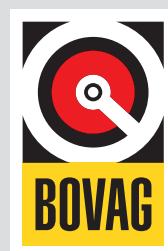




BOVAG

FORMULEONDERZOEK
GARAGEBEDRIJVEN 2018
(ROSA)



INHOUD

Voorwoord	02
Samenvatting	03
- Aanpak	03
- Waardering algemeen	04
- Waardering per stelling	04
- Ondersteuning	05
Vragen-/stellingenlijst	07
Alle Formules	08
AD Autobedrijf	10
Auto Excellent	12
Autocrew	14
AutoFirst	16
AutoProfijt	18
AutoserviceTotaal	20
Auto Service Netwerk	22
Bosch Car Service	24
Carprof	26
Carteam	28
CarXpert	30
James	32
Profile	34
Requal	36
Vakgarage	38

Verschil in rapportcijferpunten

Bij iedere formule in deze publicatie vindt u een overzicht van de verschillen in rapportcijferpunten. Deze betreffen het rekenkundige verschil tussen de waarderingscijfers van 2018, 2015 en 2010. Dit kan afwijken van het visuele verschil tussen waarderingscijfers in deze publicatie.

Percentages opgeteld

Percentages hoeven door afrondingsverschillen niet altijd op te tellen tot exact 100 procent.

VOORWOORD

Voor u ligt één van de belangrijkste onderzoeken die BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven periodiek uitvoert. Het Relatie Onderzoek Samenwerkingsformules Autobedrijven (ROSA), oftewel het Formuleonderzoek garagebedrijven, brengt al vele jaren in kaart wat ondernemers vinden van de organisatie die samen met uw eigen bedrijfs- of familienaam op uw gevel prijkt. Steeds meer BOVAG-leden sluiten zich aan bij een formule of garageconcept en dat biedt voor hen dan ook vele voordelen. Maar er zijn natuurlijk ook verbeterpunten of zelfs pijnpunten en zaken die nadere discussie behoeven. Met de uitkomsten van dit uitgebreide onderzoek in de hand gaat BOVAG dan ook om tafel met de formules om ervoor te zorgen dat de randvoorwaarden voor een goed ondernemersklimaat intact blijven.

We hebben ons deze keer echter niet beperkt tot de mening van sec BOVAG-leden; sommige formules hebben immers ook niet-leden als deelnemer en we vinden het belangrijk om een zo objectief mogelijk beeld te kunnen schetsen. Het was dan ook prettig om te ervaren dat de franchisers ook vanuit de formules zelf zijn benaderd deel te nemen aan ROSA. Dat heeft uiteraard geleid tot een fors hogere respons dan in 2015, zowel absoluut als relatief, en daarmee tot een nog hogere betrouwbaarheid van de resultaten.

Het doet me deugd om te zien dat dit onderzoek bij zowel de ondernemers als de formules steeds meer aan belang wint. BOVAG vindt het haar taak om autobedrijven zo goed mogelijk te helpen bij het maken van strategische keuzes en daar is betrouwbare informatie over garageformules onlosmakelijk mee verbonden. De relatie tussen BOVAG en de diverse formules is overigens constructief. Dit stelt ons in staat om waar nodig zaken aan de kaak te stellen en samen op te lossen.

Gerard ten Buuren

Voorzitter BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven





SAMENVATTING

Aanpak

Het ROSA onderzoek heeft, vergeleken met eerdere uitgaven, in 2018 een andere aanpak gekregen voor wat betreft het aantal deelnemende formules en de hoeveelheid deelnemers die zijn benaderd. In tegenstelling tot eerdere edities heeft BOVAG dankzij de actieve medewerking van de verschillende garageformules de vragenlijst voor het onderzoek kunnen uitsturen naar de volledige deelnemerslijsten, ongeacht of zij BOVAG-lid zijn of niet. Per saldo heeft dat geleid tot een stijging van 13 naar 17 deelnemende formules. Het totaal aantal online uitgenodigde deelnemers steeg van 1.172 naar 1.979. De absolute respons is daarmee toegenomen van 397 naar 674 volledig ingevulde vragenlijsten. Procentueel stijgt de totaalrespons in 2018 naar 34,1 procent. (Zie respons tabel)

Voorts past BOVAG duidelijke criteria toe voor representativiteit en dus ook voor wel of niet opname in deze rapportage. De respons per formule varieert tussen de 17,1 en 75,0 procent. Twaalf formules (groen gearceerd) zijn representatief van uitkomst en worden volledig opgenomen in deze uitgave. De formules blauw gearceerd zijn met hun uitkomsten indicatief. Ze zijn wel opgenomen in het rapport, maar krijgen geen algemeen waarderingscijfer. Voor de overige formules (oranje gearceerd) is de respons te laag, deze worden niet opgenomen in de uitgave.

Deze formules deden in 2015 wel mee maar in 2018 niet: Lease Prof Service Center, Otopartner en Starga. (allen niet in tabel 2018 opgenomen).

- Formules worden alleen opgenomen in de rapportage als de respons aan de volgende criteria voldoet:
- Formules met netwerk van 30 deelnemers en meer: uitkomsten representatief bij 25 of meer geldige respondenten; uitkomsten indicatief tussen de 15-24 respondenten; minder dan 15 respondenten betekent geen geldige uitkomsten.
- Formules met netwerk van minder dan 30 deelnemers: uitkomsten representatief bij respons 75% of meer, indicatief tussen de 50 tot 75%, en onder de 50% betekent geen geldige uitkomsten.

Respons

Garageformule	2018		2015	2010
	Verzonden	Respons	Respons %	Respons %
AD Autobedrijf	88	44	50,0%	42,6%
Auto Excellent	8	6	75,0%	*
Autocrew	216	63	29,2%	30,3%
AutoFirst	126	56	44,4%	29,0%
AutoProfijt	232	58	25,0%	*
Autoproteam	9	2	22,2%	*
AutoserviceTotaal	129	27	20,9%	13,3%
AutoSN	62	28	45,2%	*
Bosch Car Service	408	129	31,6%	32,4%
Carprof	50	26	52,0%	*
Carteam Fource	30	15	50,0%	*
CarXpert	59	24	40,7%	27,3%
James	67	28	41,8%	31,0%
Premio	12	5	41,7%	*
Profile	164	28	17,1%	22,5%
Requal	27	19	70,4%	22,9%
Vakgarage	292	116	39,7%	43,8%
Totaal	1979	674	34,1%	33,9%

representatief indicatief te lage respons

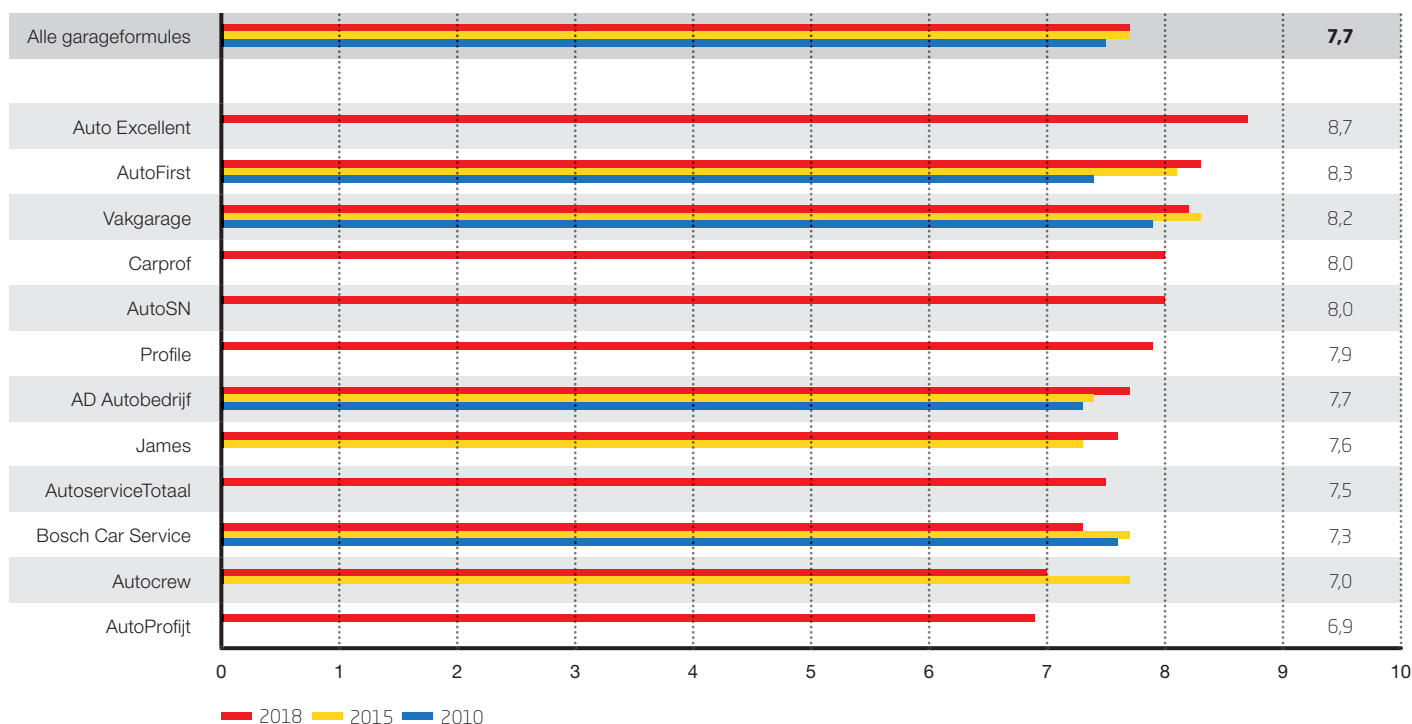
*Geen deelnemer of voldeed niet aan respons criteria.

Waardering algemeen

Garagebedrijven die lid zijn van een formule waarderen de relatie met hun garageformule gemiddeld met een 7,7 (zie onderstaande figuur). Dit is gelijk aan de waardering van 2015 en 0,2 punt hoger dan in 2010. Alle formules scoren tussen de ruim voldoende tot zeer goed; geen enkele krijgt een onvoldoende. Auto Excellent heeft met een 8,7 de hoogste score, gevolgd door Auto First (8,3) en Vakgarage (8,2). Van de formules die in 2015 ook meededen laten AD Autobedrijf en James de grootste stijging in rapportcijfer zien (beiden +0,3 punt), gevolgd door Auto First (+0,2). Van dezelfde groep laat Autocrew de grootste daling in waardering zien (-0,7),

gevolgd door Bosch Car Service (-0,4) en Vakgarage (-0,1). Hoewel nog ruim voldoende in waardering, zijn de laagst scorende formules dit jaar AutoProfijt (6,9), Autocrew (7,0) en Bosch Car Service (7,3). Wat verder opvalt is dat bij alle garageformules het gemiddelde cijfer van alle stellingen tezamen (6,9) 0,8 punt lager ligt dan het algemene waarderingscijfer (7,7). Dit betekent dat de bedrijven niet elke stelling even zwaar laten meewegen in hun algemene oordeel of dat zij, ondanks hun kritiek op specifieke punten, over het algemeen best tevreden zijn over hun garageformule.

Algemeen waarderingscijfer per garageformule



Waardering per stelling

Ten opzichte van 2015 zijn de stellingen gewijzigd, met name in het aantal onderwerpen. Het aantal stellingen (pagina 7, Vragenlijst Rosa 2018) is daardoor gestegen van 31 naar 41. De uitbreiding heeft zich vooral toegepit op

- 1) de verplichtingen en eisen (pand/uitstraling/huisstijl, sales, aftersales, opleidingen),
- 2) ondersteuning voor de zakelijke/lease markt,
- 3) de voorgeschreven grossier en bijbehorende accuraatheid van bestelsysteem, en tot slot over
- 4) het aanbod van telematica.

