



**Onderzoeksopzet
Beste Leasemaatschappij van het jaar 2020/2021
via [VZR.tevreden.nl](https://vzr.tevreden.nl)**

Versie 1.0 – 14 juli 2020



Inhoudsopgave

1. Doelstelling(en) onderzoek.....	4
2. Opzet onderzoek	4
3. Klanten uitnodigen voor deelname aan het onderzoek	4
3.1 Vereniging Zakelijke Rijders.....	5
3.2 Actieve leasemaatschappijen	5
3.3 Eenmalige deelname door leasemaatschappijen	5
4. Noodzaak tot zorgvuldige naleving onderzoeksopzet.....	7
5. Algemene communicatie.....	7
6. Verzamelen relevante klantgegevens	7
7. Exclusiecriteria.....	8
8. Herinnering versturen	8
10. Controle op naleving onderzoeksopzet en betrouwbaarheid klantreacties	8
11. Onderzoeksresultaten bekijken.....	8
12. Rapportages.....	9
13. Specifieke reacties opvolgen	9
14. Publicatie onderzoeksresultaten	10
14.1 Review richtlijnen & redactiebeleid	10
15. Servicedesk.....	10
16. Onderzoeksteam Tevreden.nl	10
17. Onderzoeksteam VZR	11
18. Over Tevreden.nl	11
19. Verklaring	11



De onderzoeksopzet

Ieder jaar houdt Vereniging Zakelijke Rijders in samenwerking met Tevreden.nl de verkiezing Beste Leasemaatschappij van het jaar.

De beste leasemaatschappij van het jaar wordt verkozen door leaserijders en wagenpark-beheerders.

Om de verkiezing te faciliteren, wordt een aantal tools ingezet om het invullen van het onderzoek te vergemakkelijken en daarmee eenvoudig te ontsluiten. Deze tools zijn mogelijk gemaakt door Tevreden.nl.

Op basis van de ingevulde onderzoeken door berijders wordt in december 2020 de Beste Leasemaatschappij van het jaar bekend gemaakt. Dan is ook het rapport TOL (Tevredenheid Over Leasemaatschappijen)/Beste Leasemaatschappij van het jaar beschikbaar, waarin de ervaringen van leaserijders met hun leasemaatschappij beschreven worden.

Dit document bevat algemene informatie over de onderzoeksopzet van het platform [VZR.tevreden.nl](https://vzr.tevreden.nl), dat is opgezet om het onderzoek ten behoeve van de verkiezing leasemaatschappij van het jaar te faciliteren.

Daarnaast geeft dit document relevante uitleg over de naleving van de onderzoeksopzet en hoe VZR en de leasemaatschappijen aan de slag kunnen met het uitvoeren van het onderzoek.

Tevreden.nl investeert graag in de samenwerking met VZR omdat zij het belangrijk vindt dat alle leasemaatschappijen in de gelegenheid worden gesteld een berijderstevredenheid-onderzoek uit te voeren. Het contact met de wagenparkbeheerder verloopt via de leasemaatschappij. De berijder heeft er indirect mee te maken, maar de leasemaatschappij is wel belangrijk voor hem. Op deze manier kan hij zijn positieve bevindingen delen en zaken die hij belangrijk vindt onder de aandacht brengen. En zo kan de leasemaatschappij op haar beurt haar serviceniveau aan de eindgebruikers verbeteren. En dat is uiteindelijk het doel van VZR!



1. Doelstelling(en) onderzoek

De belangrijkste doelstellingen van het onderzoek zijn:

1. Leaserijders belangrijk maken d.m.v. jaarlijkse evaluatie leasemaatschappij

Het primaire doel van het onderzoek is om de focus van leasemaatschappijen op hun klanten, de leaserijders, onder de aandacht te brengen. Geen contractnummer maar klanten!

2. Wagenparkbeheerders als directe contractpartners

Leasemaatschappijen hebben veelal direct contact met wagenparkbeheerders. Dit zijn dan ook vaak de primaire contactpersonen voor leasemaatschappijen. Hun ervaringen nemen we in het onderzoek dit jaar ook mee.

