45%	11%	6,8	<b>7,5</b>
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	0%	21%	53%	26%	7,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	8%	9%	11%	36%	37%	7,4	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	3%	10%	40%	43%	8,1	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	3%	23%	54%	17%	7,3	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	2%	19%	59%	21%	7,7	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	3%	36%	42%	15%	6,9	

**Sturing - In hoeverre bent u het eens met**

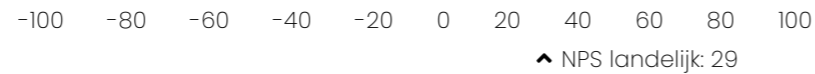
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	20%	6%	28%	27%	19%	5,9	<b>7,9</b>
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	0%	18%	40%	38%	8,0	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	10%	4%	15%	35%	37%	7,4	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	0%	4%	38%	56%	8,8	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	9%	5%	10%	32%	43%	7,6	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	4%	38%	56%	8,8	

**Onderhoud - hoe tevreden bent u over**

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	5%	5%	14%	44%	33%	7,7	<b>7,4</b>
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	5%	2%	22%	42%	28%	7,5	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	10%	21%	34%	30%	7,1	
Het wisselen van banden	7%	3%	18%	41%	31%	7,4	

**Schade en pech - hoe tevreden bent u over**

De ondersteuning en afhandeling bij pech	7%	14%	23%	30%	27%	6,8	<b>6,9</b>
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	5%	33%	30%	33%	7,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	6%	6%	33%	36%	18%	6,7	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	5%	5%	41%	41%	8%	6,4	



**Rapportcijfer** ▼

Aantal beoordelingen: **288**

Driessen Mobility Lease

**7,8**

Landelijk

**8,0**

Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
-----------------	------------	----------	----------	---------------	-----------	--------------------------

**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over** ▼

Online informatie	0%	2%	17%	51%	29%	7,9	<b>8,0</b>
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	17%	53%	29%	8,0	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	4%	13%	37%	45%	8,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	3%	16%	42%	39%	8,1	

**Contractueel - hoe tevreden bent u over** ▼

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	4%	5%	27%	42%	22%	7,1	<b>7,7</b>
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	3%	1%	18%	52%	27%	7,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	5%	18%	35%	41%	8,0	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	3%	13%	32%	49%	8,2	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	3%	30%	36%	28%	7,3	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	2%	25%	44%	28%	7,7	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	6%	4%	31%	33%	26%	7,0	

**Sturing - In hoeverre bent u het eens met** ▼

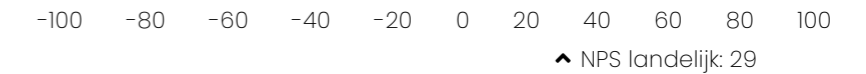
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	8%	8%	31%	36%	17%	6,5	<b>8,0</b>
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	3%	2%	15%	41%	39%	8,0	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	6%	19%	36%	34%	7,5	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	0%	10%	33%	55%	8,7	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	4%	16%	31%	46%	8,0	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	0%	10%	34%	55%	8,7	

**Onderhoud - hoe tevreden bent u over** ▼

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	0%	3%	17%	38%	41%	8,1	<b>8,0</b>
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	5%	17%	41%	36%	7,8	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	7%	18%	31%	40%	7,7	
Het wisselen van banden	1%	4%	15%	35%	46%	8,2	

**Schade en pech - hoe tevreden bent u over** ▼

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	3%	27%	29%	42%	8,0	<b>7,7</b>
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	3%	3%	30%	30%	33%	7,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	2%	24%	35%	35%	7,7	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	1%	5%	25%	35%	34%	7,6	



**Rapportcijfer** ▼

Aantal beoordelingen: **312**

Friesland Lease

**8,3**

Landelijk

**8,0**

Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
-----------------	------------	----------	----------	---------------	-----------	--------------------------

**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over** ▼

Online informatie	0%	0%	10%	43%	45%	8,5	<b>8,6</b>
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	9%	37%	54%	8,7	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	1%	9%	34%	55%	8,7	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	11%	37%	50%	8,5	

**Contractueel - hoe tevreden bent u over** ▼

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	2%	15%	39%	43%	8,2	<b>8,3</b>
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	4%	13%	46%	36%	8,0	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	2%	12%	34%	51%	8,5	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	1%	11%	28%	59%	8,7	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	1%	18%	32%	48%	8,3	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	1%	15%	42%	42%	8,3	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	1%	20%	27%	52%	8,4	

**Sturing - In hoeverre bent u het eens met** ▼

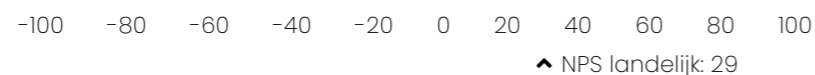
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	3%	20%	35%	37%	7,7	<b>8,5</b>
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	0%	8%	38%	54%	8,8	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	2%	15%	31%	50%	8,3	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	1%	7%	29%	63%	9,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	1%	13%	31%	51%	8,3	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	6%	29%	64%	9,0	

**Onderhoud - hoe tevreden bent u over** ▼

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	3%	11%	31%	55%	8,6	<b>8,4</b>
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	3%	14%	35%	46%	8,2	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	1%	6%	13%	33%	47%	8,2	
Het wisselen van banden	0%	1%	10%	33%	56%	8,7	

**Schade en pech - hoe tevreden bent u over** ▼

De ondersteuning en afhandeling bij pech	2%	1%	18%	30%	48%	8,2	<b>8,3</b>
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	1%	18%	30%	51%	8,5	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	3%	12%	31%	53%	8,4	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	4%	15%	34%	46%	8,2	


**Rapportcijfer**

 Aantal beoordelingen: **417**

Hiltermann Lease

**7,9**

Landelijk

**8,0**
**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	1%	2%	13%	44%	40%	8,2	<b>8,1</b>
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	2%	9%	47%	41%	8,3	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	4%	13%	36%	46%	8,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	5%	15%	42%	37%	7,9	

**Contractueel - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	4%	22%	50%	23%	7,5	<b>8,1</b>
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	2%	16%	49%	31%	7,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	2%	10%	34%	52%	8,5	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	12%	29%	54%	8,4	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	2%	24%	35%	39%	8,0	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	1%	18%	41%	41%	8,2	<b>8,2</b>
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	1%	23%	39%	34%	7,8	

**Sturing - In hoeverre bent u het eens met**

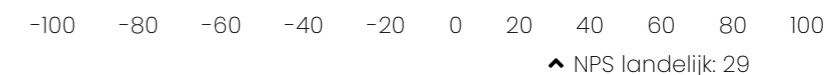
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	6%	8%	18%	34%	32%	7,3	<b>8,5</b>
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	1%	2%	9%	37%	51%	8,5	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	4%	3%	13%	32%	48%	8,1	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	3%	30%	66%	9,1	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	1%	9%	31%	56%	8,6	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	1%	5%	28%	67%	9,1	

**Onderhoud - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	2%	7%	37%	52%	8,5	<b>8,3</b>
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	5%	13%	36%	44%	8,1	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	6%	15%	33%	44%	8,0	
Het wisselen van banden	1%	3%	9%	37%	51%	8,5	

**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%	2%	13%	39%	44%	8,2	<b>8,2</b>
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	1%	14%	32%	52%	8,4	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	3%	13%	33%	48%	8,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	1%	21%	35%	41%	8,1	


**Rapportcijfer**

 Aantal beoordelingen: **201**

J&amp;T Autolease

**7,7**

Landelijk

**8,0**
**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	1%	2%	10%	55%	32%	8,1	<b>8,0</b>
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	3%	6%	57%	34%	8,2	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	4%	12%	47%	36%	8,0	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	5%	17%	45%	32%	7,8	

**Contractueel - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	6%	21%	45%	26%	7,4	<b>7,9</b>
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	1%	3%	9%	52%	34%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	4%	7%	13%	34%	41%	7,8	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	7%	9%	35%	47%	8,1	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	1%	24%	39%	33%	7,7	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	2%	14%	46%	38%	8,2	<b>8,2</b>
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	5%	20%	43%	31%	7,7	

**Sturing - In hoeverre bent u het eens met**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	14%	28%	15%	32%	6,5	<b>8,1</b>
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	5%	15%	32%	43%	7,8	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	3%	14%	28%	50%	8,1	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	2%	5%	33%	60%	8,9	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	6%	6%	8%	27%	53%	8,1	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	1%	6%	32%	60%	8,8	

**Onderhoud - hoe tevreden bent u over**

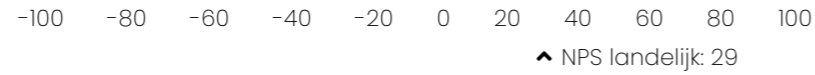
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	2%	3%	9%	37%	49%	8,3	<b>8,1</b>
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	3%	12%	39%	43%	8,1	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	3%	17%	33%	44%	8,0	
Het wisselen van banden	3%	5%	12%	34%	45%	8,0	

**Schade en pech - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De ondersteuning en afhandeling bij pech	5%	9%	10%	35%	42%	7,7	<b>7,8</b>
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	4%	4%	13%	38%	42%	8,0	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	4%	5%	14%	41%	37%	7,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	6%	3%	15%	44%	32%	7,6	

# MHC MOBILITY

NPS MHC Mobility: 53 ▼



## Rapportcijfer ▼

Aantal beoordelingen: 191

MHC Mobility	8,5
Landelijk	8,0

## Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	1%	2%	8%	39%	51%	8,6	8,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	1%	6%	36%	57%	8,8	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	0%	8%	28%	63%	8,9	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	1%	7%	34%	57%	8,8	

## Contractueel - hoe tevreden bent u over ▼

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	1%	16%	39%	42%	8,1	8,4
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	3%	1%	17%	33%	46%	8,2	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	4%	12%	24%	60%	8,6	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	4%	13%	23%	59%	8,5	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	1%	0%	23%	30%	46%	8,2	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	1%	14%	33%	51%	8,5	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	1%	2%	14%	29%	53%	8,5	