Van de 41 onderwerpen waarover autobedrijven middels stellingen hun waardering kenbaar konden maken, scoren 37 onderwerpen gemiddeld een voldoende of hoger (een 6,0 of meer). Formuledeelnemers zijn over het algemeen vooral tevreden over het behoud van het zelfstandige ondernemerschap (8,3), de verplichtingen en eisen van de garageformule ten aanzien van hun pand, uitstraling en huisstijl (7,9) en de leveringsprocedures met betrekking van onderdelen (7,9). Ook de verplichtingen en eisen ten aanzien van opleidingen scoort gemiddeld goed (7,9). Het minst tevreden zijn de formuledeelnemers over de 'nieuwe' onderwerpen opgenomen in dit ROSA, te weten het aanbod van telematica vanuit de formule (5,6),

de tarieven voor de zakelijke-/leasemarkt (5,8), de onderhoudsturing (5,9) en de continuïteit van onderhoud (5,9) voor de zakelijke/leasemarkt. Wat heel bemoedigend is over het geheel van alle formules, is dat de grootste stijgingen plaatsvinden op juist de kernpunten waarom een bedrijf zich zou aansluiten bij een formule; de ondersteuning op inkoopgebied stijgt als sterkste met 0,5 punt, direct gevolgd door de leveringsprocedures ten aanzien van onderdelen (+0,4 punt) en het assortiment van marketingproducten en diensten (eveneens +0,4 punt). Opvallend is dat ten aanzien van de ondersteuning van de marketing de waardering juist iets terug loopt (-0,2 punt). De sterkste achteruitgang (-0,8 punt) is waar te nemen voor de wijze van betrokkenheid bij het beleid van de formule. In 2015 was dit juist één van sterkst gestegen punten, maar nu ligt de score (6,2) zelfs lager dan in 2010 (6,5). De minder grote tevredenheid over het beleid van de formules uit zich ook op gebied van spreiding van deelnemers/rayons (-0,3) en het toelatingsbeleid/de kwaliteitseisen (-0,2). Alleen het beleid over het aansluiten van dealers kan bogen op gemiddeld een kleine vooruitgang ten opzichte van 2015 (+0,1 punt). Verder verdienen 'formulebreed' aandacht de bijdrage voor kosten van de marketingactiviteiten (-0,4) en de ondersteuning voor diagnoseapparatuur (-0,3).

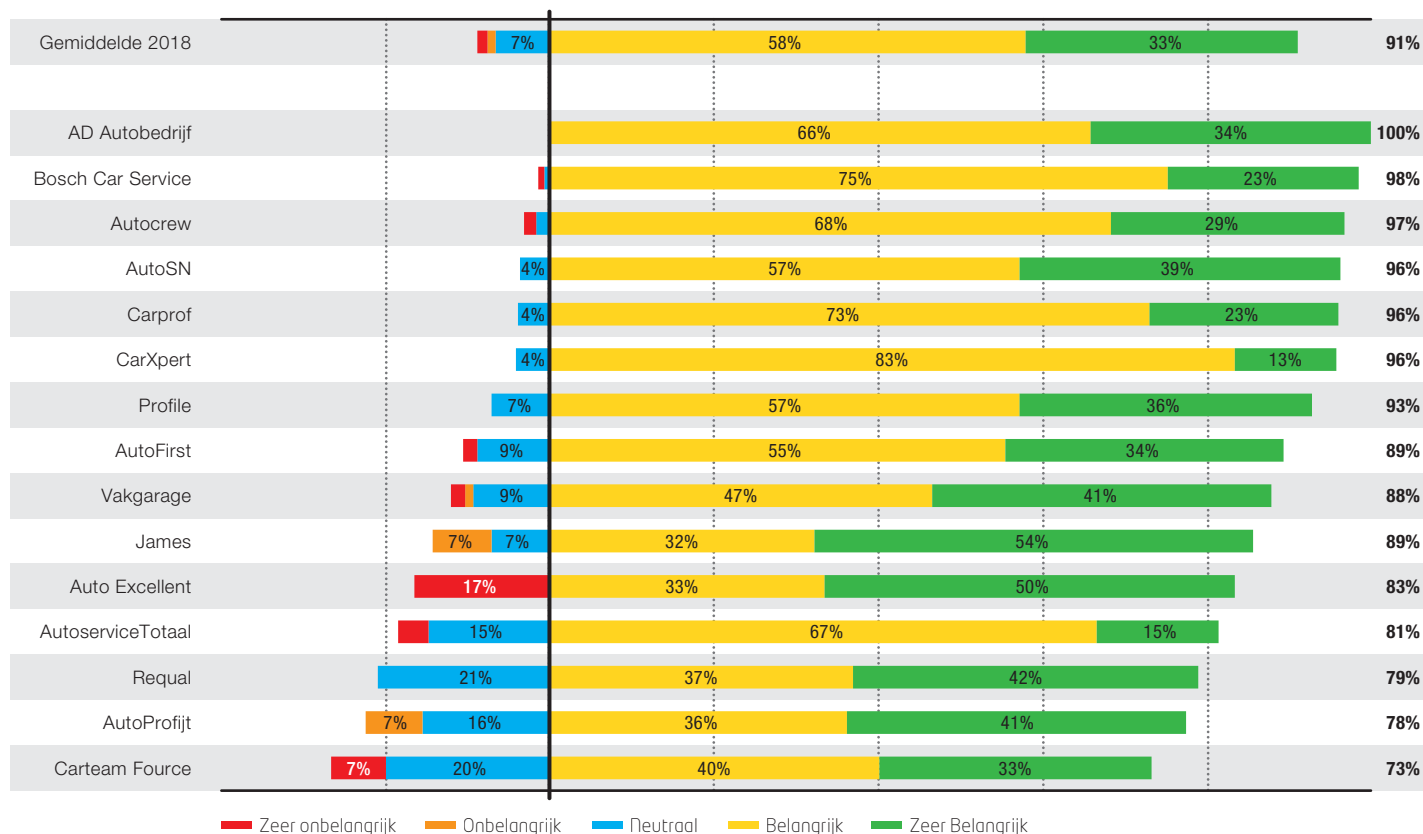
Ondersteuning

Evenals in voorgaande Formuleonderzoek garagebedrijven (ook bekend als het ROSA-onderzoek) vinden de formuledeelnemers de ondersteuning op het gebied van Techniek het belangrijkste (91%); 58% van de deelnemers vindt dit zelfs zeer belangrijk. Daarnaast hechten de bedrijven blijvend aan het belang van ondersteuning op het gebied van Marketing. Gemiddeld 90% van de deelnemers vindt dit belangrijk, waarvan 44% zeer belangrijk. In 2010 vond nog 31% de marketingondersteuning zeer belangrijk. Ondersteuning op het gebied van Inkoop wordt door minder formuledeelnemers als (zeer) belangrijk ervaren (73%), maar groeit wel ten opzichte van 2015 (65%).

Opgemerkt moet worden dat het beleid dat de garageformules op het gebied van inkoop voeren het sterkst verschilt. Voor al deze aspecten geldt dat er duidelijk accentverschillen zijn waar formules zich op richten en hoe ver hun dienstverlening gaat. Daarin spelen natuurlijk ook verschillen in kwaliteitseisen en jaarlijkse deelnamekosten een rol.

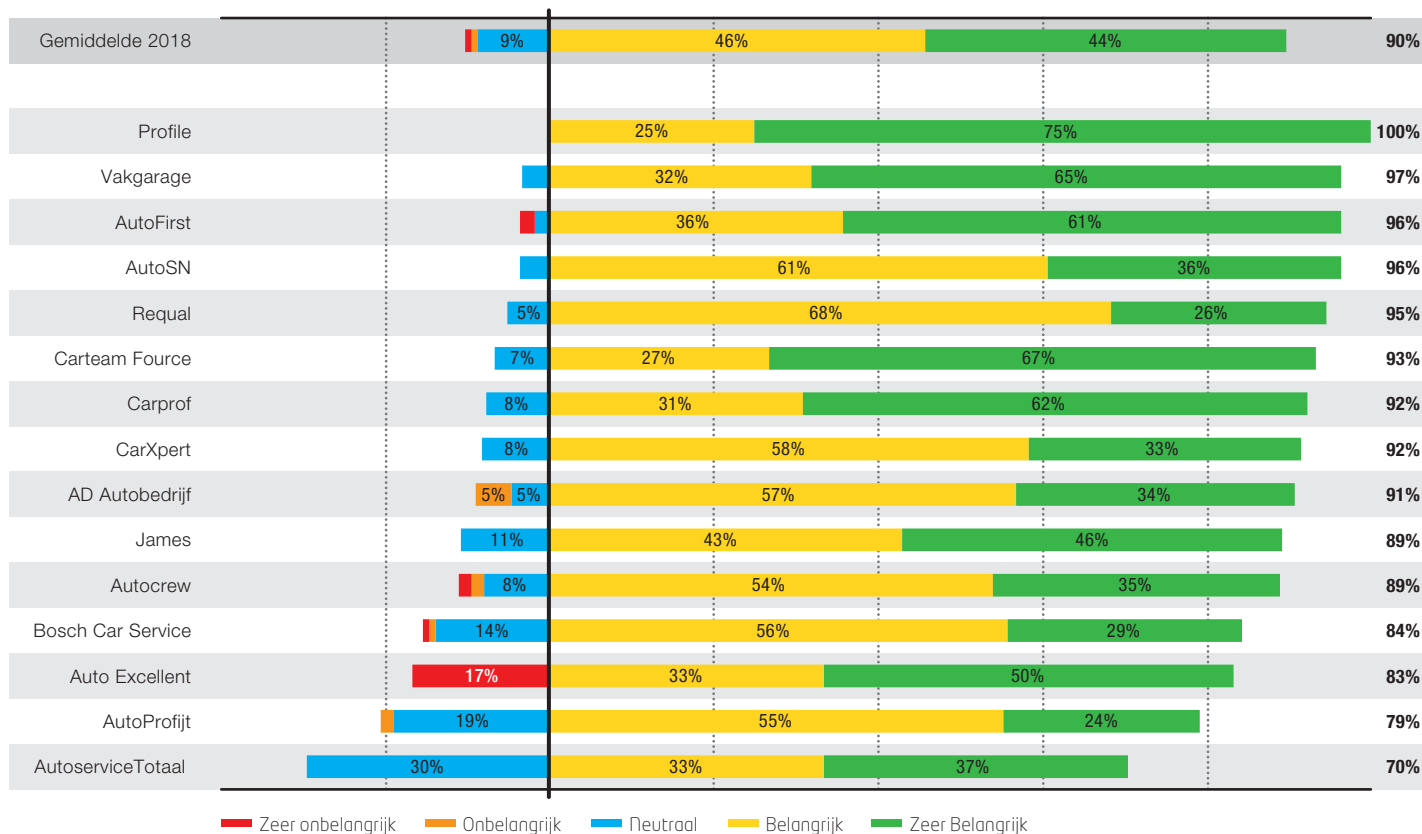


Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van techniek?



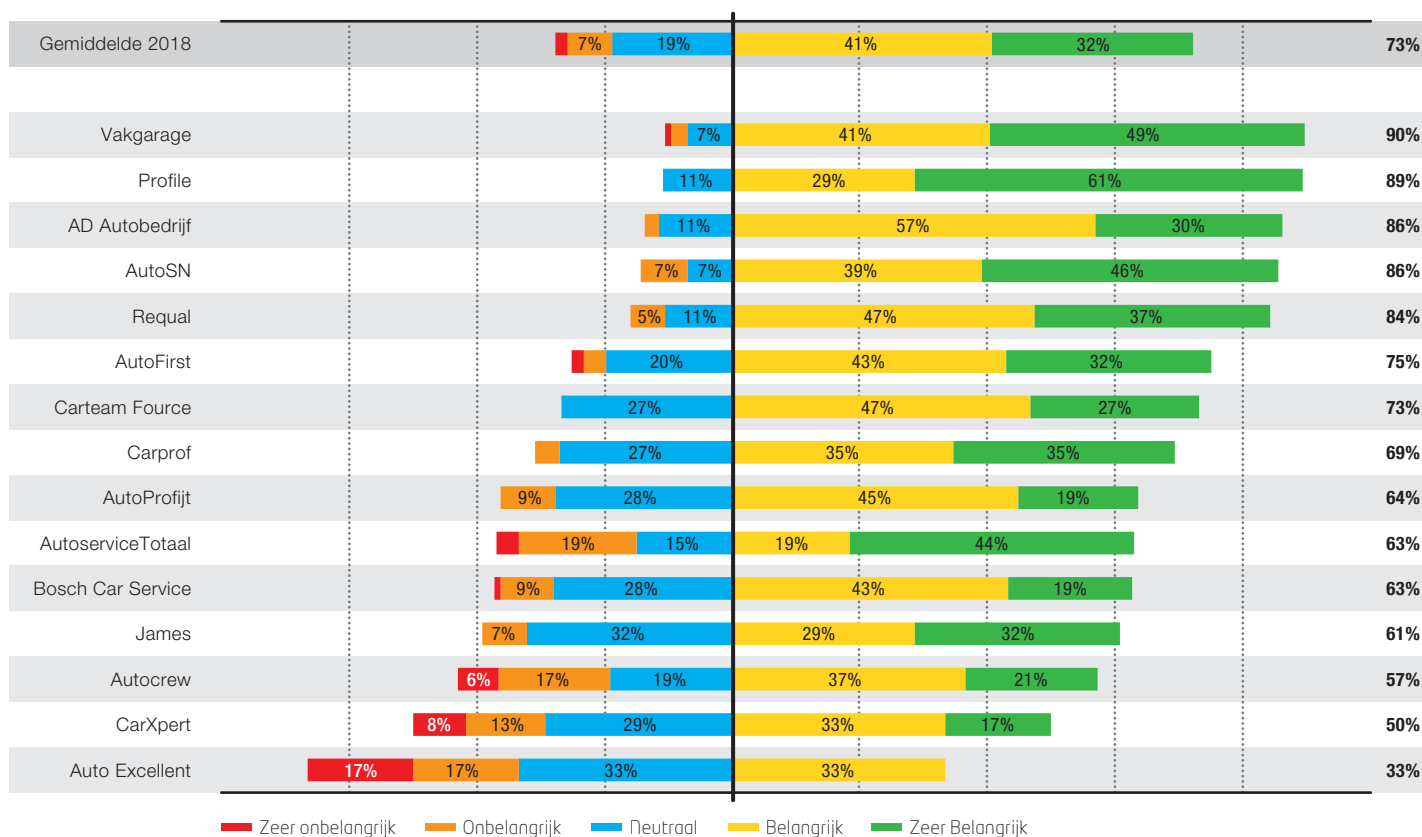
Percentages hoeven door afrondingsverschillen niet altijd exact op te tellen.

Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van marketing?



Percentages hoeven door afrondingsverschillen niet altijd exact op te tellen.

Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van inkoop?



Percentages hoeven door afrondingsverschillen niet altijd exact op te tellen.

Vragen-/stellingenlijst

Onderstaande stellingen zijn voorgelegd aan alle respondenten. In de rapportages per garageformule zijn de stellingen verkort weergegeven en correspondeert het nummer met de stelling in onderstaand overzicht.

Vragen-/stellingenlijst ROSA 2018

- A. Hoeveel jaar bent u deelnemer van de formule?
- B1. Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van marketing?
- B2. Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van inkoop van onderdelen?
- B3. Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van techniek? Hieronder kunt u per stelling, voor de formule waaraan u deelneemt, aangeven in hoeverre u het er mee eens of oneens bent.

Beleid

- De verplichtingen en eisen die aan formuledeelname verbonden zijn, zijn over het geheel genomen acceptabel.
- De verplichtingen en eisen voor het pand/uitstraling/huisstijl zijn acceptabel.
- De verplichtingen en eisen voor sales zijn acceptabel.
- De verplichtingen en eisen voor aftersales zijn acceptabel.
- De verplichtingen en eisen voor opleidingen zijn acceptabel.
- Ik ben tevreden over het behoud van mijn zelfstandig ondernemerschap, binnen de voorwaarden die [formulenaam] aan mij stelt.
- Ik ben tevreden over overleg met mede-deelnemers (vergaderingen, bijeenkomsten).
- Ik ben tevreden over de wijze waarop ik als deelnemer betrokken ben bij het bepalen van het beleid van [formulenaam].
- Ik ben tevreden over het beleid m.b.t. de spreiding van de deelnemers (rayons).
- Ik ben tevreden over het toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) van [formulenaam].
- Ik ben tevreden over het beleid m.b.t. het aansluiten van dealers binnen het netwerk van [formulenaam].
- Ik ben tevreden over het toezicht op de door de deelnemers geleverde kwaliteit.
- Ik ben tevreden over de activiteiten die [formulenaam] onderneemt voor de zakelijke-/leasemarkt.
- Ik ben tevreden over de activiteiten die [formulenaam] onderneemt voor de onderhoudssturing in de zakelijke-/leasemarkt.
- Ik ben tevreden over de activiteiten die [formulenaam] onderneemt voor tarieven in de zakelijke-/leasemarkt.
- Ik ben tevreden over de activiteiten die [formulenaam] onderneemt voor continuïteit van onderhoud voor de zakelijke-/leasemarkt.

Marketing

- Ik maak actief gebruik van de door [formulenaam] aangeboden marketingproducten en diensten.
- Ik ben tevreden over de ondersteuning op het gebied van marketing.
- Ik ben tevreden over het aanbod van marketingproducten en diensten van [formulenaam] (direct mail, advertenties, apk-acties, etc.).
- Ik ben tevreden over mijn bijdrage in de kosten van de marketing-activiteiten (direct mail, advertenties, apk-acties, etc.).
- Ik ben tevreden over de wijze waarop [formulenaam] mij ondersteuning biedt met online activiteiten.
- Ik ben tevreden over de mobiliteitsgarantie/pechhulp die door [formulenaam] wordt aangeboden.
- Ik ben tevreden over de naamsbekendheid van [formulenaam].
- Ik ben tevreden over de uitstraling van [formulenaam] op mijn pand.

Inkoop

- Ik ben tevreden over zaken op het gebied van inkoop.
- Ik ben tevreden over de voorgeschreven grossier(s).
- Ik ben tevreden over de leveringsprocedures van onderdelen.
- Ik ben tevreden over de accuraatheid van het door [formulenaam] aangeboden elektronische bestelsysteem (selectie/zoeken juiste onderdelen).
- Ik ben tevreden over de kortingsafspraken ten aanzien van inkoop-prijzen van onderdelen.
- Ik ben tevreden over het bedrag aan onderdelen (per monteur) dat ik verplicht bent om bij mijn grossier af te nemen.

Techniek

- De aangeboden technische trainingen voorzien in mijn behoefte.
- Ik ben tevreden over de ondersteuning op het gebied van techniek.
- Ik ben tevreden over de technische helpdesk (indien beschikbaar).
- Ik ben tevreden over de volledigheid en actualiteit van de geboden technische informatie.
- Ik ben tevreden over de ondersteuning voor diagnoseapparatuur.
- Ik ben tevreden over het aanbod van telematica (b.v. een dongel) via [formulenaam].

Algemeen

- Ik ben tevreden over de hoogte van de franchisefee die ik moet betalen voor deelname aan [formulenaam].
- Ik ben tevreden over de (extra) opbrengsten (klanten, omzet) die deelname aan [formulenaam] met zich meebrengt.
- Ik ben tevreden over de opleidings- en trainingsmogelijkheden die [formulenaam] mij biedt.
- Ik ben tevreden over het contact tussen mij en [formulenaam] (telefonisch, e-mail, vast aanspreekpunt).
- Ik ben tevreden over de wijze waarop [formulenaam] mij adviseert en ondersteunt bij de bedrijfsvoering.

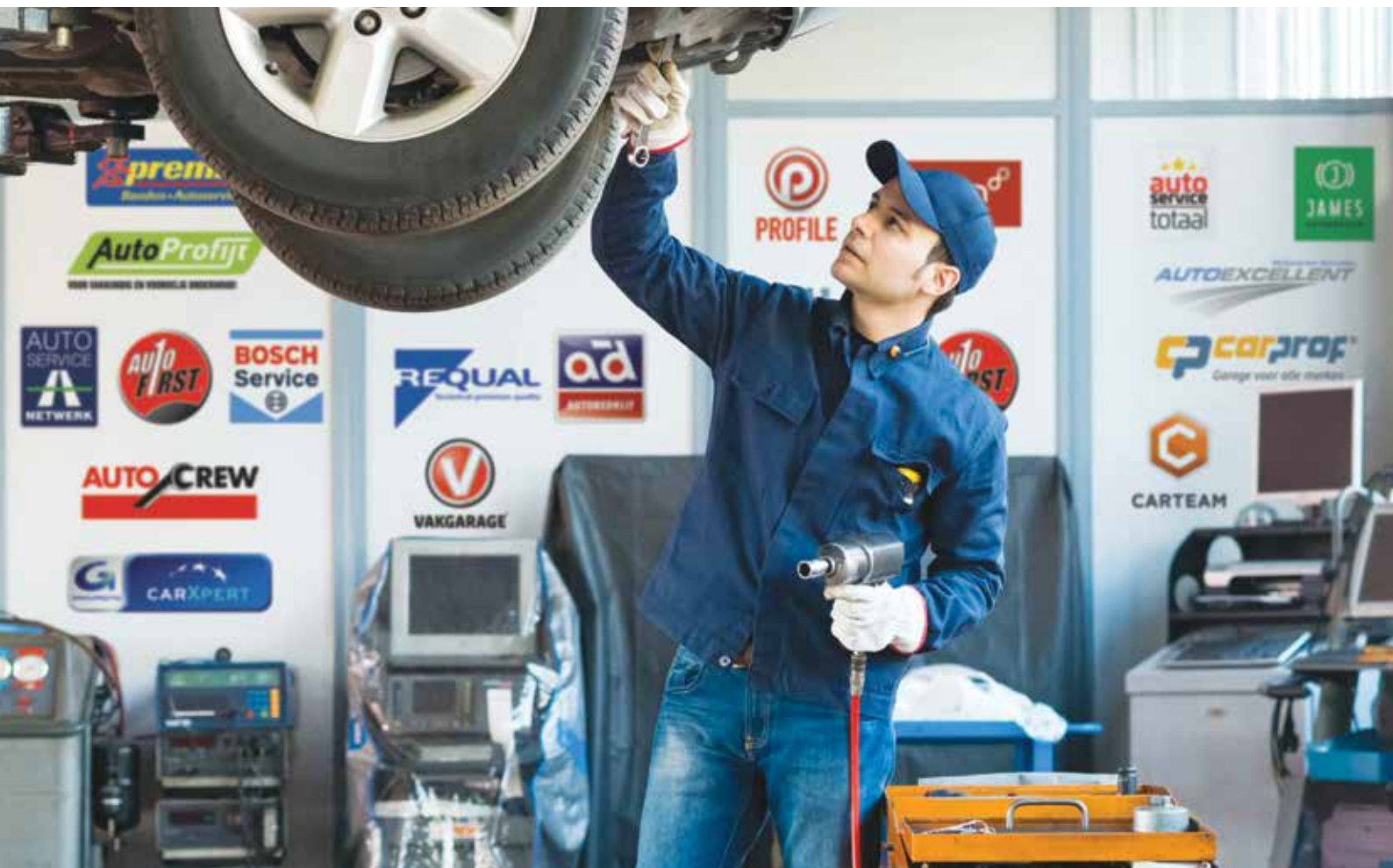
- C. Welk rapportcijfer geeft u [formulenaam] als formulegever?

Verbeterpunten

- D. Wat zouden in uw ogen de belangrijkste verbeterpunten zijn voor de formule waarbij u bent aangesloten?
- E. Welke dienstverlening, die er nu nog niet is of die u mist, zou u graag zien bij deze formule?
- F. Indien u nog opmerkingen heeft naar aanleiding van dit onderzoek of nog verder (kort) toelichting wilt geven op uw relatie met de formule waar u bij aangesloten bent, dan kunt u ze hieronder kwijt.

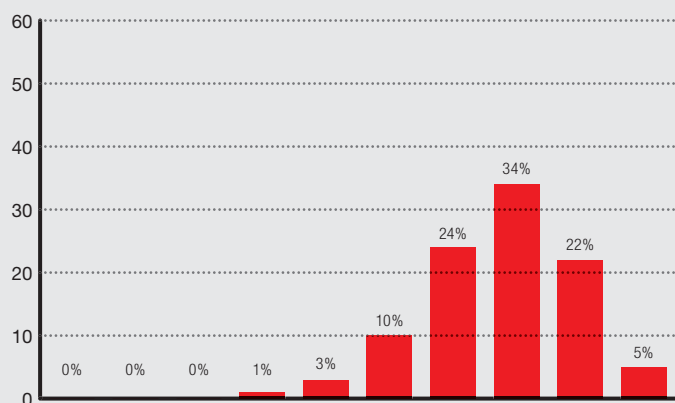
De mogelijke verbeterpunten zijn niet in dit rapport meegenomen. Deze worden individueel teruggekoppeld aan de formules.