3. Transparant maken van behaalde resultaten - ranking 2020

Het secundaire doel is de ranking 2020 te bepalen op basis van de klantervaringen van leaserijders bij hun leasemaatschappij.

2. Opzet onderzoek

VZR.tevreden.nl is onderdeel van het branchebrede onderzoeksplatform autolease.tevreden.nl en wordt aan de hand van de standaard vragenlijst doorlopend ingezet om onderzoek uit te voeren en klantervaringen te verzamelen. Klanten van Tevreden kunnen ook gebruik maken van andere vragenlijsten.

De volgende vragenlijsten worden voor dit onderzoek gebruikt:

- Tevredenheid over uw Leasemaatschappij 2020 - Leaserijders
- Tevredenheid over uw Leasemaatschappij 2020 – Wagenparkbeheerders
- Tevredenheid over uw Leasemaatschappij 2020 – Private Lease

Deze vragenlijst is inzichtelijk via <https://vzr.tevreden.nl/onderzoeken/>

Dit onderzoek kan gedurende het jaar ingezet worden door leasemaatschappijen, indien Tevreden.nl de klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert voor een leasemaatschappij. In de maanden augustus en september wordt het onderzoek eenmalig beschikbaar gesteld aan alle leasemaatschappijen en proactief aan de leden van Vereniging Zakelijke Rijders.

3. Klanten uitnodigen voor deelname aan het onderzoek

Het verzamelen van resultaten ten behoeve van dit onderzoek kent drie typering, afhankelijk van het type stakeholder. Onderscheid wordt gemaakt naar Vereniging Zakelijke Rijders, reeds actieve leasemaatschappijen die dit onderzoek gedurende het gehele jaar versturen en leasemaatschappijen die eenmalig mee willen doen aan dit onderzoek.



Hiervoor geldt dat er of een aselecte steekproef gehanteerd dient te worden of dat alle leaserijders (de totaal populatie) worden uitgenodigd.

3.1 Vereniging Zakelijke Rijders

Vereniging Zakelijke Rijders roept haar leden op om deel te nemen aan het onderzoek middels een persoonlijke uitnodiging op basis van de bij aanmelding opgegeven leasemaatschappij. Alle leden van de Vereniging Zakelijke Rijders die een leaseauto rijden krijgen de mogelijkheid deel te nemen aan het onderzoek.

De leden krijgen de uitnodiging per e-mail in de maand september 2020. Vanuit de e-mail kunnen zij versneld door naar het onderzoek voor de leasemaatschappij. Voordeel voor leden van de vereniging is dat zij door op de directe uitnodiging te klikken niet nogmaals hun gegevens hoeven in te vullen.

Het onderzoek kent voor VZR één methode voor het verzamelen van klantreacties.

Methode 1

Reactief, op uitnodiging. Leden worden per e-mail uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Deze methode kent een hoge respons, zeker indien het onderzoek op het juiste moment wordt uitgestuurd. Zo ontstaat een representatief, betrouwbaar en objectief beeld van de klantervaringen. Deze reacties worden na goedkeuring van onze redactie altijd gepubliceerd.

3.2 Actieve leasemaatschappijen

Een aantal leasemaatschappijen maakt reeds actief gebruik van de diensten van Tevreden.nl en voert het 'Jaarlijkse evaluatie leaserijders' en/of 'Jaarlijkse evaluatie wagenpark-beheerder' -onderzoek reeds doorlopend uit. De resultaten op deze vragenlijst van leasemaatschappijen die reeds deze vragenlijst continu uitsturen, worden meegenomen in het onderzoek.

Vrijwel alle klantreacties voor actieve leasemaatschappijen worden verzameld op uitnodiging per e-mail.

Voert Tevreden.nl reeds klanttevredenheidsonderzoek uit voor uw leasemaatschappij, dan neemt u automatisch deel aan het onderzoek Leasemaatschappij van het jaar.

3.3 Eenmalige deelname door leasemaatschappijen

Mochten leasemaatschappijen nog niet continu gebruik maken van deze vragenlijst, dan wordt de vragenlijst eenmalig ten behoeve van dit onderzoek beschikbaar gesteld.