## Sturing - In hoeverre bent u het eens met ▼

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	12%	4%	19%	22%	43%	7,3	8,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	4%	1%	11%	28%	55%	8,4	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	6%	14%	21%	52%	7,9	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	1%	1%	6%	23%	70%	9,1	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	2%	5%	23%	67%	8,8	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	4%	18%	77%	9,3	

## Onderhoud - hoe tevreden bent u over ▼

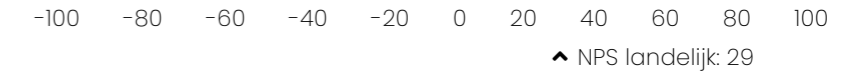
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	1%	4%	31%	64%	9,0	8,8
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	1%	6%	30%	60%	8,8	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	2%	12%	24%	60%	8,6	
Het wisselen van banden	1%	2%	5%	32%	59%	8,8	

## Schade en pech - hoe tevreden bent u over ▼

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	13%	24%	61%	8,7	8,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	1%	0%	14%	27%	58%	8,7	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	1%	0%	11%	29%	59%	8,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	1%	11%	30%	54%	8,5	



NPS Multilease: 30 ▼



## Rapportcijfer ▼

Aantal beoordelingen: 110

Multilease	7,9
Landelijk	8,0

## Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	2%	1%	12%	47%	38%	8,2	8,2
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	10%	53%	38%	8,4	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	4%	1%	11%	38%	45%	8,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	5%	2%	9%	41%	43%	8,1	

## Contractueel - hoe tevreden bent u over ▼

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	4%	21%	43%	33%	7,8	8,1
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	0%	0%	15%	46%	39%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	4%	2%	9%	36%	49%	8,3	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	3%	10%	37%	48%	8,3	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	4%	16%	40%	36%	7,8	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	1%	15%	45%	38%	8,2	
Informatie over en afhandeling bij einde contract	2%	0%	16%	46%	37%	8,1	

## Sturing - In hoeverre bent u het eens met ▼

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	11%	21%	34%	24%	6,6	8,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	1%	13%	40%	46%	8,5	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	4%	15%	27%	50%	8,1	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	8%	28%	64%	9,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	0%	11%	29%	57%	8,6	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	9%	35%	56%	8,8	

## Onderhoud - hoe tevreden bent u over ▼

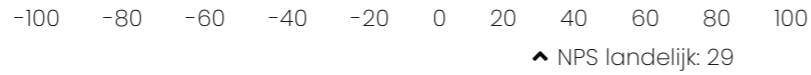
Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	1%	0%	15%	39%	45%	8,3	8,2
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	2%	16%	46%	35%	8,0	
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	3%	5%	20%	32%	40%	7,8	
Het wisselen van banden	0%	0%	11%	42%	47%	8,6	

## Schade en pech - hoe tevreden bent u over ▼

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	2%	16%	39%	43%	8,3	8,0
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	10%	16%	36%	38%	7,8	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	6%	12%	43%	40%	8,1	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	4%	15%	41%	37%	7,8	



NPS Rebel Lease: 37



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 184

Table with 2 columns: Category (Rebel Lease, Landelijk) and Score (8,2, 8,0)

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over

Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer

Contractueel - hoe tevreden bent u over

Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer

Sturing - In hoeverre bent u het eens met

Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer

Onderhoud - hoe tevreden bent u over

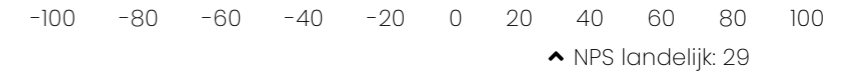
Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer

Schade en pech - hoe tevreden bent u over

Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer

Van Mossel AUTOLEASE

NPS Van Mossel Autolease: 19



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 207

Table with 2 columns: Category (Van Mossel Autolease, Landelijk) and Score (7,8, 8,0)

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over

Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer

Contractueel - hoe tevreden bent u over

Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer

Sturing - In hoeverre bent u het eens met

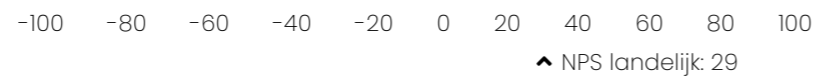
Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer

Onderhoud - hoe tevreden bent u over

Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer

Schade en pech - hoe tevreden bent u over

Table with 7 columns: Category, Zeer ontevreden, Ontevreden, Neutraal, Tevreden, Zeer tevreden, Gemiddeld, Gemiddelde rapportcijfer


**Rapportcijfer**

 Aantal beoordelingen: **150**

Wittebrug Lease

**8,0**

Landelijk

**8,0**

Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
-----------------	------------	----------	----------	---------------	-----------	--------------------------

**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over**

Online informatie	2%	2%	13%	39%	45%	8,3
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	1%	14%	38%	47%	8,5
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	19%	31%	46%	8,2
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	3%	6%	14%	30%	47%	8,0

**8,2**
**Contractueel - hoe tevreden bent u over**

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	3%	1%	17%	45%	34%	7,9
De verwerking, verrekening en het doorsturen van (eventuele) boetes	2%	7%	14%	43%	35%	7,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	2%	3%	13%	35%	48%	8,3
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	3%	14%	33%	48%	8,3
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	3%	16%	38%	38%	7,8
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	0%	20%	37%	40%	8,1
Informatie over en afhandeling bij einde contract	3%	1%	10%	41%	45%	8,3

**8,1**
**Sturing - In hoeverre bent u het eens met**

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	10%	6%	19%	27%	38%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	1%	22%	31%	41%	7,8
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	4%	10%	24%	55%	8,1
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	1%	10%	23%	64%	8,8
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	4%	1%	12%	31%	52%	8,3
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	2%	13%	30%	53%	8,5

**8,2**
**Onderhoud - hoe tevreden bent u over**

Het maken van afspraken en het plannen van regulier onderhoud	4%	11%	11%	30%	45%	7,8
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	4%	3%	15%	33%	44%	8,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	6%	6%	11%	31%	47%	7,9
Het wisselen van banden	4%	4%	11%	31%	50%	8,2

**7,9**
**Schade en pech - hoe tevreden bent u over**

De ondersteuning en afhandeling bij pech	4%	1%	15%	25%	54%	8,3
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	4%	18%	27%	49%	8,1
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	3%	13%	36%	46%	8,2
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	3%	6%	13%	34%	44%	8,0

**8,1**

# **BIJLAGE 3**

Individuele resultaten  
Wagenparkbeheerders

## Rapportcijfer ▼

Alphabet Nederland BV

Landelijk

Aantal beoordelingen: 42

8,4

8,5

## Ervaring afgelopen jaar? ▼

Positiever dan verwacht ▲

19%

Precies zoals verwacht

74%

Minder positief dan verwacht ▼

7%

## Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen? ▼

Beter dan anderen ▲

46%

Gelijk aan anderen

46%

Slechter dan anderen ▼

8%

N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)

0%

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

Prijs- en tariefstelling

43%

57%

Verhouding prijs en kwaliteit

29%

71%

Kwaliteit van de service

52%

48%

Van oudsher zo gegroeid

26%

74%

Reputatie

7%

93%

Goede ervaringen in het verleden

36%

64%

Specifieke aanbieding of regeling

2%

98%

Informatie op internet (website en reviews)

2%

98%

Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden

10%

90%

Is voorgeschreven in ons leasebeleid

10%

90%

Persoonlijk contact medewerkers

38%

62%

Anders

5%

95%

## De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie ▼

De telefonische bereikbaarheid

0%

0%

15%

25%

60%

8,8

De bereikbaarheid van de juiste persoon

0%

2%

7%

32%

59%

8,8

Het beantwoorden van vragen

0%

0%

14%

36%

50%

8,6

De snelheid van reacties

0%

0%

19%

29%

52%

8,5

De schriftelijke correspondentie

0%

0%

12%

41%

46%

8,5

Het relatiebeheer door de accountmanager

3%

0%

17%

28%

53%

8,4

Informatie op het openbare gedeelte van de website

0%

6%

18%

56%

21%

7,6

Informatie op het beveiligde deel van de website

0%

3%

9%

62%

26%

8,0

Ondersteuning en communicatie naar leaserijders

0%

0%

13%

53%

34%

8,2

## Organisatie en medewerkers ▼

De correctheid van de medewerkers

0%

0%

7%

24%

69%

9,1

De deskundigheid van de medewerkers

0%

0%

10%

24%

67%

9,0

De klantvriendelijkheid van de medewerkers

0%

0%

5%

21%

74%

9,3

Het meedenkend vermogen van de medewerkers

0%

0%

10%

26%

64%

9,0

Het nakomen van afspraken door de medewerkers

0%

0%

12%

22%

66%

9,0

De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid

0%

3%

8%

42%

47%

8,5

De inhoudelijke advisering over duurzaamheid

0%

3%

12%

42%

42%

8,3

## Financiële aspecten ▼

De snelheid van offertes

0%

0%

5%

37%

58%

8,9

Volledigheid van offertes

0%

3%

5%

32%

61%

8,9

De prijs- en tariefstelling

0%

3%

18%

49%

31%

7,9

De administratieve verwerking en rapportages

0%

0%

13%

46%

41%

8,4

Juistheid van facturatie en overzichten

0%

0%

17%

44%

39%

8,2

## Service en dienstverlening ▼

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud

0%

0%

3%

53%

44%

8,7

Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden

0%

3%

7%

53%

37%

8,3

Het bieden en uitvoeren van pechhulp

0%

0%

8%

52%

40%

8,5

Het bieden en voorzien van vervangend vervoer

4%

0%

12%

42%

42%

8,2

De geboden brandstofregeling

0%

0%

3%

59%

38%

8,5

De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden

0%

0%

6%

50%

44%

8,6

Het schouwen van auto's bij inleveren

0%

3%

13%

50%

33%

8,1

De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract

0%

0%

6%

47%

47%

8,7

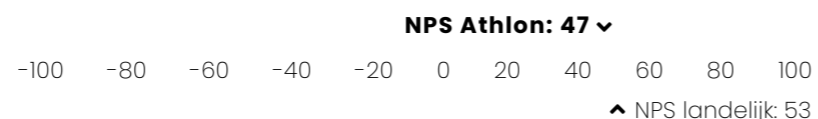
Gemiddelde rapportcijfer

8,4

8,9

8,5

8,4



**Rapportcijfer** ▼

Athlon	<b>8,3</b>
Landelijk	<b>8,5</b>

**Ervaring afgelopen jaar?** ▼

Positiever dan verwacht ▲	<b>18%</b>
Precies zoals verwacht	<b>79%</b>
Minder positief dan verwacht ▼	<b>3%</b>

**Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?** ▼

Beter dan anderen ▲	<b>61%</b>
Gelijk aan anderen	<b>39%</b>
Slechter dan anderen ▼	<b>0%</b>
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	<b>0%</b>

**Wat is de reden van de keuze voor Athlon?** ▼

Prijs- en tariefstelling	<b>32%</b>	<b>68%</b>
Verhouding prijs en kwaliteit	<b>41%</b>	<b>59%</b>
Kwaliteit van de service	<b>47%</b>	<b>53%</b>
Van oudsher zo gegroeid	<b>29%</b>	<b>71%</b>
Reputatie	<b>3%</b>	<b>97%</b>
Goede ervaringen in het verleden	<b>41%</b>	<b>59%</b>
Specifieke aanbieding of regeling	<b>9%</b>	<b>91%</b>
Informatie op internet (website en reviews)	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	<b>24%</b>	<b>76%</b>
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	<b>15%</b>	<b>85%</b>
Persoonlijk contact medewerkers	<b>41%</b>	<b>59%</b>
Anders	<b>9%</b>	<b>91%</b>

Aantal beoordelingen: **34**

**De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	<b>8,7</b>
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	0%	41%	59%	9,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	48%	52%	8,9	
De snelheid van reacties	0%	0%	3%	44%	53%	8,9	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	0%	50%	50%	8,9	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	3%	48%	48%	8,8	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	11%	70%	19%	7,9	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	4%	15%	52%	30%	7,9	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	9%	56%	34%	8,3	

**Organisatie en medewerkers** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	<b>9,0</b>
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	45%	55%	9,0	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	27%	73%	9,4	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	3%	3%	33%	61%	8,9	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	44%	56%	9,0	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	3%	53%	44%	8,7	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	10%	47%	43%	8,5	

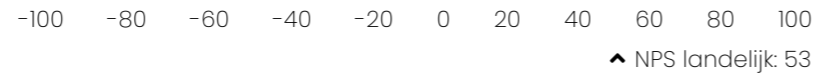
**Financiële aspecten** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De snelheid van offertes	0%	0%	0%	53%	47%	8,8	<b>8,5</b>
Volledigheid van offertes	0%	0%	0%	52%	48%	8,8	
De prijs- en tariefstelling	0%	3%	10%	58%	29%	8,0	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	3%	3%	59%	34%	8,3	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	3%	52%	45%	8,7	

**Service en dienstverlening** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	4%	15%	56%	26%	7,8	<b>8,1</b>
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	24%	48%	28%	7,8	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	4%	12%	54%	31%	8,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	4%	62%	35%	8,4	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	19%	48%	33%	8,1	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	8%	50%	42%	8,5	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	13%	7%	53%	27%	7,6	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	3%	6%	58%	32%	8,2	

### NPS Autolease van Centraal Beheer: 86



#### Rapportcijfer

Autolease van Centraal Beheer

Landelijk

Aantal beoordelingen: 22

9,1

8,5

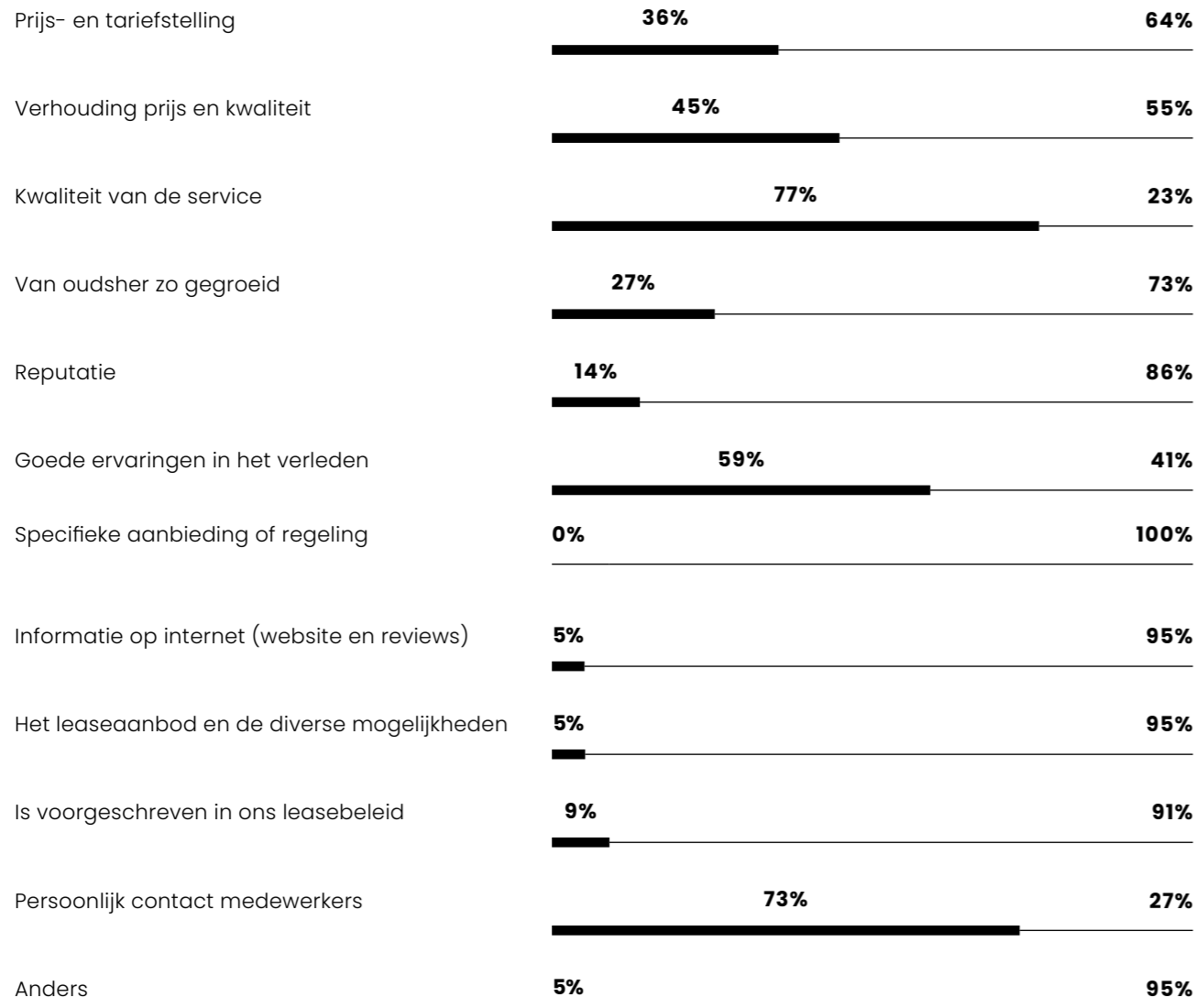
#### Ervaring afgelopen jaar?

Positiever dan verwacht ▲ **45%**  
 Precies zoals verwacht **55%**  
 Minder positief dan verwacht ▼ **0%**

#### Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Beter dan anderen ▲ **69%**  
 Gelijk aan anderen **31%**  
 Slechter dan anderen ▼ **0%**  
 N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen) **0%**

#### Wat is de reden van de keuze voor Autolease van Centraal Beheer?



#### De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	0%	14%	86%	9,7	9,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	0%	9%	91%	9,8	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	14%	86%	9,7	
De snelheid van reacties	0%	0%	0%	14%	86%	9,7	
De schriftelijke correspondentie	0%	5%	0%	9%	86%	9,5	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	5%	19%	76%	9,4	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	10%	10%	80%	9,3	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	36%	9%	55%	8,2	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	11%	16%	74%	9,2	

#### Organisatie en medewerkers

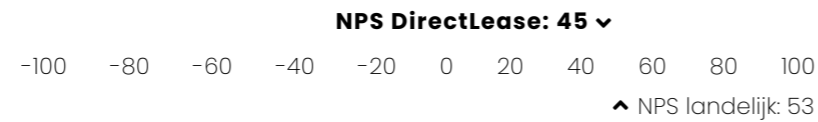
Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	18%	82%	9,6	9,8
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	5%	95%	9,9	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	0%	100%	10,0	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	0%	5%	95%	9,9	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	5%	95%	9,9	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	0%	14%	86%	9,7	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	5%	19%	76%	9,4	

#### Financiële aspecten

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De snelheid van offertes	0%	0%	0%	15%	85%	9,7	9,3
Volledigheid van offertes	0%	0%	0%	15%	85%	9,7	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	0%	38%	62%	9,1	
De administratieve verwerking en rapportages	5%	0%	10%	19%	67%	8,7	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	0%	32%	68%	9,3	

#### Service en dienstverlening

Item	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	7%	29%	64%	9,0	9,1
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	8%	42%	50%	8,7	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	0%	38%	62%	9,1	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	0%	29%	71%	9,4	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	0%	36%	64%	9,2	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	0%	23%	77%	9,5	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	7%	43%	50%	8,7	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	6%	29%	65%	9,1	



## Rapportcijfer ▼

	Aantal beoordelingen: 20	
DirectLease		<b>8,3</b>
Landelijk		<b>8,5</b>

## Ervaring afgelopen jaar? ▼

Positiever dan verwacht ▲	<b>35%</b>
Precies zoals verwacht	<b>65%</b>
Minder positief dan verwacht ▼	<b>0%</b>

## Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen? ▼

Beter dan anderen ▲	<b>70%</b>
Gelijk aan anderen	<b>20%</b>
Slechter dan anderen ▼	<b>10%</b>
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	<b>0%</b>

## Wat is de reden van de keuze voor DirectLease? ▼

Prijs- en tariefstelling	<b>40%</b>	<b>60%</b>
Verhouding prijs en kwaliteit	<b>25%</b>	<b>75%</b>
Kwaliteit van de service	<b>35%</b>	<b>65%</b>
Van oudsher zo gegroeid	<b>50%</b>	<b>50%</b>
Reputatie	<b>5%</b>	<b>95%</b>
Goede ervaringen in het verleden	<b>50%</b>	<b>50%</b>
Specifieke aanbieding of regeling	<b>5%</b>	<b>95%</b>
Informatie op internet (website en reviews)	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	<b>10%</b>	<b>90%</b>
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	<b>10%</b>	<b>90%</b>
Persoonlijk contact medewerkers	<b>50%</b>	<b>50%</b>
Anders	<b>0%</b>	<b>100%</b>

## De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	0%	37%	63%	9,2	<b>8,9</b>
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	0%	35%	65%	9,2	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	25%	75%	9,4	
De snelheid van reacties	0%	0%	0%	35%	65%	9,2	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	5%	35%	60%	9,0	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	5%	0%	16%	79%	9,3	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	6%	56%	39%	8,5	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	13%	53%	33%	8,2	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	5%	16%	53%	26%	7,8	

## Organisatie en medewerkers ▼

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	25%	75%	9,4	<b>9,1</b>
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	37%	63%	9,2	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	20%	80%	9,6	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	5%	15%	80%	9,4	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	35%	65%	9,2	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	6%	0%	33%	61%	8,9	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	7%	27%	20%	47%	7,9	

## Financiële aspecten ▼

De snelheid van offertes	0%	0%	5%	15%	80%	9,4	<b>8,9</b>
Volledigheid van offertes	0%	5%	0%	35%	60%	8,9	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	16%	37%	47%	8,5	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	5%	53%	42%	8,6	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	0%	45%	55%	9,0	

## Service en dienstverlening ▼

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	7%	14%	43%	36%	7,9	<b>7,6</b>
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	7%	20%	13%	33%	27%	6,7	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	13%	13%	50%	25%	7,5	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	8%	17%	50%	25%	7,6	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	15%	38%	46%	8,4	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	7%	7%	43%	43%	8,2	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	13%	38%	44%	6%	6,5	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	6%	72%	22%	8,1	

**NPS Driessen Mobility Lease: 52** ▼

-100 -80 -60 -40 -20 0 20 40 60 80 100

▲ NPS landelijk: 53

**Rapportcijfer** ▼

Driessen Mobility Lease

Landelijk

Aantal beoordelingen: **44**

**8,1**

**8,5**

**Ervaring afgelopen jaar?** ▼

Positiever dan verwacht ▲

**20%**

Precies zoals verwacht

**70%**

Minder positief dan verwacht ▼

**9%**

**Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?** ▼

Beter dan anderen ▲

**53%**

Gelijk aan anderen

**37%**

Slechter dan anderen ▼

**11%**

N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)

**0%**

**Wat is de reden van de keuze voor Driessen Mobility Lease?** ▼

Prijs- en tariefstelling

**25%**

**75%**

Verhouding prijs en kwaliteit

**25%**

**75%**

Kwaliteit van de service

**48%**

**52%**

Van oudsher zo gegroeid

**39%**

**61%**

Reputatie

**11%**

**89%**

Goede ervaringen in het verleden

**43%**

**57%**

Specifieke aanbieding of regeling

**5%**

**95%**

Informatie op internet (website en reviews)

**2%**

**98%**

Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden

**20%**

**80%**

Is voorgeschreven in ons leasebeleid

**5%**

**95%**

Persoonlijk contact medewerkers

**48%**

**52%**

Anders

**16%**

**84%**

**De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie** ▼

De telefonische bereikbaarheid

Zeer ontevreden  
Ontevreden  
Neutraal  
Tevreden  
Zeer tevreden  
Gemiddeld

2% 2% 2% 28% 65% 8,9

De bereikbaarheid van de juiste persoon

2% 2% 5% 30% 60% 8,7

Het beantwoorden van vragen

5% 0% 5% 25% 66% 8,8

De snelheid van reacties

2% 2% 2% 36% 57% 8,7

De schriftelijke correspondentie

5% 0% 2% 39% 54% 8,6

Het relatiebeheer door de accountmanager

5% 0% 5% 32% 57% 8,5

Informatie op het openbare gedeelte van de website

3% 0% 16% 52% 29% 7,8

Informatie op het beveiligde deel van de website

8% 4% 12% 46% 31% 7,5

Ondersteuning en communicatie naar leaserijders

5% 3% 8% 45% 39% 8,0

**Gemiddelde rapportcijfer**

**8,5**

**Organisatie en medewerkers** ▼

De correctheid van de medewerkers

5% 0% 5% 23% 67% 8,8

De deskundigheid van de medewerkers

2% 2% 2% 21% 72% 9,1

De klantvriendelijkheid van de medewerkers

5% 0% 2% 16% 77% 9,1

Het meedenkend vermogen van de medewerkers

5% 0% 7% 28% 60% 8,6

Het nakomen van afspraken door de medewerkers

5% 0% 2% 26% 67% 8,9

De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid

5% 0% 5% 26% 64% 8,7

De inhoudelijke advisering over duurzaamheid

3% 0% 11% 26% 60% 8,7

**8,9**

**Financiële aspecten** ▼

De snelheid van offertes

2% 2% 7% 27% 61% 8,7

Volledigheid van offertes

5% 0% 2% 32% 61% 8,8

De prijs- en tariefstelling

5% 7% 16% 41% 32% 7,5

De administratieve verwerking en rapportages

2% 5% 10% 32% 51% 8,3

Juistheid van facturatie en overzichten

5% 5% 5% 25% 61% 8,5

**8,4**

**Service en dienstverlening** ▼

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud

3% 6% 21% 27% 42% 7,8

Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden

3% 3% 13% 34% 47% 8,2

Het bieden en uitvoeren van pechhulp

3% 3% 13% 26% 55% 8,3

Het bieden en voorzien van vervangend vervoer

3% 3% 9% 34% 51% 8,4

De geboden brandstofregeling

0% 0% 20% 32% 48% 8,4

De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden

3% 3% 13% 27% 53% 8,3

Het schouwen van auto's bij inleveren

0% 3% 31% 28% 38% 7,8

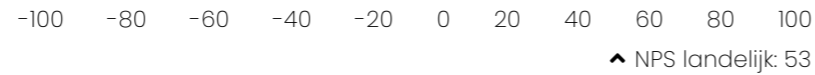
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract

6% 0% 14% 26% 54% 8,3

**8,2**



NPS Friesland Lease: 59 ▼



**Rapportcijfer ▼**

Friesland Lease	<b>8,8</b>
Landelijk	<b>8,5</b>

**Ervaring afgelopen jaar? ▼**

Positiever dan verwacht ▲	<b>18%</b>
Precies zoals verwacht	<b>80%</b>
Minder positief dan verwacht ▼	<b>2%</b>

**Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen? ▼**

Beter dan anderen ▲	<b>59%</b>
Gelijk aan anderen	<b>32%</b>
Slechter dan anderen ▼	<b>9%</b>
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	<b>0%</b>

**Wat is de reden van de keuze voor Friesland Lease? ▼**

Prijs- en tariefstelling	<b>36%</b>	<b>64%</b>
Verhouding prijs en kwaliteit	<b>30%</b>	<b>70%</b>
Kwaliteit van de service	<b>55%</b>	<b>45%</b>
Van oudsher zo gegroeid	<b>32%</b>	<b>68%</b>
Reputatie	<b>11%</b>	<b>89%</b>
Goede ervaringen in het verleden	<b>50%</b>	<b>50%</b>
Specifieke aanbieding of regeling	<b>9%</b>	<b>91%</b>
Informatie op internet (website en reviews)	<b>2%</b>	<b>98%</b>
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	<b>11%</b>	<b>89%</b>
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	<b>5%</b>	<b>95%</b>
Persoonlijk contact medewerkers	<b>52%</b>	<b>48%</b>
Anders	<b>2%</b>	<b>98%</b>

**De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie ▼**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	7%	28%	65%	9,1	<b>9,0</b>
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	2%	5%	25%	68%	9,1	
Het beantwoorden van vragen	0%	2%	2%	23%	73%	9,2	
De snelheid van reacties	0%	2%	5%	20%	73%	9,2	
De schriftelijke correspondentie	0%	2%	5%	21%	72%	9,2	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	7%	12%	81%	9,4	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	13%	39%	47%	8,5	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	23%	31%	46%	8,3	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	2%	10%	40%	48%	8,5	

**Organisatie en medewerkers ▼**

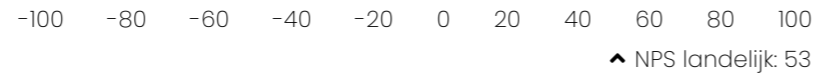
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	32%	68%	9,3	<b>9,1</b>
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	2%	32%	66%	9,2	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	20%	80%	9,5	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	2%	2%	25%	70%	9,2	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	2%	0%	18%	80%	9,4	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	7%	30%	63%	9,0	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	19%	41%	41%	8,2	

**Financiële aspecten ▼**

De snelheid van offertes	0%	2%	2%	30%	65%	9,1	<b>8,8</b>
Volledigheid van offertes	0%	0%	2%	28%	70%	9,3	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	18%	48%	34%	8,1	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	12%	24%	62%	8,8	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	5%	9%	27%	59%	8,7	

**Service en dienstverlening ▼**

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	14%	44%	42%	8,4	<b>8,5</b>
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	15%	35%	50%	8,5	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	9%	53%	38%	8,4	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	15%	32%	53%	8,6	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	19%	31%	50%	8,5	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	11%	38%	51%	8,7	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	22%	42%	36%	8,1	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	13%	36%	51%	8,6	