7.7 : Alle formules



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 1979 Aantal enquêtes ingevuld: 674 Respons: 34,1%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule **7,7**

De drie hoogste rapportcijfers voor alle garageformules

- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6)	8,3
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2)	7,9
- Leveringsprocedures mbt onderdelen (27)	7,9

De drie laagste rapportcijfers voor alle garageformules

- Aanbod telematica (36)	5,6
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (15)	5,8
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14)	5,9

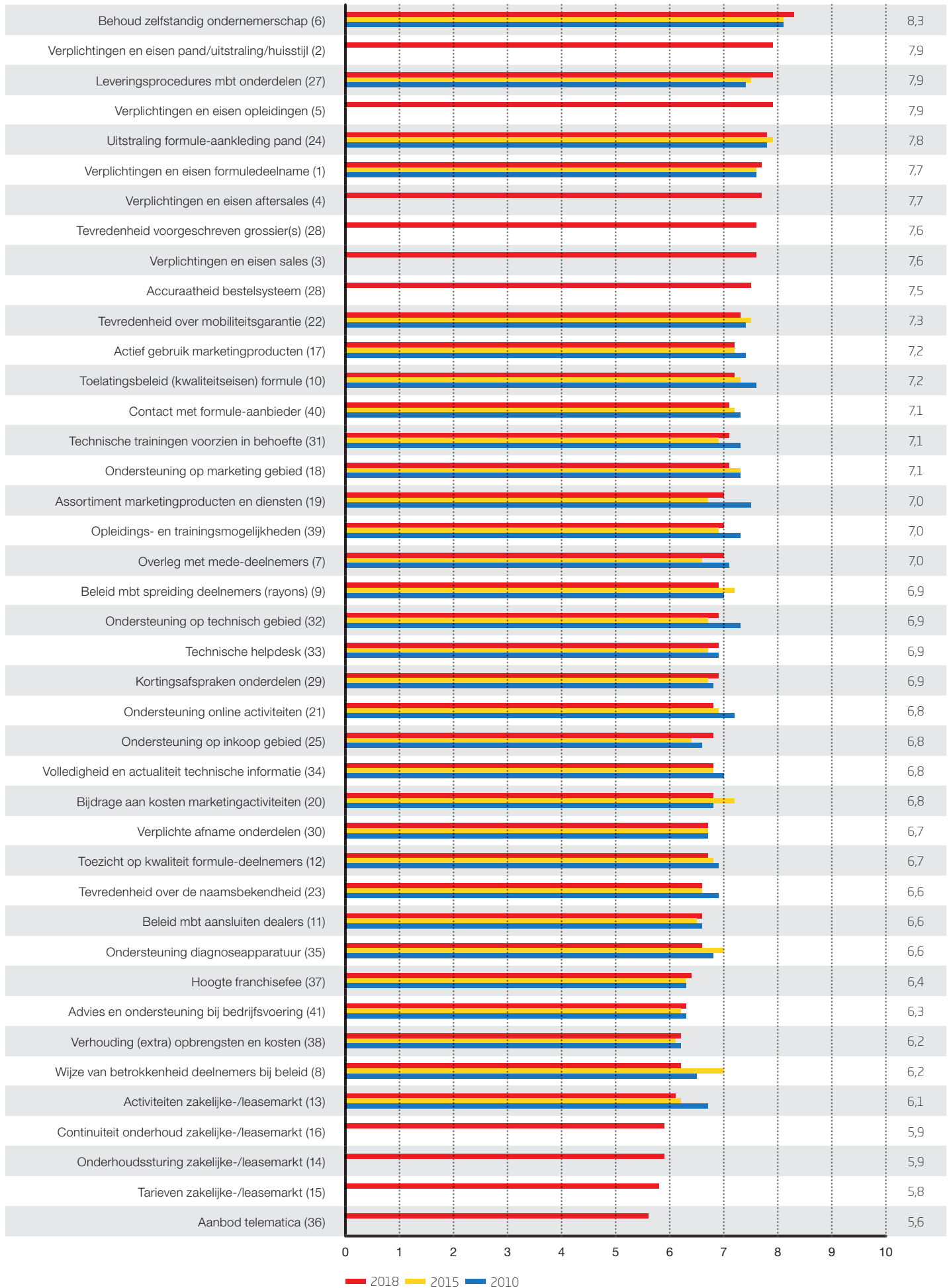
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- Ondersteuning op inkoop gebied (25)	+0,5
- Leveringsprocedures mbt onderdelen (27)	+0,4
- Assortiment marketingproducten en diensten (19)	+0,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8)	-0,8
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20)	-0,4
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (35)	-0,4

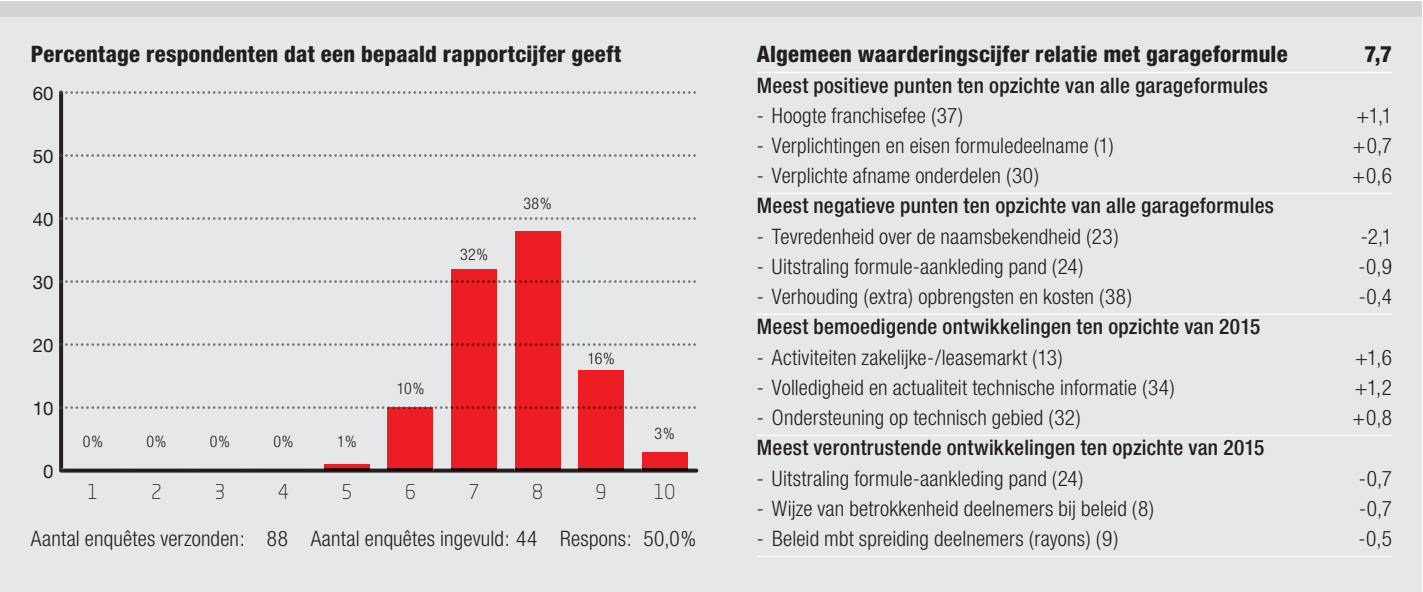
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



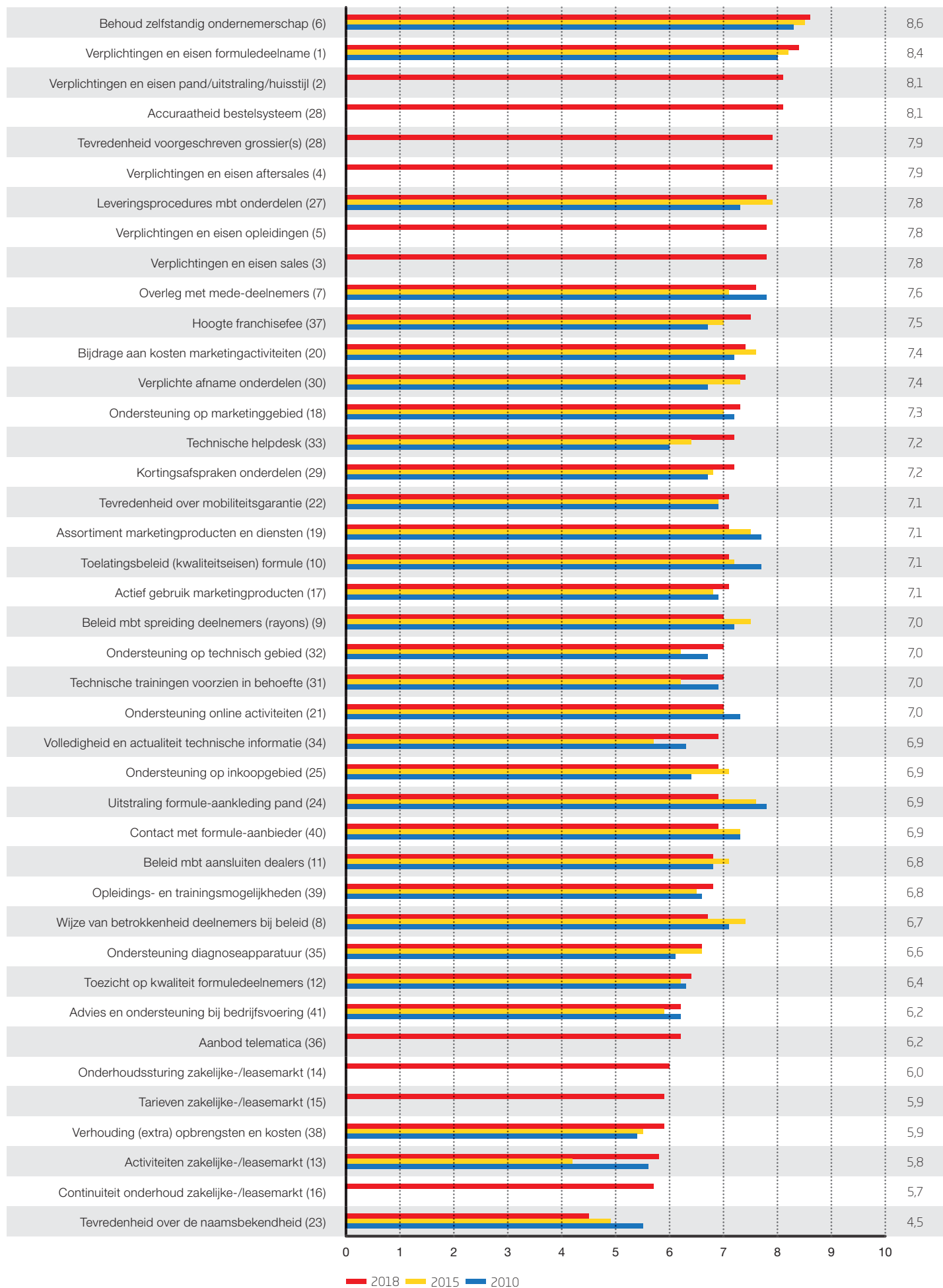
7.7 AD Autobedrijf



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

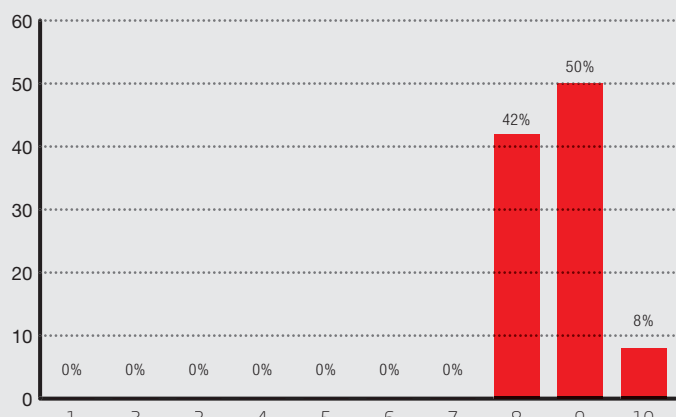


8.7 : Auto Excellent



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 8 Aantal enquêtes ingevuld: 6 Respons: 75,0%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule **8,7**

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Contact met formule-aanbieder (40) +2,9
- Verplichte afname onderdelen (30) +2,1
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (39) +1,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) -0,8
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) -0,4
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) -0,4