Alle leasemaatschappijen in Nederland krijgen de mogelijkheid om hun leaserijders uit te nodigen deel te nemen aan de verkiezing leasemaatschappij van het jaar.



Leasemaatschappijen die kiezen voor eenmalige deelname worden geacht een respondentenbestand op te leveren voor alle drie de onderzoeken, voor zover van toepassing:

- Tevredenheid over uw Leasemaatschappij 2020 - Leaserijders
- Tevredenheid over uw Leasemaatschappij 2020 – Wagenparkbeheerders
- Tevredenheid over uw Leasemaatschappij 2020 – Private Lease

Het onderzoek voor leasemaatschappijen die eenmalig deel willen nemen, kent één methode voor het verzamelen van klantreacties.

Method 1

Reactief, op uitnodiging. Klanten worden per e-mail uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek vanuit het proefaccount.

Tevreden voert het onderzoek voor u volledig uit. U een respondentenbestand per onderzoek aan in een formaat dat te openen is in Excel. Vervolgens stemmen we de verzending af en regelt Tevreden de gehele afhandeling van het onderzoek.

Het respondentenbestand moet aselekt zijn en ruim voldoende groot zijn om tenminste het volgende aantal reacties te verzamelen per onderzoek:

- Tevredenheid over uw Leasemaatschappij 2020 – Leaserijders --> 100 unieke reacties
- Tevredenheid over uw Leasemaatschappij 2020 – Wagenparkbeheerders --> 20 unieke reacties
- Tevredenheid over uw Leasemaatschappij 2020 – Private Lease --> 50 unieke reacties

Uitgaande van een respons van 20% houdt dit in dat het respondentenbestand per onderzoek tenminste de volgende aantallen per e-mail te benaderen respondenten moet omvatten:

- Leaserijders: 500
- Wagenparkbeheerders: 100
- Private Lease: 250

Uiteraard gaan we er van uit dat het aangeleverde aantal te benaderen respondenten in verhouding zal staan tot het totaal aantal mogelijk te benaderen leaserijders, wagenparkbeheerders en private lease contracten.

Voor eenmalige deelname dienen leasemaatschappijen zich aan te melden via het aanmeldformulier op autolease.tevreden.nl/leasemaatschappijvanhetjaar.



4. Noodzaak tot zorgvuldige naleving onderzoeksopzet

Om te zorgen dat het onderzoek betrouwbare en representatieve resultaten oplevert, is het naleven van de onderzoeksopzet een vereiste. De resultaten worden gebruikt in een landelijke benchmark en kunnen worden gepubliceerd op VZR.tevreden.nl, partnersites en eventueel op uw eigen website. Het niet-naleven van de onderzoeksopzet kan leiden tot uitsluiting van de benchmark en de publicatiemogelijkheden.

5. Algemene communicatie

Goed tevredenheidsonderzoek begint met duidelijke communicatie over het onderzoek naar organisatie, leden, leaserijders en leasemaatschappijen. Daarom is het belangrijk al deze stakeholders te informeren over het onderzoek.

6. Verzamelen relevante klantgegevens

Van alle respondenten wordt zo veel mogelijk relevante data verzameld alvorens deel te kunnen nemen aan het onderzoek. Deze data wordt bij spontane reacties opgegeven door de leaserijder zelf en bij uitnodiging per e-mail vanuit het account door de leasemaatschappij/VZR.

Minimaal noodzakelijke data

- Voornaam
- Achternaam
- Geslacht Geachte heer
 Geachte mevrouw
- E-mail
- Leasemaatschappij
- Automerk
- Autotype
- Kenteken
- Woonplaats

Het succes van het onderzoek zal in grote mate afhangen van het goed verzamelen en aanleveren van respondentgegevens.

De aangeleverde respondentgegevens worden exclusief gebruikt voor dit onderzoek en niet voor andere doeleinden aangewend.