**Rapportcijfer**

Hiltermann Lease

Landelijk

Aantal beoordelingen: 25

8,3

8,5

**Ervaring afgelopen jaar?**

Positiever dan verwacht	▲	16%
Precies zoals verwacht		76%
Minder positief dan verwacht	▼	8%

**Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?**

Beter dan anderen	▲	64%
Gelijk aan anderen		21%
Slechter dan anderen	▼	14%
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)		0%

**Wat is de reden van de keuze voor Hiltermann Lease?**

Prijs- en tariefstelling	28%	72%
Verhouding prijs en kwaliteit	28%	72%
Kwaliteit van de service	48%	52%
Van oudsher zo gegroeid	36%	64%
Reputatie	0%	100%
Goede ervaringen in het verleden	28%	72%
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	0%	100%
Persoonlijk contact medewerkers	64%	36%
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%	4%	25%	71%	9,3	8,9
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	0%	28%	72%	9,4	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	0%	28%	72%	9,4	
De snelheid van reacties	0%	0%	0%	42%	58%	9,1	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	4%	33%	63%	9,1	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	0%	21%	79%	9,5	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	25%	50%	25%	7,8	
Informatie op het beveiligde deel van de website	7%	0%	13%	47%	33%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	5%	10%	55%	30%	8,0	

**Organisatie en medewerkers**

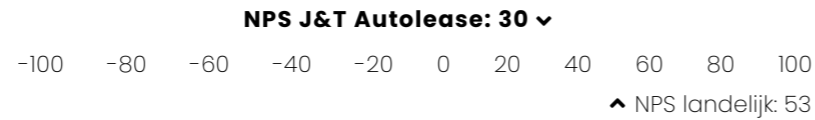
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	25%	75%	9,4	9,2
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	8%	20%	72%	9,2	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	21%	79%	9,5	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	4%	0%	25%	71%	9,2	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	21%	79%	9,5	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	4%	0%	29%	67%	9,1	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	5%	0%	50%	45%	8,5	

**Financiële aspecten**

De snelheid van offertes	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	8,7
Volledigheid van offertes	0%	0%	4%	25%	71%	9,3	
De prijs- en tariefstelling	0%	12%	8%	44%	36%	7,8	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	4%	4%	48%	44%	8,5	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	4%	8%	36%	52%	8,6	

**Service en dienstverlening**

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	17%	39%	43%	8,3	8,3
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	16%	44%	40%	8,3	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	5%	10%	43%	43%	8,3	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	15%	40%	45%	8,4	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	31%	38%	31%	7,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	19%	38%	43%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	5%	10%	40%	45%	8,3	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	4%	0%	42%	54%	8,8	



**Rapportcijfer** ▼

J&T Autolease	<b>8,0</b>
Landelijk	<b>8,5</b>

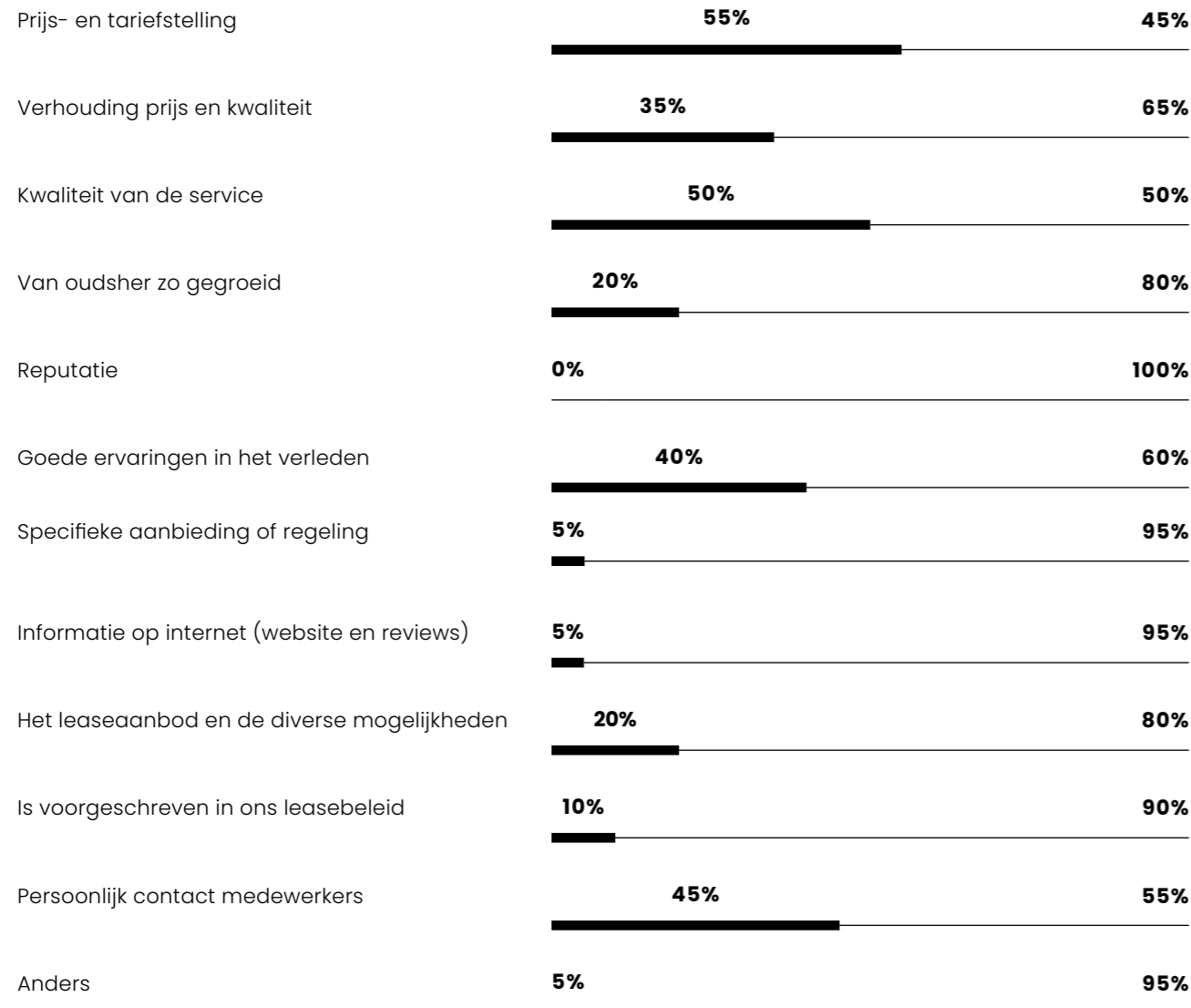
**Ervaring afgelopen jaar?** ▼

Positiever dan verwacht ▲	<b>30%</b>
Precies zoals verwacht	<b>65%</b>
Minder positief dan verwacht ▼	<b>5%</b>

**Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?** ▼

Beter dan anderen ▲	<b>60%</b>
Gelijk aan anderen	<b>33%</b>
Slechter dan anderen ▼	<b>7%</b>
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	<b>0%</b>

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



**De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	5%	5%	32%	58%	8,7	<b>8,3</b>
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	5%	0%	47%	47%	8,6	
Het beantwoorden van vragen	0%	5%	5%	32%	58%	8,7	
De snelheid van reacties	0%	6%	6%	44%	44%	8,4	
De schriftelijke correspondentie	0%	5%	5%	53%	37%	8,2	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	6%	6%	33%	56%	8,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	33%	50%	17%	7,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	30%	40%	30%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	6%	19%	44%	31%	7,8	

**Organisatie en medewerkers** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	5%	37%	58%	8,9	<b>8,6</b>
De deskundigheid van de medewerkers	0%	5%	11%	26%	58%	8,6	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	5%	37%	58%	8,9	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	5%	11%	26%	58%	8,6	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	6%	0%	44%	50%	8,6	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	11%	44%	44%	8,5	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	14%	57%	29%	8,1	

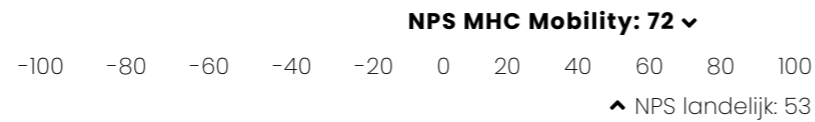
**Financiële aspecten** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De snelheid van offertes	0%	5%	0%	37%	58%	8,8	<b>8,3</b>
Volledigheid van offertes	5%	0%	0%	32%	63%	8,8	
De prijs- en tariefstelling	0%	6%	11%	61%	22%	7,8	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	6%	11%	50%	33%	8,0	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	11%	6%	44%	39%	8,0	

**Service en dienstverlening** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	6%	6%	11%	56%	22%	7,4	<b>7,5</b>
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	6%	6%	29%	53%	6%	6,6	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	8%	8%	58%	25%	7,8	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	29%	53%	18%	7,5	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	15%	54%	31%	8,1	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	13%	50%	38%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	7%	13%	13%	47%	20%	6,9	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	24%	47%	29%	7,9	

# MHC MOBILITY



## Rapportcijfer ▼

MHC Mobility	<b>9,0</b>
Landelijk	<b>8,5</b>

Aantal beoordelingen: **53**

## Ervaring afgelopen jaar? ▼

Positiever dan verwacht ▲	<b>36%</b>
Precies zoals verwacht	<b>62%</b>
Minder positief dan verwacht ▼	<b>2%</b>

## Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen? ▼

Beter dan anderen ▲	<b>71%</b>
Gelijk aan anderen	<b>29%</b>
Slechter dan anderen ▼	<b>0%</b>
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	<b>0%</b>

## Wat is de reden van de keuze voor MHC Mobility? ▼

Prijs- en tariefstelling	<b>38%</b>	<b>62%</b>
Verhouding prijs en kwaliteit	<b>49%</b>	<b>51%</b>
Kwaliteit van de service	<b>60%</b>	<b>40%</b>
Van oudsher zo gegroeid	<b>28%</b>	<b>72%</b>
Reputatie	<b>4%</b>	<b>96%</b>
Goede ervaringen in het verleden	<b>47%</b>	<b>53%</b>
Specifieke aanbieding of regeling	<b>2%</b>	<b>98%</b>
Informatie op internet (website en reviews)	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	<b>21%</b>	<b>79%</b>
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	<b>6%</b>	<b>94%</b>
Persoonlijk contact medewerkers	<b>57%</b>	<b>43%</b>
Anders	<b>4%</b>	<b>96%</b>