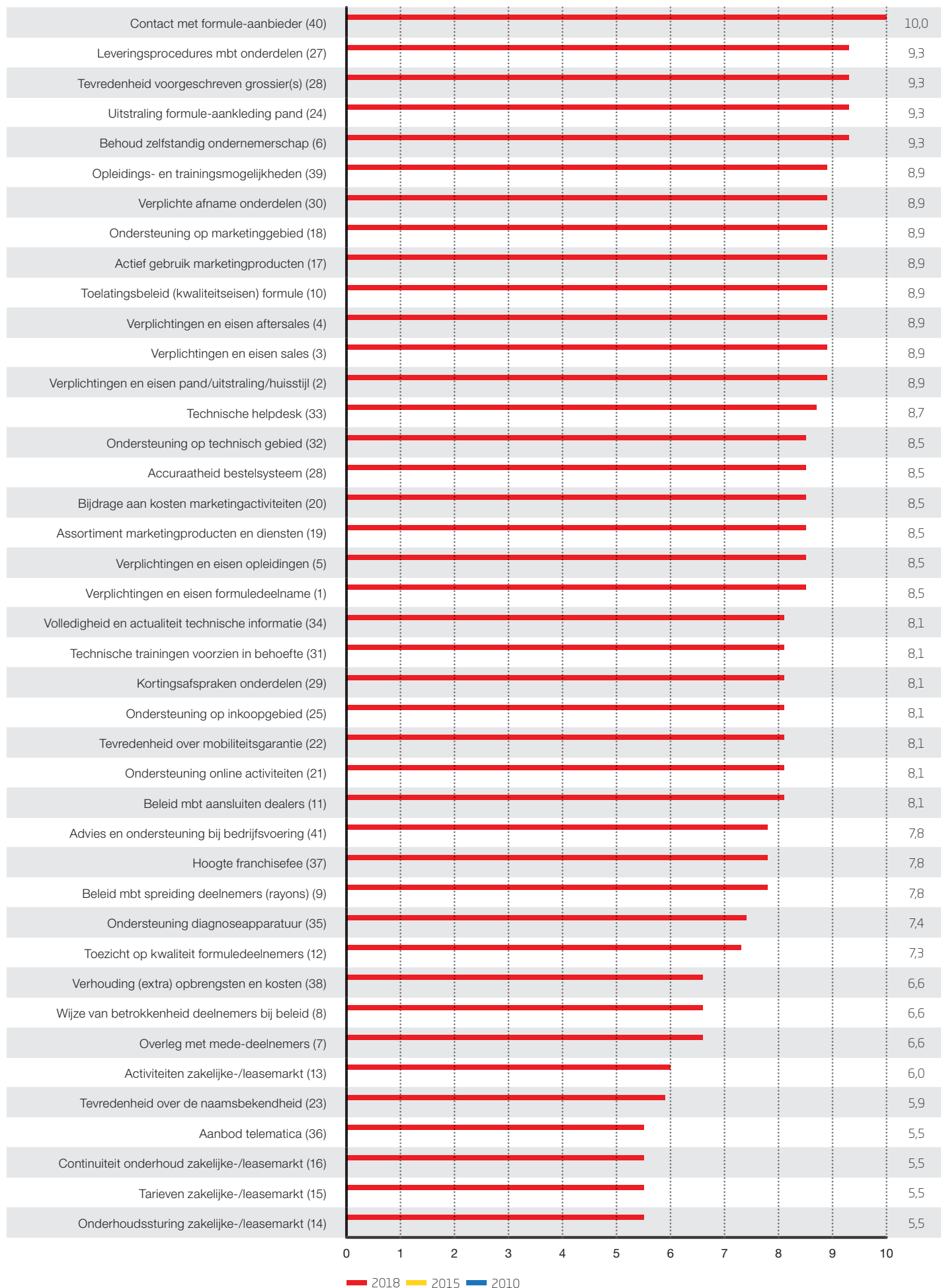
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

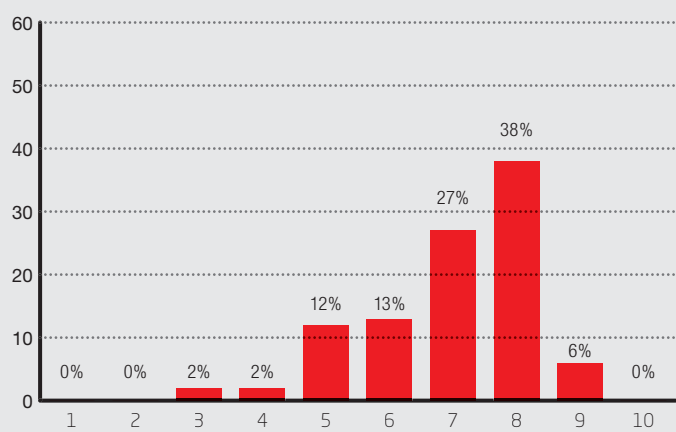


7.0 Autocrew



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 216 Aantal enquêtes ingevuld: 63 Respons: 29,2%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 7,0**Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules**

- Technische trainingen voorzien in behoefte (31) +0,6
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) +0,6
- Ondersteuning op technisch gebied (32) +0,6

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -2,9
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) -2,7
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) -2,3

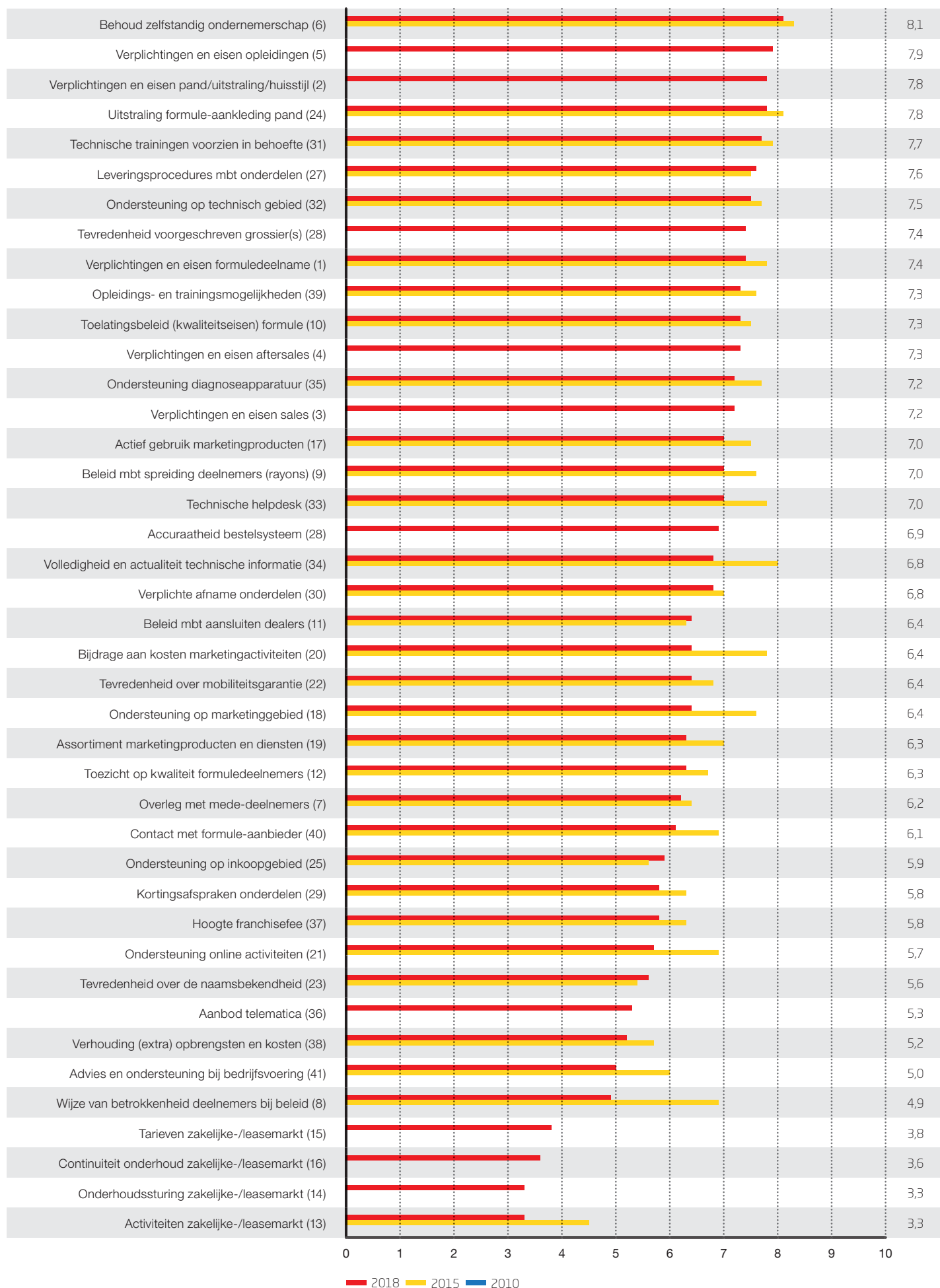
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- Ondersteuning op inkoopgebied (25) +0,3
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) +0,2
- Beleid mbt aansluiten dealers (11) +0,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) -2,1
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20) -1,4
- Ondersteuning op marketinggebied (18) -1,3