7. Exclusiecriteria

Leaserijders met de volgende kenmerken dienen te worden uitgesloten van het onderzoek. Leaserijders worden niet uitgenodigd indien:

- Er expliciet is aangegeven niet aan het onderzoek mee te willen werken
- Er een goede reden is om aan te nemen dat deelname aan het onderzoek als bijzonder ongewenst zal worden ervaren
- Er sinds 15 oktober 2017 al eerder een uitnodiging voor het invullen van dezelfde vragenlijst is verzonden (controle op e-mailadres)
- Het medewerkers van leasemaatschappijen of gelieerde bedrijven betreft (bijvoorbeeld binnen dezelfde holding).

8. Herinnering versturen

Alle respondenten die niet hebben gereageerd op de eerste uitnodiging voor deelname aan dit onderzoek krijgen eenmalig een herinnering zeven dagen na het versturen van de eerste uitnodiging.

9. Controle op naleving onderzoeksopzet en betrouwbaarheid klantreacties

Alle reacties worden gecontroleerd. Deze controle wordt uitgevoerd om de validiteit van reacties te borgen en naleving van deze onderzoeksopzet te toetsen.

De inhoud van de reactie moet voldoen aan de Review richtlijnen en redactiebeleid zoals gepubliceerd op <https://vzr.tevreden.nl/onderzoeken/richtlijnen/>

Daarnaast controleert Tevreden.nl op diverse manieren of het onderzoek op de juiste wijze wordt uitgevoerd. Controle vindt plaats door analyse van resultaten, patronen in verzendingen en respons, matching IP-gegevens, audits op e-mailadressen en kentekencontrole.

Indien Tevreden.nl moet concluderen dat er twijfel bestaat over de juiste uitvoering van het onderzoek, dan zal dit gemeld worden aan VZR en kan dit resulteren in uitsluiting voor benchmark en in- en externe verslaglegging.

10. Onderzoeksresultaten bekijken

Wanneer een respondent een onderzoek heeft ingevuld, wordt de reactie direct na ontvangst verwerkt in de rapportages op [VZR.tevreden.nl](https://vzr.tevreden.nl).

Indien er gebruik wordt gemaakt van een eigen account dan kunnen de resultaten voor de eigen leasemaatschappij direct ingezien worden.



11. Rapportages

Voor dit onderzoek verzorgt de Vereniging Zakelijke Rijders de finale rapportage. Hierin zal Tevreden.nl adviseren en assisteren bij de analyse van de resultaten, doch bepaalt VZR de keuzes in het eindrapport.

In het rapport wordt de Ranking 2020 bepaald en daarmee ook de Leasemaatschappij van het Jaar 2020/2020.

Criteria om opgenomen te worden in de ranking zijn het voldoen aan alle richtlijnen zoals beschreven in dit document en een minimale respons van reacties.

12. Specifieke reacties opvolgen

In de vragenlijst is de vraag opgenomen of een leaserijder het ingevulde onderzoek wenst toe te lichten. Indien deze vraagbevestigend is beantwoord, staan de naam, bijbehorende contactgegevens en de specifieke klantreactie op de persoonlijke pagina en kan opvolging worden geregistreerd. Het is aan te bevelen om deze klanten na te bellen om de reactie te bespreken, u bent dit echter niet verplicht.

Indien een leasemaatschappij geen persoonlijke pagina heeft, met andere woorden nog niet continu deelneemt aan deze onderzoeken en geen gebruik maakt van het proefaccount, stellen we de verzoeken tot opvolging gedurende het onderzoek ter beschikking aan de desbetreffende leasemaatschappijen. Dit kan Tevreden.nl uitsluitend doen indien er een contactpersoon of contact e-mailadres bekend is.



13. Publicatie onderzoeksresultaten

Gedurende het onderzoek worden de resultaten van het onderzoek niet gepubliceerd. Alleen de laatste vijf reacties zijn inzichtelijk via VZR.tevreden.nl.

Zodra het onderzoek is afgerond ten behoeve van de Ranking 2020 zullen de resultaten gepubliceerd worden op autolease.tevreden.nl, www.verenigingzakelijkerijders.nl en in het rapport behorende bij dit onderzoek.