## De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	2%	12%	86%	9,6	<b>9,3</b>
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	2%	17%	81%	9,5	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	4%	13%	83%	9,5	
De snelheid van reacties	0%	0%	2%	19%	79%	9,5	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	2%	19%	79%	9,5	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	6%	8%	87%	9,6	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	2%	48%	50%	8,8	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	2%	2%	47%	49%	8,7	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	0%	40%	60%	9,1	

## Organisatie en medewerkers ▼

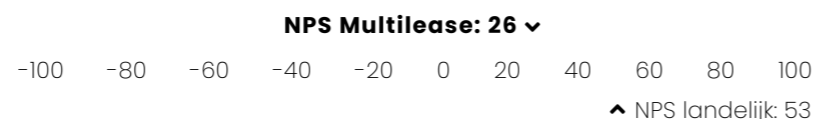
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	17%	83%	9,6	<b>9,5</b>
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	2%	13%	85%	9,6	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	11%	89%	9,7	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	2%	13%	85%	9,6	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	6%	14%	80%	9,4	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	2%	21%	77%	9,4	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	2%	29%	69%	9,3	

## Financiële aspecten ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De snelheid van offertes	0%	0%	2%	15%	83%	9,6	<b>9,2</b>
Volledigheid van offertes	0%	0%	0%	21%	79%	9,5	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	12%	33%	56%	8,7	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	2%	4%	26%	68%	9,1	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	0%	6%	32%	62%	9,0	

## Service en dienstverlening ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	2%	4%	41%	53%	8,8	<b>9,0</b>
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	2%	8%	37%	53%	8,7	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	9%	27%	64%	9,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	2%	6%	24%	67%	9,0	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	2%	29%	68%	9,2	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	2%	26%	72%	9,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	2%	11%	38%	49%	8,5	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	2%	2%	18%	78%	9,4	



**Rapportcijfer** ▼

Multilease	<b>8,1</b>
Landelijk	<b>8,5</b>

Aantal beoordelingen: **27**

**Ervaring afgelopen jaar?** ▼

Positiever dan verwacht ▲	<b>19%</b>
Precies zoals verwacht	<b>74%</b>
Minder positief dan verwacht ▼	<b>7%</b>

**Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?** ▼

Beter dan anderen ▲	<b>43%</b>
Gelijk aan anderen	<b>57%</b>
Slechter dan anderen ▼	<b>0%</b>
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	<b>0%</b>

**Wat is de reden van de keuze voor Multilease?** ▼

Prijs- en tariefstelling	<b>26%</b>	<b>74%</b>
Verhouding prijs en kwaliteit	<b>30%</b>	<b>70%</b>
Kwaliteit van de service	<b>44%</b>	<b>56%</b>
Van oudsher zo gegroeid	<b>48%</b>	<b>52%</b>
Reputatie	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Goede ervaringen in het verleden	<b>44%</b>	<b>56%</b>
Specifieke aanbieding of regeling	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Informatie op internet (website en reviews)	<b>4%</b>	<b>96%</b>
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	<b>7%</b>	<b>93%</b>
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	<b>7%</b>	<b>93%</b>
Persoonlijk contact medewerkers	<b>48%</b>	<b>52%</b>
Anders	<b>11%</b>	<b>89%</b>

**De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	8%	40%	52%	8,7	<b>8,4</b>
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	4%	52%	44%	8,7	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	8%	33%	58%	8,9	
De snelheid van reacties	0%	0%	8%	40%	52%	8,7	
De schriftelijke correspondentie	0%	8%	4%	38%	50%	8,4	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	4%	4%	33%	58%	8,8	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	8%	21%	46%	25%	7,5	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	5%	18%	50%	27%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	13%	43%	43%	8,4	

**Organisatie en medewerkers** ▼

De correctheid van de medewerkers	0%	0%	8%	36%	56%	8,8	<b>8,5</b>
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	4%	48%	48%	8,7	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	4%	40%	56%	8,9	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	8%	36%	56%	8,8	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	4%	4%	36%	56%	8,7	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	9%	18%	45%	27%	7,5	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	29%	41%	29%	7,8	

**Financiële aspecten** ▼

De snelheid van offertes	0%	0%	8%	28%	64%	9,0	<b>8,2</b>
Volledigheid van offertes	0%	0%	8%	44%	48%	8,7	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	29%	46%	25%	7,7	
De administratieve verwerking en rapportages	4%	0%	21%	42%	33%	7,8	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	4%	17%	42%	38%	8,0	

**Service en dienstverlening** ▼

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	0%	11%	58%	32%	8,2	<b>8,3</b>
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	0%	5%	58%	37%	8,5	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	0%	5%	53%	42%	8,6	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	0%	9%	68%	23%	8,1	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	0%	65%	35%	8,5	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	4%	0%	0%	57%	39%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	9%	65%	26%	8,1	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	0%	15%	55%	30%	8,1	



NPS Rebel Lease: 56



NPS landelijk: 53

Rapportcijfer

Table with 2 columns: Category (Rebel Lease, Landelijk) and Score (8,8, 8,5)

Ervaring afgelopen jaar?

Table with 2 columns: Experience (Positiever dan verwacht, Precies zoals verwacht, Minder positief dan verwacht) and Percentage (36%, 64%, 0%)

Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?

Table with 2 columns: Experience (Beter dan anderen, Gelijk aan anderen, Slechter dan anderen, N.v.t.) and Percentage (72%, 28%, 0%, 0%)

Wat is de reden van de keuze voor Rebel Lease?

Table with 3 columns: Reason (Prijs- en tariefstelling, Verhouding prijs en kwaliteit, etc.), Percentage, and Score (84%, 76%, 48%, 88%, 92%, 56%, 96%, 100%, 76%, 100%, 32%, 84%)

De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie

Table with 7 columns: Satisfaction level (Zeer ontevreden to Gemiddeld) and Score (9,3)

Organisatie en medewerkers

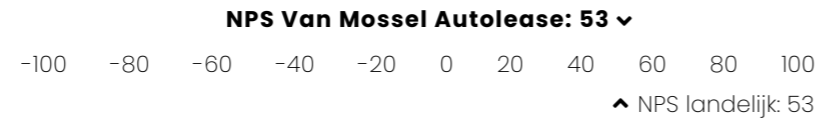
Table with 7 columns: Satisfaction level (Zeer ontevreden to Gemiddeld) and Score (9,6)

Financiële aspecten

Table with 7 columns: Satisfaction level (Zeer ontevreden to Gemiddeld) and Score (9,3)

Service en dienstverlening

Table with 7 columns: Satisfaction level (Zeer ontevreden to Gemiddeld) and Score (9,3)



## Rapportcijfer ▼

Van Mossel Autolease

Landelijk

Aantal beoordelingen: 41

8,5

8,5

## Ervaring afgelopen jaar? ▼

Positiever dan verwacht ▲

30%

Precies zoals verwacht

55%

Minder positief dan verwacht ▼

15%

## Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen? ▼

Beter dan anderen ▲

79%

Gelijk aan anderen

14%

Slechter dan anderen ▼

7%

N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)

0%

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

Prijs- en tariefstelling

22%

78%

Verhouding prijs en kwaliteit

29%

71%

Kwaliteit van de service

44%

56%

Van oudsher zo gegroeid

37%

63%

Reputatie

12%

88%

Goede ervaringen in het verleden

49%

51%

Specifieke aanbieding of regeling

7%

93%

Informatie op internet (website en reviews)

0%

100%

Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden

32%

68%

Is voorgeschreven in ons leasebeleid

10%

90%

Persoonlijk contact medewerkers

61%

39%

Anders

2%

98%

## De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie ▼

De telefonische bereikbaarheid

Zeer ontevreden  
Ontevreden  
Neutraal  
Tevreden  
Zeer tevreden  
Gemiddeld  
Gemiddelde rapportcijfer

0% 0% 8% 35% 58% 8,9

De bereikbaarheid van de juiste persoon

0% 0% 3% 24% 74% 9,3

Het beantwoorden van vragen

0% 0% 3% 31% 67% 9,2

De snelheid van reacties

0% 0% 3% 41% 56% 9,0

De schriftelijke correspondentie

0% 0% 11% 24% 66% 9,0

Het relatiebeheer door de accountmanager

0% 0% 0% 16% 84% 9,6

Informatie op het openbare gedeelte van de website

0% 7% 15% 41% 37% 7,9

Informatie op het beveiligde deel van de website

0% 9% 17% 30% 43% 7,9

Ondersteuning en communicatie naar leaserijders

3% 5% 11% 35% 46% 8,1

8,9

## Organisatie en medewerkers ▼

De correctheid van de medewerkers

0% 0% 3% 20% 78% 9,4

De deskundigheid van de medewerkers

0% 0% 5% 23% 73% 9,3

De klantvriendelijkheid van de medewerkers

0% 0% 0% 23% 77% 9,5

Het meedenkend vermogen van de medewerkers

0% 0% 3% 26% 72% 9,3

Het nakomen van afspraken door de medewerkers

0% 0% 3% 28% 69% 9,3

De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid

0% 0% 6% 33% 61% 9,0

De inhoudelijke advisering over duurzaamheid

0% 3% 13% 28% 56% 8,6

9,2

## Financiële aspecten ▼

De snelheid van offertes

0% 0% 5% 26% 69% 9,2

Volledigheid van offertes

0% 0% 5% 38% 56% 8,9

De prijs- en tariefstelling

0% 3% 18% 31% 49% 8,3

De administratieve verwerking en rapportages

0% 3% 11% 36% 50% 8,5

Juistheid van facturatie en overzichten

0% 0% 18% 23% 60% 8,7

8,7

## Service en dienstverlening ▼

Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud

0% 12% 26% 21% 41% 7,6

Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden

3% 7% 37% 27% 27% 7,0

Het bieden en uitvoeren van pechhulp

0% 4% 21% 38% 38% 7,9

Het bieden en voorzien van vervangend vervoer

3% 3% 24% 34% 34% 7,6

De geboden brandstofregeling

0% 0% 12% 42% 46% 8,5

De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden

0% 10% 20% 30% 40% 7,8

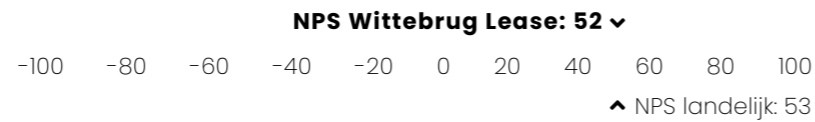
Het schouwen van auto's bij inleveren

0% 8% 27% 23% 42% 7,8

De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract

6% 6% 10% 19% 58% 8,1

7,8



**Rapportcijfer** ▼

Wittebrug Lease	<b>8,4</b>
Landelijk	<b>8,5</b>

Aantal beoordelingen: 21

**Ervaring afgelopen jaar?** ▼

Positiever dan verwacht ▲	<b>24%</b>
Precies zoals verwacht	<b>71%</b>
Minder positief dan verwacht ▼	<b>5%</b>