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



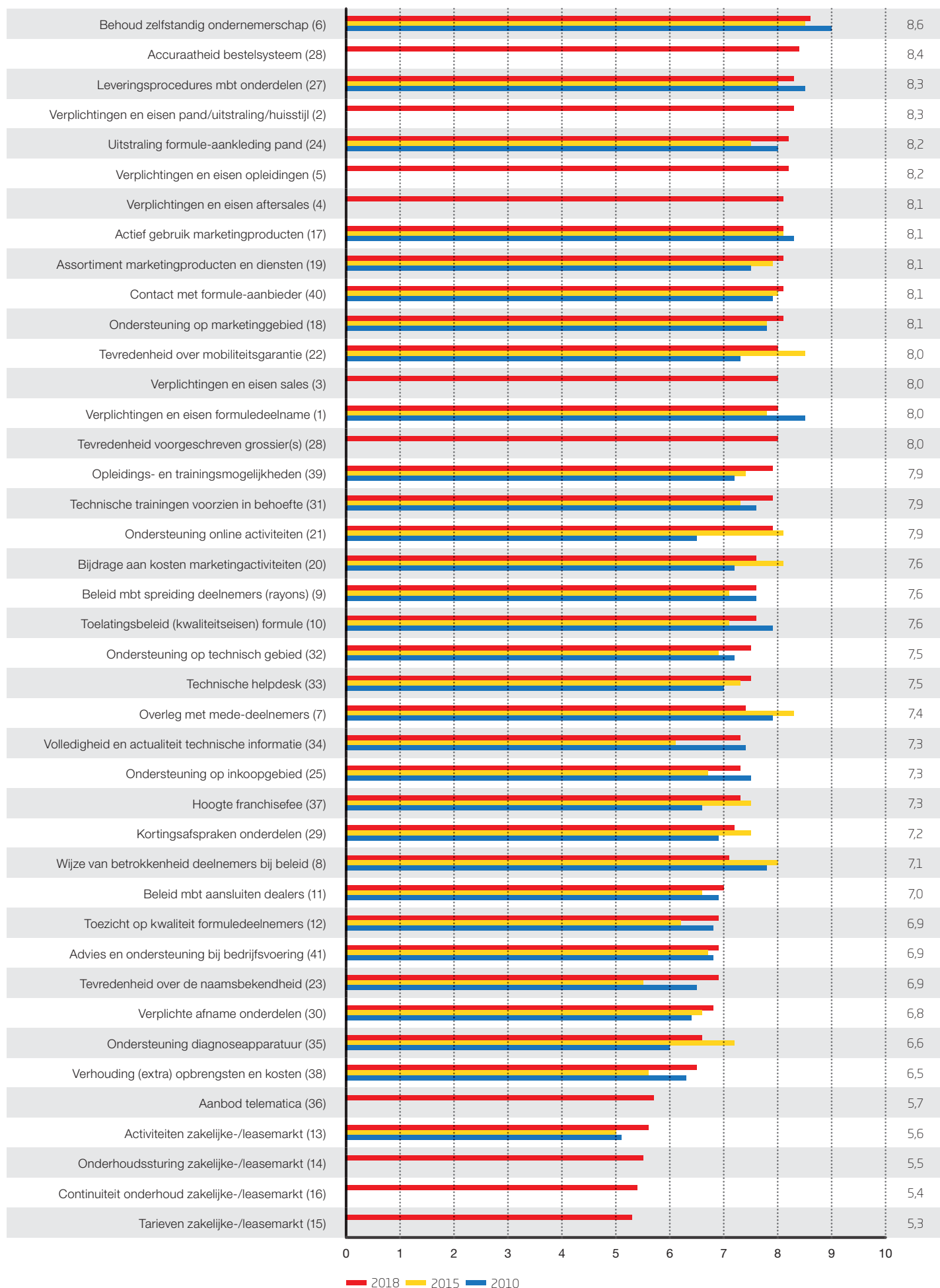
8,3 : AutoFirst



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



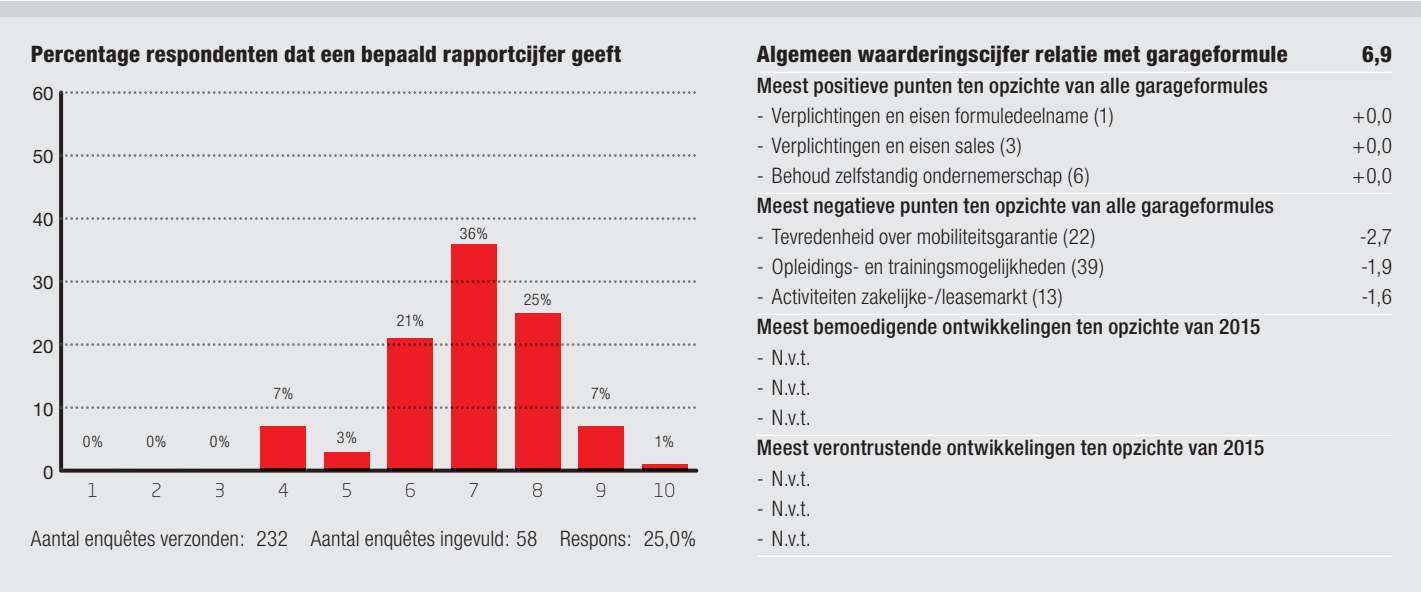
6,9 : AutoProfijt



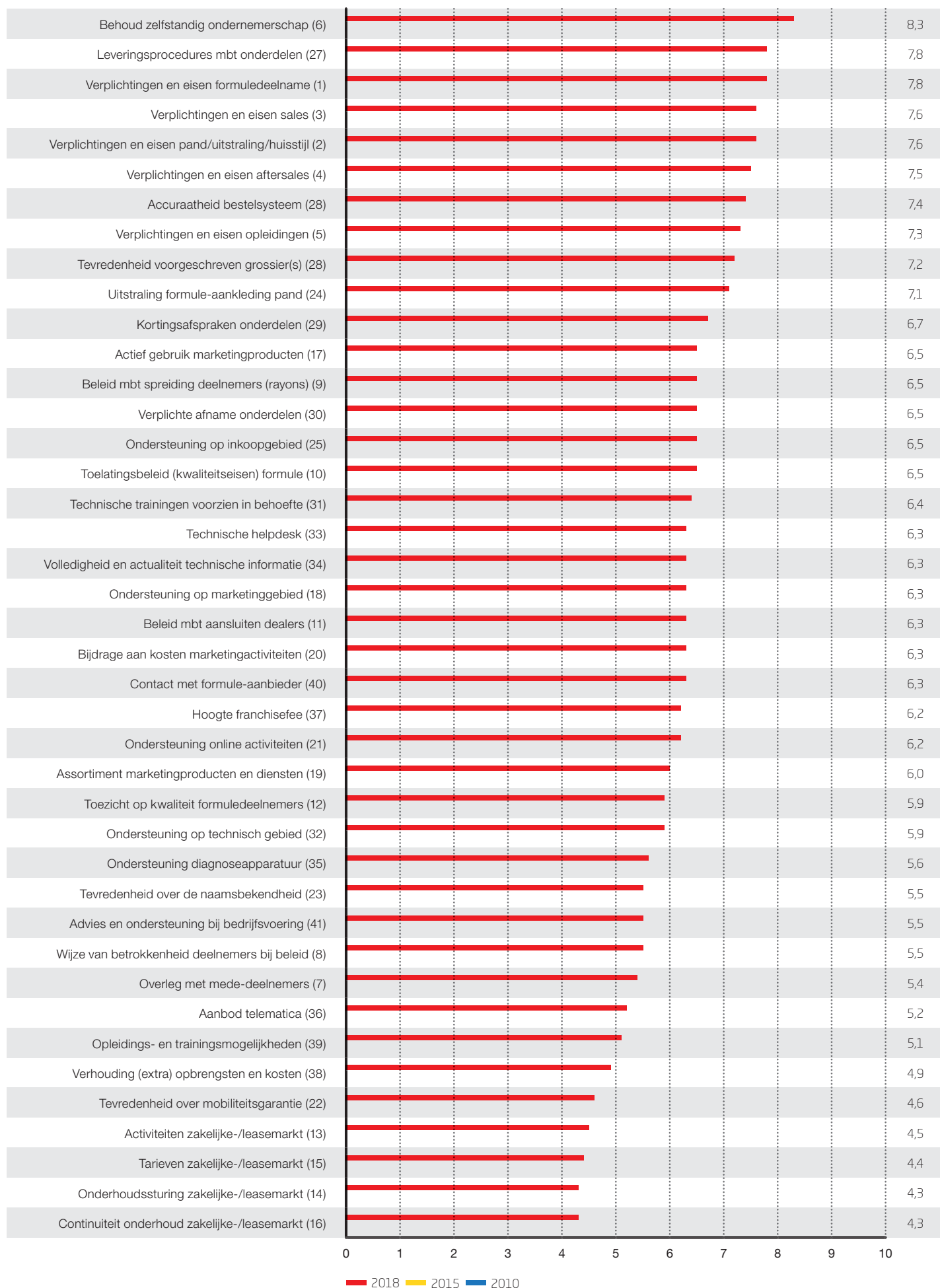
VOOR VAKKUNDIG EN VOORDELIG ONDERHOUD!



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



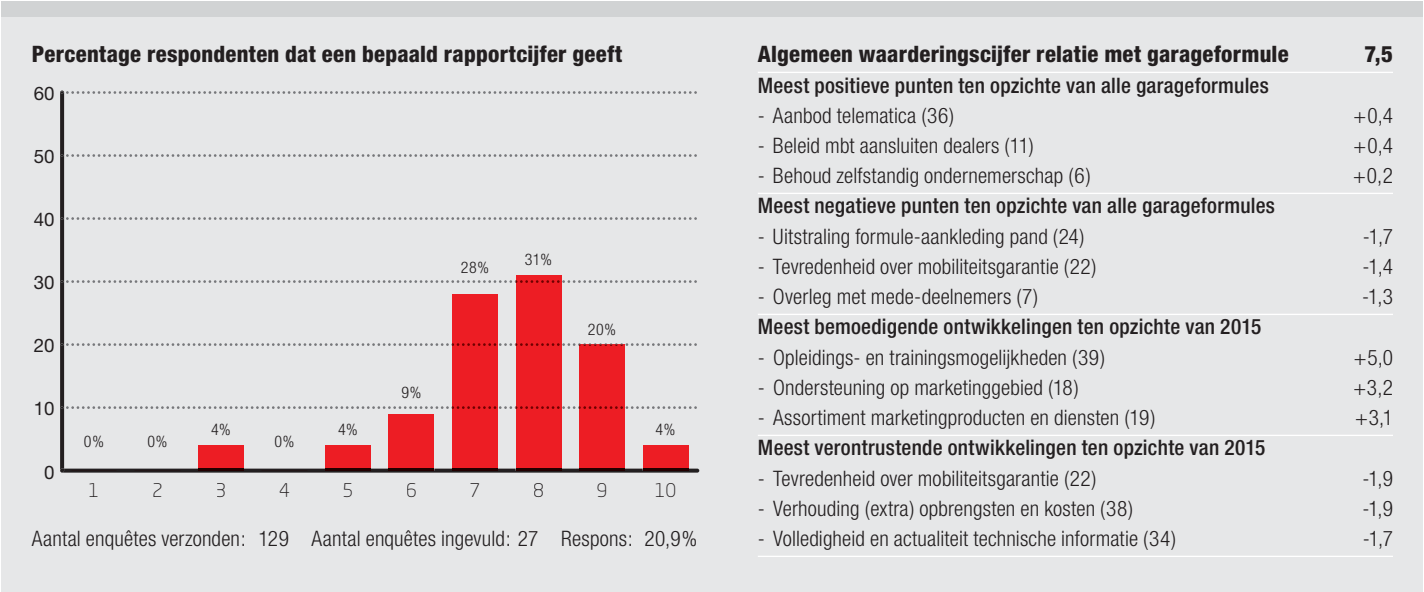
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