14.1 Review richtlijnen & redactiebeleid

We willen dat mensen beoordelingen, reviews en aanbevelingen kunnen vinden die relevant, nuttig en betrouwbaar zijn. Tevreden.nl heeft een redactie die afzonderlijke reviews kan blokkeren wanneer deze niet aan de reviewrichtlijnen en het redactiebeleid voldoen.

De review richtlijnen en het redactiebeleid staan op de informatieve website van VZR.tevreden.nl. Indien een review wordt gepubliceerd die naar uw inzichten niet voldoet aan de reviewrichtlijnen en het redactiebeleid, dan kunt u contact opnemen met de servicedesk. Onze medewerker zal de reactie nogmaals beoordelen en kan de publicatie ongedaan maken, alleen indien de reactie niet voldoet aan de reviewrichtlijnen en het redactiebeleid.

15. Servicedesk

Tevreden.nl beschikt over een servicedesk waar u telefonisch (+31 10 2341550) vragen kunt stellen

16. Onderzoeksteam Tevreden.nl

Het team bij Tevreden.nl dat verantwoordelijk is voor VZR.tevreden.nl bestaat uit de volgende personen:

- Edwin van Mil (Projectmedewerker)
E: edwin@tevreden.nl T: 010 234 1550
- Freek Kruf (Project- en onderzoeksleider)
E: freek@tevreden.nl T: 010 234 1550

Het team bestaat uit medewerkers met uitgebreide kennis en kunde op het gebied van klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek, specifiek voor de autobranche. Tevreden.nl bestaat uit meerdere teams met een specifieke focus op geselecteerde marktsegmenten. Zie ook ww.tevreden.nl.



17. Onderzoeksteam VZR

Het onderzoeksteam VZR bestaat uit de volgende personen:

- Martin Huisman (Bestuurslid VZR)
E: martinhuisman@vzr.nl T:0347-345 246
- Marjan Helmhout (Communicatie & beleid)
E: marjanhelmhout@vzr.nl T:0347-345 246

U kunt voor alle vragen aan VZR omtrent de verkiezing terecht bij Marjan Helmhout, Communicatie & Beleid.

18. Over Tevreden.nl

Tevreden.nl is een toonaangevend bureau op het gebied van klant- en medewerkers-tevredenheidsonderzoek. Wij bieden totaaloplossingen aan een verscheidenheid van dienstverlenende bedrijven en instanties. Door branchebrede of organisatie-specifieke onderzoekoplossingen te ontwikkelen kunnen organisaties doorlopend de tevredenheid van klanten en medewerkers in kaart brengen. De mogelijkheid om deze scores & reviews te publiceren maakt Tevreden.nl tot de unieke onderzoekoplossing voor 4e generatie onderzoek.

Visie

Het succes van een bedrijf is steeds meer afhankelijk van de tevredenheid van haar klanten. Negatieve uitingen via internet kunnen grote impact hebben op het imago en uiteindelijk de omzet van een bedrijf.

Tevreden.nl brengt consumenten en bedrijven dichterbij elkaar. Open, eerlijk en onafhankelijk. Bedrijven bieden wij een onderzoekoplossing om echt inzicht te krijgen in de tevredenheid van haar klanten. Consumenten bieden wij een betrouwbare index met klantervaringen om keuzes op te baseren. Tevreden klanten worden zo ambassadeurs voor een bedrijf.

Tevreden.nl biedt een onderzoekoplossing waar de cirkel echt rond is, zogenaamd 4e generatie onderzoek. Klanten kunnen doorlopend, op eigen initiatief of op uitnodiging door de organisatie, hun ervaring delen en resultaten worden niet alleen teruggekoppeld aan de organisatie, maar ook in de vorm van scores & reviews met de rest van de wereld gedeeld. Betrouwbare klantervaringen voor iedereen!

19. Verklaring

Deelnemende leasemaatschappijen verklaren, door deel te nemen aan het onderzoek ten behoeve van de verkiezing Beste leasemaatschappij van het jaar, goed kennis te hebben genomen van de inhoud van dit document en dat het onderzoek volgens deze onderzoeksopzet uitgevoerd zal worden.