**Ervaring t.o.v. andere leasemaatschappijen?** ▼

Beter dan anderen ▲	<b>79%</b>
Gelijk aan anderen	<b>21%</b>
Slechter dan anderen ▼	<b>0%</b>
N.v.t. (geen andere leasemaatschappijen)	<b>0%</b>

**Wat is de reden van de keuze voor Wittebrug Lease?** ▼

Prijs- en tariefstelling	<b>19%</b>	<b>81%</b>
Verhouding prijs en kwaliteit	<b>24%</b>	<b>76%</b>
Kwaliteit van de service	<b>43%</b>	<b>57%</b>
Van oudsher zo gegroeid	<b>29%</b>	<b>71%</b>
Reputatie	<b>5%</b>	<b>95%</b>
Goede ervaringen in het verleden	<b>38%</b>	<b>62%</b>
Specifieke aanbieding of regeling	<b>10%</b>	<b>90%</b>
Informatie op internet (website en reviews)	<b>0%</b>	<b>100%</b>
Het leaseaanbod en de diverse mogelijkheden	<b>10%</b>	<b>90%</b>
Is voorgeschreven in ons leasebeleid	<b>5%</b>	<b>95%</b>
Persoonlijk contact medewerkers	<b>52%</b>	<b>48%</b>
Anders	<b>14%</b>	<b>86%</b>

**De bereikbaarheid en kwaliteit van de communicatie** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De telefonische bereikbaarheid	0%	0%	10%	48%	43%	8,5	<b>8,6</b>
De bereikbaarheid van de juiste persoon	0%	0%	5%	38%	57%	8,9	
Het beantwoorden van vragen	0%	0%	5%	43%	52%	8,8	
De snelheid van reacties	0%	0%	5%	52%	43%	8,6	
De schriftelijke correspondentie	0%	0%	0%	55%	45%	8,8	
Het relatiebeheer door de accountmanager	0%	0%	0%	43%	57%	9,0	
Informatie op het openbare gedeelte van de website	0%	0%	7%	60%	33%	8,4	
Informatie op het beveiligde deel van de website	0%	0%	19%	63%	19%	7,8	
Ondersteuning en communicatie naar leaserijders	0%	0%	5%	68%	26%	8,2	

**Organisatie en medewerkers** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De correctheid van de medewerkers	0%	0%	0%	29%	71%	9,4	<b>9,0</b>
De deskundigheid van de medewerkers	0%	0%	0%	33%	67%	9,3	
De klantvriendelijkheid van de medewerkers	0%	0%	0%	29%	71%	9,4	
Het meedenkend vermogen van de medewerkers	0%	0%	5%	29%	67%	9,1	
Het nakomen van afspraken door de medewerkers	0%	0%	0%	48%	52%	8,9	
De inhoudelijke advisering ten aanzien van het leasebeleid	0%	0%	5%	43%	52%	8,8	
De inhoudelijke advisering over duurzaamheid	0%	0%	20%	50%	30%	8,0	

**Financiële aspecten** ▼

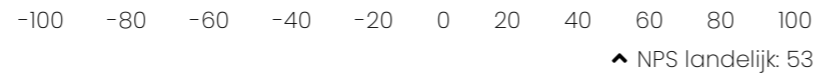
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
De snelheid van offertes	0%	0%	5%	38%	57%	8,9	<b>8,5</b>
Volledigheid van offertes	0%	0%	5%	38%	57%	8,9	
De prijs- en tariefstelling	0%	0%	0%	71%	29%	8,4	
De administratieve verwerking en rapportages	0%	0%	10%	60%	30%	8,2	
Juistheid van facturatie en overzichten	0%	10%	5%	50%	35%	8,0	

**Service en dienstverlening** ▼

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Het plannen en uitvoeren van reparatie en onderhoud	0%	19%	13%	44%	25%	7,2	<b>7,9</b>
Het plannen en uitvoeren van schadeherstelwerkzaamheden	0%	13%	13%	40%	33%	7,6	
Het bieden en uitvoeren van pechhulp	0%	19%	25%	25%	31%	7,0	
Het bieden en voorzien van vervangend vervoer	0%	6%	25%	31%	38%	7,8	
De geboden brandstofregeling	0%	0%	7%	40%	53%	8,8	
De geboden service met betrekking tot (winter/zomer) banden	0%	0%	12%	53%	35%	8,3	
Het schouwen van auto's bij inleveren	0%	0%	24%	53%	24%	7,8	
De flexibiliteit bij wijzigingen in het leasecontract	0%	5%	5%	47%	42%	8,3	

# **BIJLAGE 4**

Individuele resultaten  
Private Lease



^ NPS landelijk: 53

**Rapportcijfer**

 Aantal beoordelingen: **75**

Athlon	<b>8,6</b>
Landelijk	<b>8,5</b>

**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	1%	3%	7%	26%	63%	8,8	<b>8,7</b>
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	4%	4%	33%	58%	8,8	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	6%	0%	6%	27%	61%	8,6	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	3%	2%	6%	27%	62%	8,7	

**Contractueel - hoe tevreden bent u over**

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	0%	18%	32%	50%	8,5	<b>8,8</b>
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	3%	3%	32%	62%	9,0	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	3%	2%	0%	22%	73%	9,1	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	4%	13%	18%	64%	8,7	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	4%	2%	6%	21%	67%	8,8	

**Sturing - hoe tevreden bent u over**

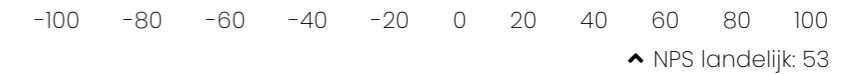
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	0%	4%	19%	28%	49%	8,3	<b>8,8</b>
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	9%	28%	59%	8,7	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	8%	13%	23%	56%	8,4	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	7%	34%	59%	8,9	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	2%	9%	18%	70%	8,9	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	1%	22%	76%	9,4	

**Onderhoud - hoe tevreden bent u over**

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	0%	5%	18%	75%	9,2	<b>9,0</b>
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	5%	5%	5%	81%	8,9	
Het wisselen van banden	0%	8%	13%	10%	70%	8,7	

**Schade en pech - hoe tevreden bent u over**

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	3%	20%	10%	68%	8,7	<b>8,8</b>
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	4%	12%	8%	77%	9,0	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	2%	2%	12%	14%	70%	8,8	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	0%	16%	9%	73%	8,9	



^ NPS landelijk: 53

**Rapportcijfer**

 Aantal beoordelingen: **61**

BMW Financial Services	<b>7,9</b>
Landelijk	<b>8,5</b>

**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over**

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	3%	3%	10%	40%	43%	8,1	<b>7,7</b>
De schriftelijke documenten en informatie per mail	3%	5%	7%	38%	48%	8,2	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	9%	12%	12%	35%	33%	7,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	12%	2%	20%	37%	29%	7,0	

**Contractueel - hoe tevreden bent u over**

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	6%	12%	23%	29%	31%	7,0	<b>7,6</b>
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	6%	2%	10%	30%	52%	8,2	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	4%	0%	11%	35%	50%	8,3	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	10%	10%	28%	28%	23%	6,5	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	6%	0%	16%	38%	40%	7,9	

**Sturing - hoe tevreden bent u over**

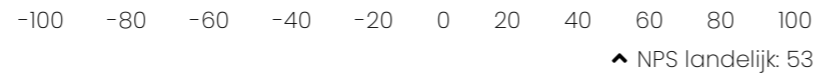
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	11%	19%	32%	32%	7,2	<b>7,9</b>
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	5%	8%	19%	30%	38%	7,4	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	7%	30%	20%	37%	7,2	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	8%	31%	23%	38%	7,6	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	0%	2%	12%	29%	56%	8,6	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	2%	9%	34%	55%	8,7	

**Onderhoud - hoe tevreden bent u over**

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	5%	5%	10%	30%	50%	8,1	<b>7,6</b>
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	11%	11%	14%	30%	35%	7,0	
Het wisselen van banden	5%	5%	29%	19%	43%	7,5	

**Schade en pech - hoe tevreden bent u over**

De ondersteuning en afhandeling bij pech	11%	11%	11%	25%	43%	7,3	<b>7,2</b>
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	10%	5%	20%	20%	45%	7,4	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	13%	6%	13%	26%	42%	7,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	11%	3%	26%	29%	31%	7,0	



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 68

DirectLease	8,5
Landelijk	8,5

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	1%	1%	4%	33%	60%	8,8	8,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	1%	0%	3%	38%	57%	8,9	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	3%	2%	6%	25%	64%	8,8	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	0%	5%	31%	63%	8,9	