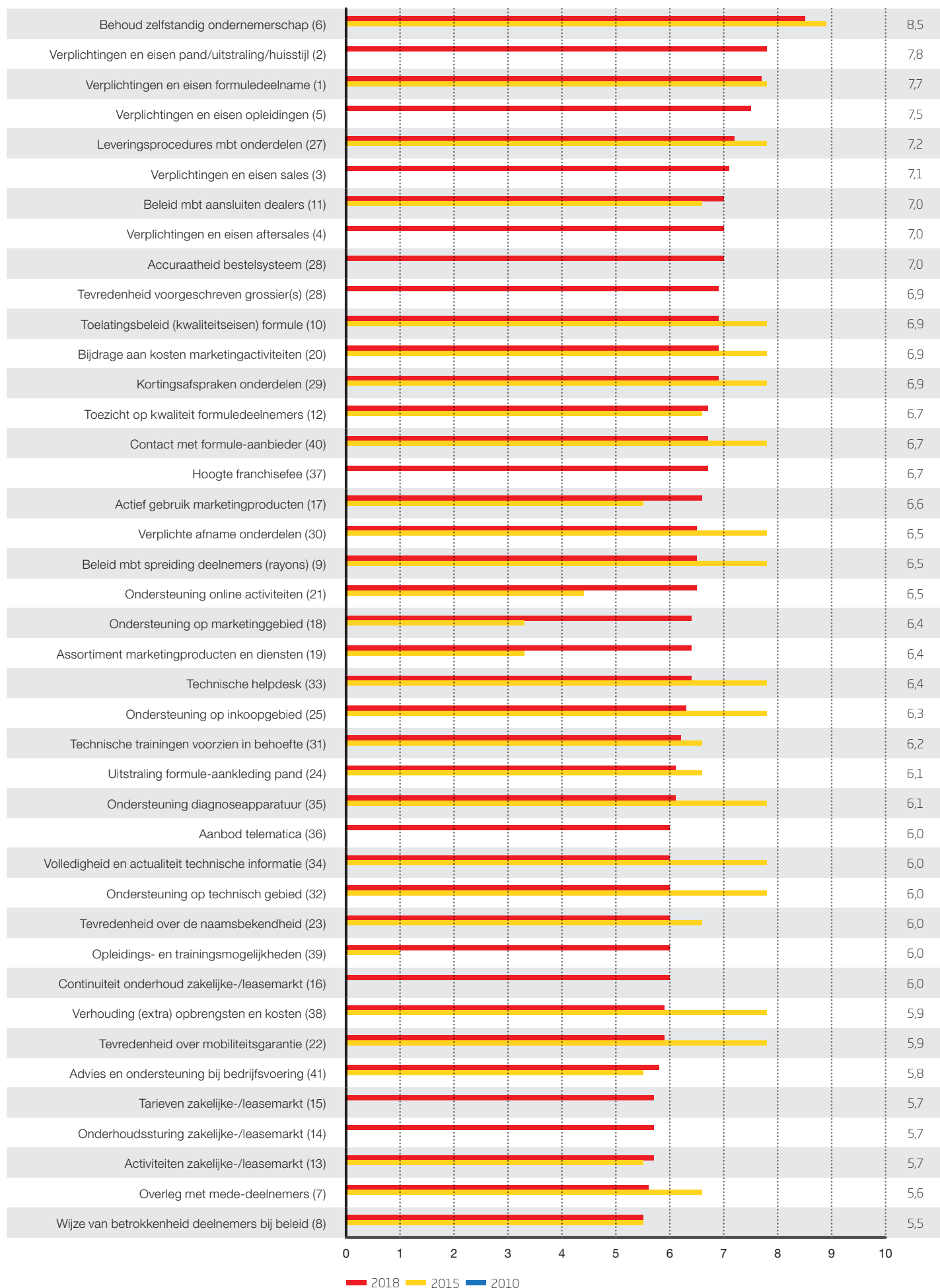
7,5 : AutoserviceTotaal



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



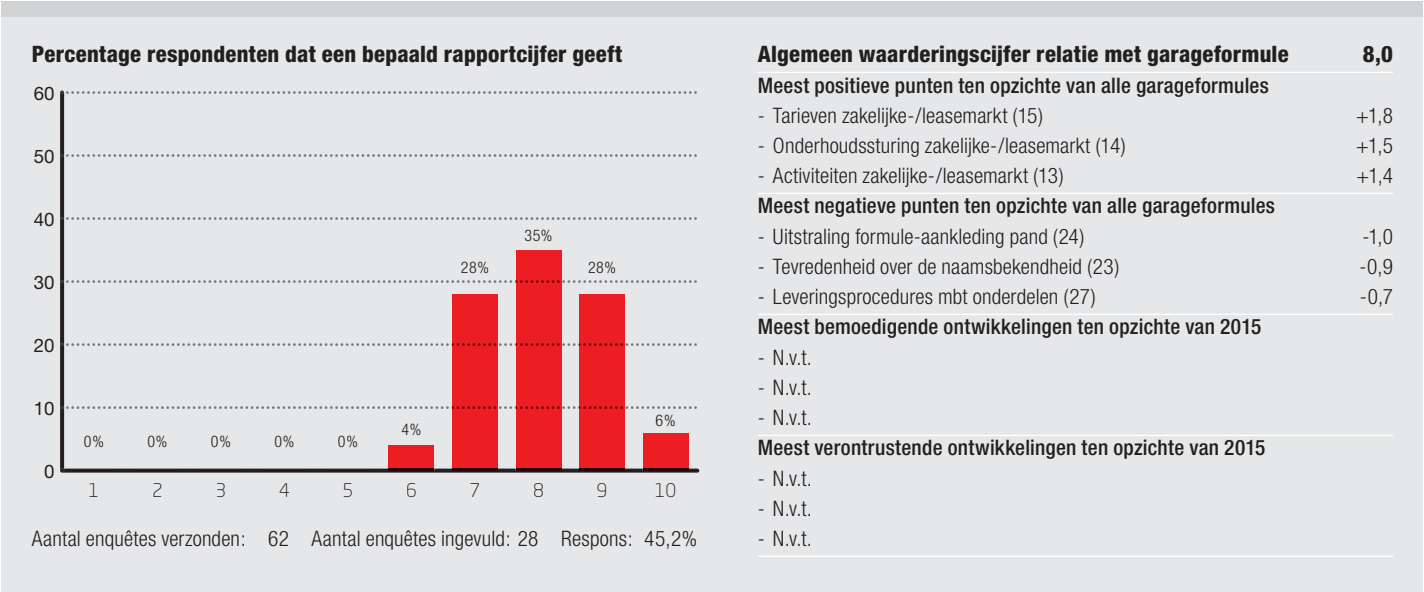
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



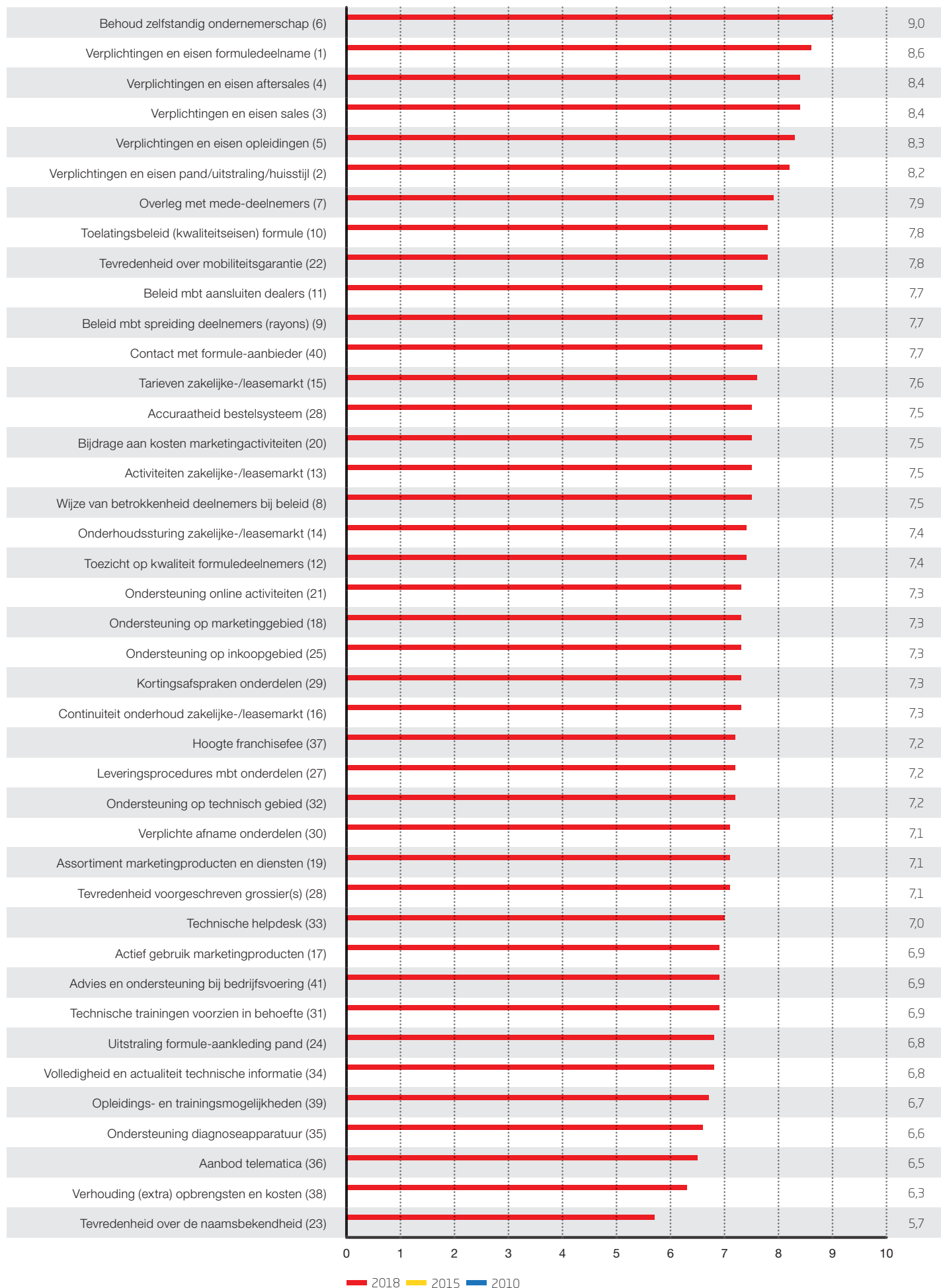
8,0 : Auto Service Netwerk



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



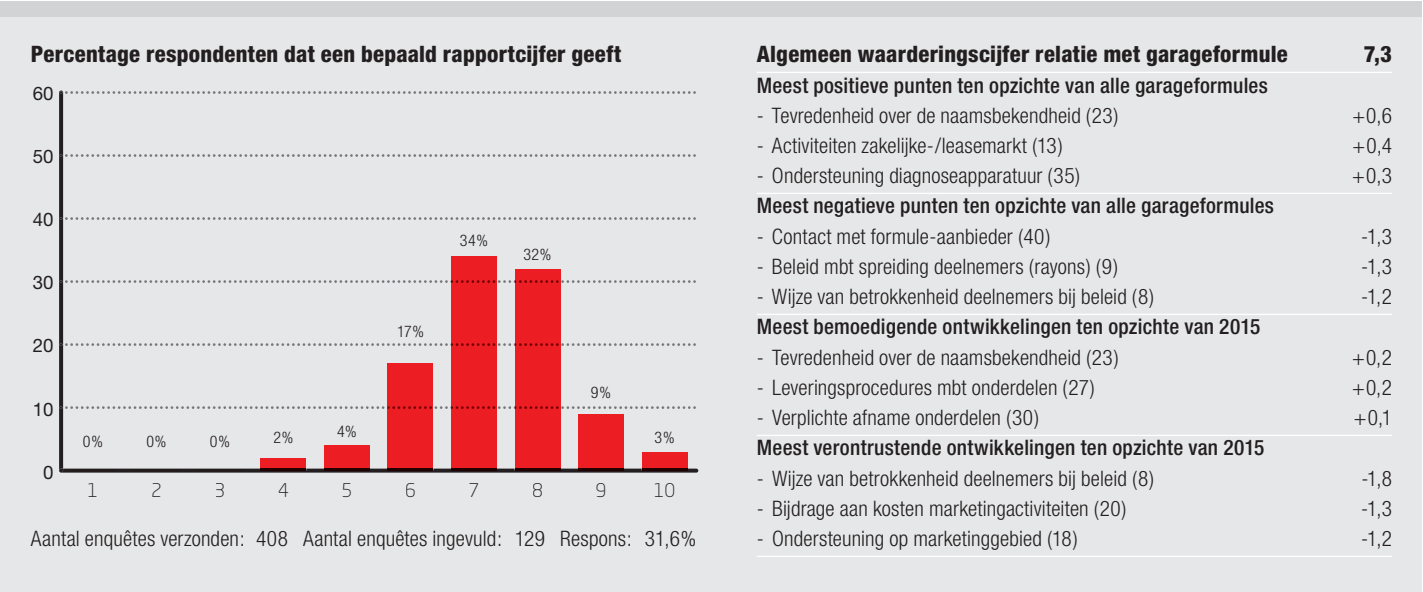
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