Contractueel - hoe tevreden bent u over

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	7%	4%	13%	36%	40%	7,7	8,2
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	6%	14%	40%	40%	8,1	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	0%	7%	10%	29%	53%	8,4	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	5%	8%	10%	26%	51%	8,0	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	0%	4%	35%	59%	8,9	

Sturing - hoe tevreden bent u over

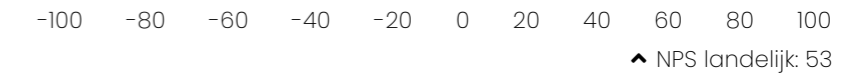
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	11%	0%	26%	22%	41%	7,3	8,0
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	7%	0%	11%	41%	41%	7,9	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	7%	0%	7%	44%	41%	8,0	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	4%	0%	7%	43%	46%	8,4	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	11%	0%	17%	30%	42%	7,5	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	0%	10%	29%	59%	8,7	

Onderhoud - hoe tevreden bent u over

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	5%	10%	35%	50%	8,4	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	2%	5%	14%	33%	47%	8,1	
Het wisselen van banden	0%	0%	10%	29%	62%	8,9	

Schade en pech - hoe tevreden bent u over

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	6%	11%	33%	50%	8,4	8,4
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	23%	38%	38%	8,1	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	12%	0%	6%	29%	53%	8,0	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	16%	21%	63%	8,8	



Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 283

Friesland Lease	8,7
Landelijk	8,5

Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	0%	0%	6%	41%	53%	8,8	9,0
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	5%	40%	56%	8,9	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	0%	1%	4%	26%	69%	9,2	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	0%	4%	36%	59%	9,0	

Contractueel - hoe tevreden bent u over

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	3%	5%	40%	52%	8,7	8,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	2%	7%	28%	60%	8,6	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	0%	6%	16%	77%	9,2	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	2%	1%	8%	24%	65%	8,8	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	0%	0%	4%	38%	57%	8,9	

Sturing - hoe tevreden bent u over

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	5%	3%	23%	26%	43%	7,8	8,5
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	0%	2%	8%	29%	60%	8,8	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	5%	2%	14%	32%	47%	8,0	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	1%	6%	31%	62%	8,9	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	5%	1%	12%	27%	55%	8,3	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	0%	0%	7%	25%	67%	9,1	

Onderhoud - hoe tevreden bent u over

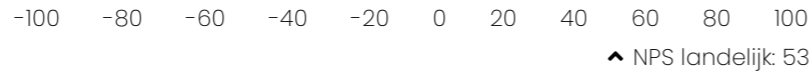
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	1%	1%	7%	39%	54%	8,7	8,4
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	5%	5%	19%	27%	44%	7,8	
Het wisselen van banden	1%	0%	6%	39%	54%	8,8	

Schade en pech - hoe tevreden bent u over

De ondersteuning en afhandeling bij pech	1%	1%	13%	31%	53%	8,5	8,6
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	10%	33%	57%	8,8	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	4%	13%	25%	58%	8,6	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	3%	8%	35%	53%	8,5	

# MHC MOBILITY

NPS MHC Mobility: 69



## Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 70

MHC Mobility	8,9
Landelijk	8,5

### Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	2%	0%	5%	25%	68%	9,1	9,1
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	2%	3%	24%	70%	9,1	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	0%	3%	27%	68%	9,1	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	0%	0%	7%	31%	62%	9,0	

### Contractueel - hoe tevreden bent u over

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	0%	0%	15%	25%	60%	8,8	9,0
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	0%	2%	5%	21%	73%	9,2	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	2%	11%	15%	70%	8,8	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	0%	2%	7%	27%	63%	8,9	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	2%	0%	6%	26%	67%	9,0	

### Sturing - hoe tevreden bent u over

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	2%	5%	20%	27%	46%	8,0	8,9
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	10%	24%	62%	8,7	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	0%	0%	10%	23%	67%	9,0	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	0%	0%	14%	17%	69%	9,0	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	2%	0%	8%	22%	69%	9,0	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	2%	0%	3%	20%	76%	9,3	

### Onderhoud - hoe tevreden bent u over

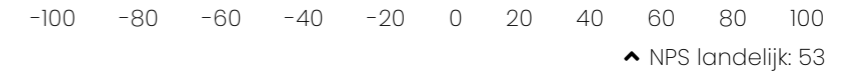
Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	0%	12%	19%	70%	9,1	9,0
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	2%	10%	26%	62%	8,8	
Het wisselen van banden	0%	3%	3%	28%	66%	9,0	

### Schade en pech - hoe tevreden bent u over

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	4%	8%	88%	9,6	9,2
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	0%	17%	83%	9,6	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	0%	3%	9%	21%	68%	8,9	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	3%	6%	32%	59%	8,8	

# Van Mossel AUTOLEASE

NPS Van Mossel Privé Lease: 66



## Rapportcijfer

Aantal beoordelingen: 93

Van Mossel Privé Lease	8,7
Landelijk	8,5

### Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Gemiddeld	Gemiddelde rapportcijfer
Online informatie	1%	3%	4%	23%	68%	9,0	8,9
De schriftelijke documenten en informatie per mail	2%	0%	2%	28%	67%	9,1	
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	2%	4%	5%	24%	66%	8,8	
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	2%	2%	6%	23%	66%	8,8	

### Contractueel - hoe tevreden bent u over

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	3%	8%	35%	51%	8,4	8,8
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	3%	1%	7%	21%	68%	8,9	
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	1%	3%	4%	25%	67%	9,0	
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	4%	2%	7%	29%	58%	8,5	
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	0%	3%	22%	74%	9,3	

### Sturing - hoe tevreden bent u over

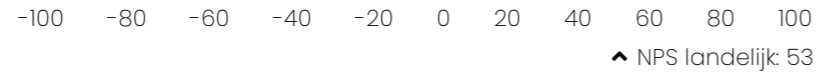
Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	19%	2%	15%	13%	52%	7,2	7,7
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	8%	4%	17%	19%	52%	7,8	
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	16%	10%	19%	13%	42%	6,7	
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	9%	6%	24%	18%	44%	7,4	
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	14%	7%	12%	14%	54%	7,5	
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	6%	0%	5%	23%	66%	8,7	

### Onderhoud - hoe tevreden bent u over

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	2%	0%	4%	33%	61%	8,9	8,9
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	0%	2%	8%	16%	73%	9,1	
Het wisselen van banden	0%	0%	19%	22%	59%	8,7	

### Schade en pech - hoe tevreden bent u over

De ondersteuning en afhandeling bij pech	0%	0%	3%	30%	68%	9,2	8,7
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	0%	0%	24%	24%	52%	8,4	
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	5%	0%	16%	28%	51%	8,2	
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	0%	0%	7%	31%	62%	9,0	


**Rapportcijfer**

 Aantal beoordelingen: **232**

IKRIJ.NL	<b>8,4</b>
Landelijk	<b>8,5</b>

Zeer ontevreden  
 Ontevreden  
 Neutraal  
 Tevreden  
 Zeer tevreden  
 Gemiddeld  
**Gemiddelde rapportcijfer**

**Communicatie en informatie - hoe tevreden bent u over**

Online informatie	0%	1%	8%	33%	58%	8,8
De schriftelijke documenten en informatie per mail	0%	0%	10%	27%	63%	8,9
Het persoonlijke contact met uw leasemaatschappij	1%	3%	11%	29%	55%	8,5
De bereikbaarheid van de juiste persoon/afdeling	1%	1%	14%	32%	52%	8,5

**8,7**
**Contractueel - hoe tevreden bent u over**

Bepalingen omtrent het eigen risico bij schade	2%	4%	19%	34%	41%	7,9
Keuzevrijheid met betrekking tot dealer of specialist voor onderhoud	1%	0%	8%	28%	63%	8,9
Keuzevrijheid met betrekking tot het afleveradres van de nieuwe auto	2%	1%	6%	24%	67%	9,0
De flexibiliteit bij tussentijdse contractuele wijzigingen, zoals kilometrage of verlengingen	3%	7%	12%	29%	49%	8,0
De overige administratieve verwerking (NAW gegevens e.d.)	1%	1%	12%	30%	57%	8,7

**8,5**
**Sturing - hoe tevreden bent u over**

Voor schadeherstel kies ik zelf de schadehersteller	4%	2%	34%	28%	32%	7,3
De afspraak met een schadehersteller maak ik zelf	2%	2%	19%	38%	39%	8,0
Ik bepaal zelf waar ik de bandenwissel laat uitvoeren	3%	3%	22%	31%	41%	7,8
De afspraak voor de bandenwissel maak ik zelf	2%	3%	18%	34%	42%	8,0
Het onderhoud laat ik doen in een garage van mijn keuze	3%	0%	10%	27%	59%	8,6
Een afspraak voor onderhoud plan ik zelf	1%	1%	8%	25%	65%	8,9

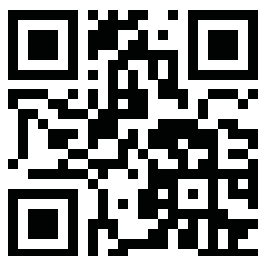
**8,2**
**Onderhoud - hoe tevreden bent u over**

Kwaliteit en snelheid bij onderhoud	0%	2%	7%	32%	59%	8,8
De beschikbaarheid van eventueel vervangend vervoer	8%	6%	21%	27%	39%	7,4
Het wisselen van banden	3%	3%	22%	24%	49%	8,1

**8,2**
**Schade en pech - hoe tevreden bent u over**

De ondersteuning en afhandeling bij pech	3%	1%	28%	24%	43%	7,8
De ondersteuning en afhandeling bij ruitschade	2%	2%	46%	16%	35%	7,3
De ondersteuning en afhandeling van schade (anders dan ruitschade)	3%	0%	27%	26%	43%	7,9
De kwaliteit en snelheid bij schadeherstel	2%	0%	30%	27%	40%	7,8

**7,8**



Vereniging Zakelijke Rijders

De Limiet 2

4131 NR Vianen

0347-345 246

**info@vzr.nl | vzr.nl**