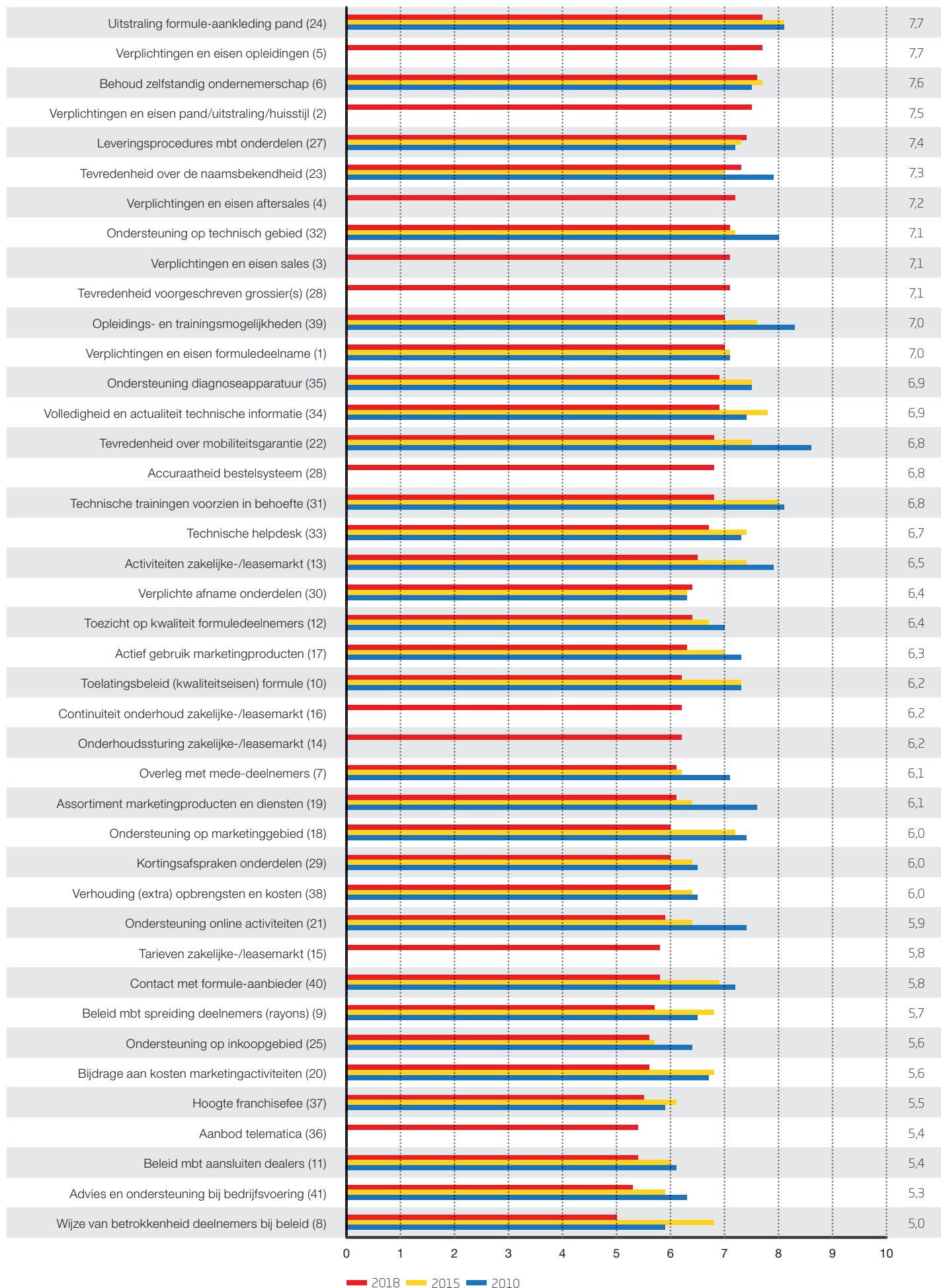
7.3 Bosch Car Service



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

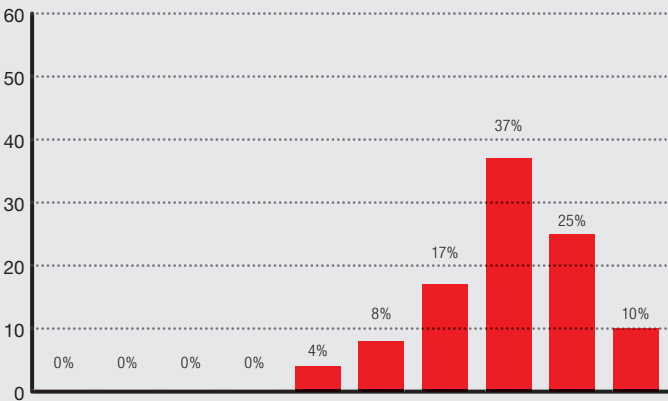


8,0 | Carprof



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 50 Aantal enquêtes ingevuld: 26 Respons: 52,0%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule **8,0**

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- | | |
|--|------|
| - Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (41) | +1,3 |
| - Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) | +1,2 |
| - Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9) | +1,1 |

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- | | |
|---|------|
| - Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) | -1,5 |
| - Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) | -1,4 |
| - Tarieven zakelijke-/leasemarkt (15) | -1,3 |

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- N.v.t.
- N.v.t.
- N.v.t.

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

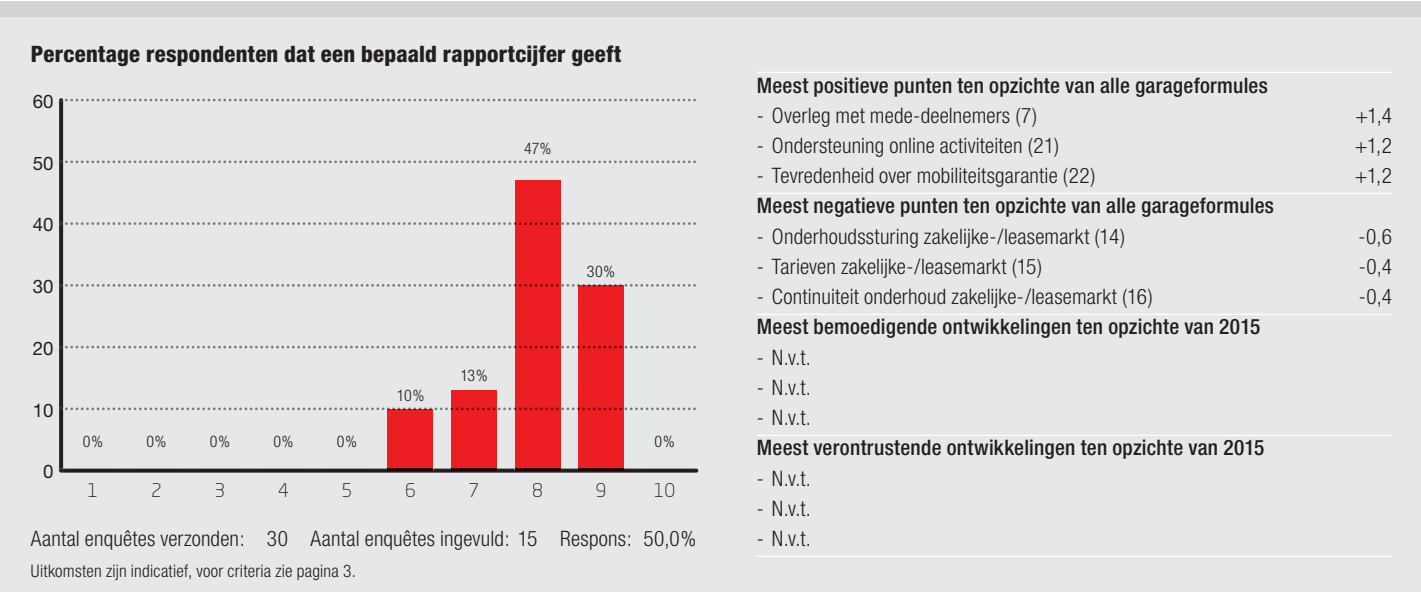


Geen cijfer,
indicatief

Carteam



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

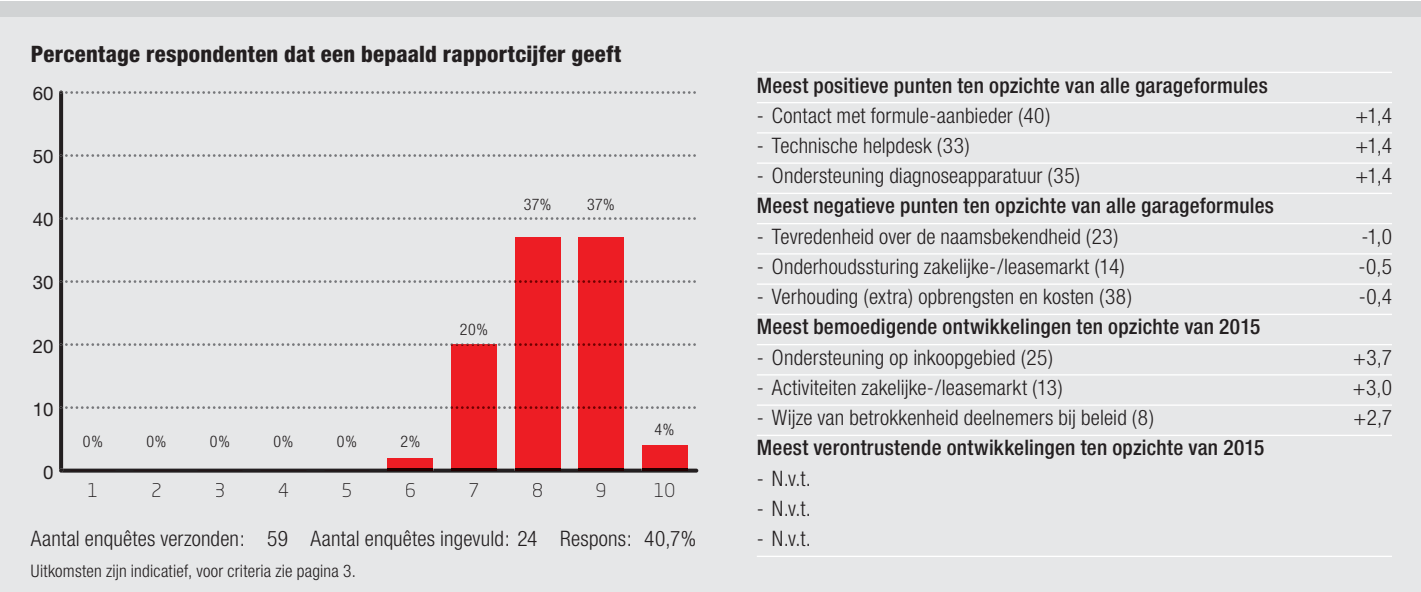


Geen cijfer, indicatief

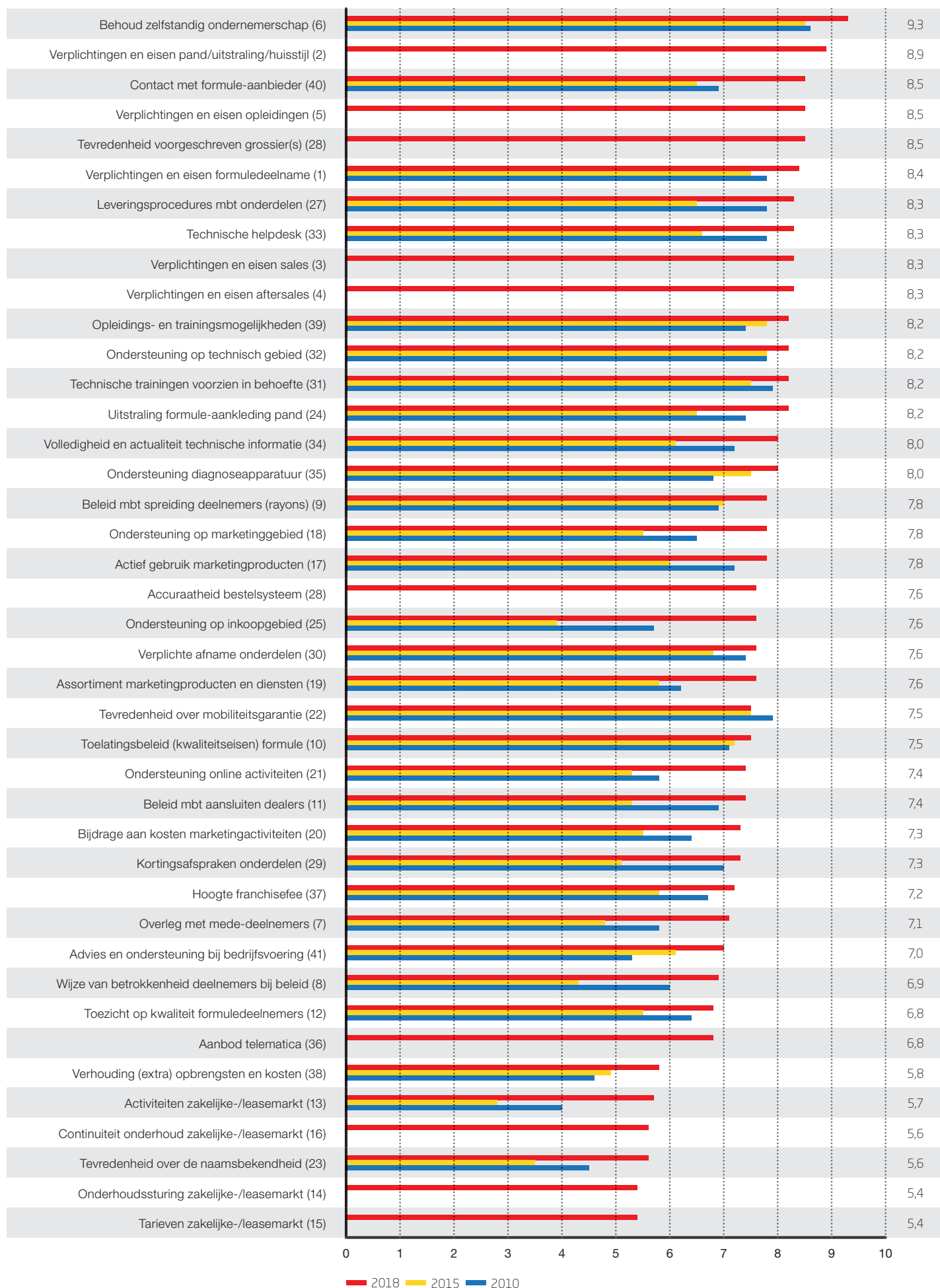
CarXpert



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



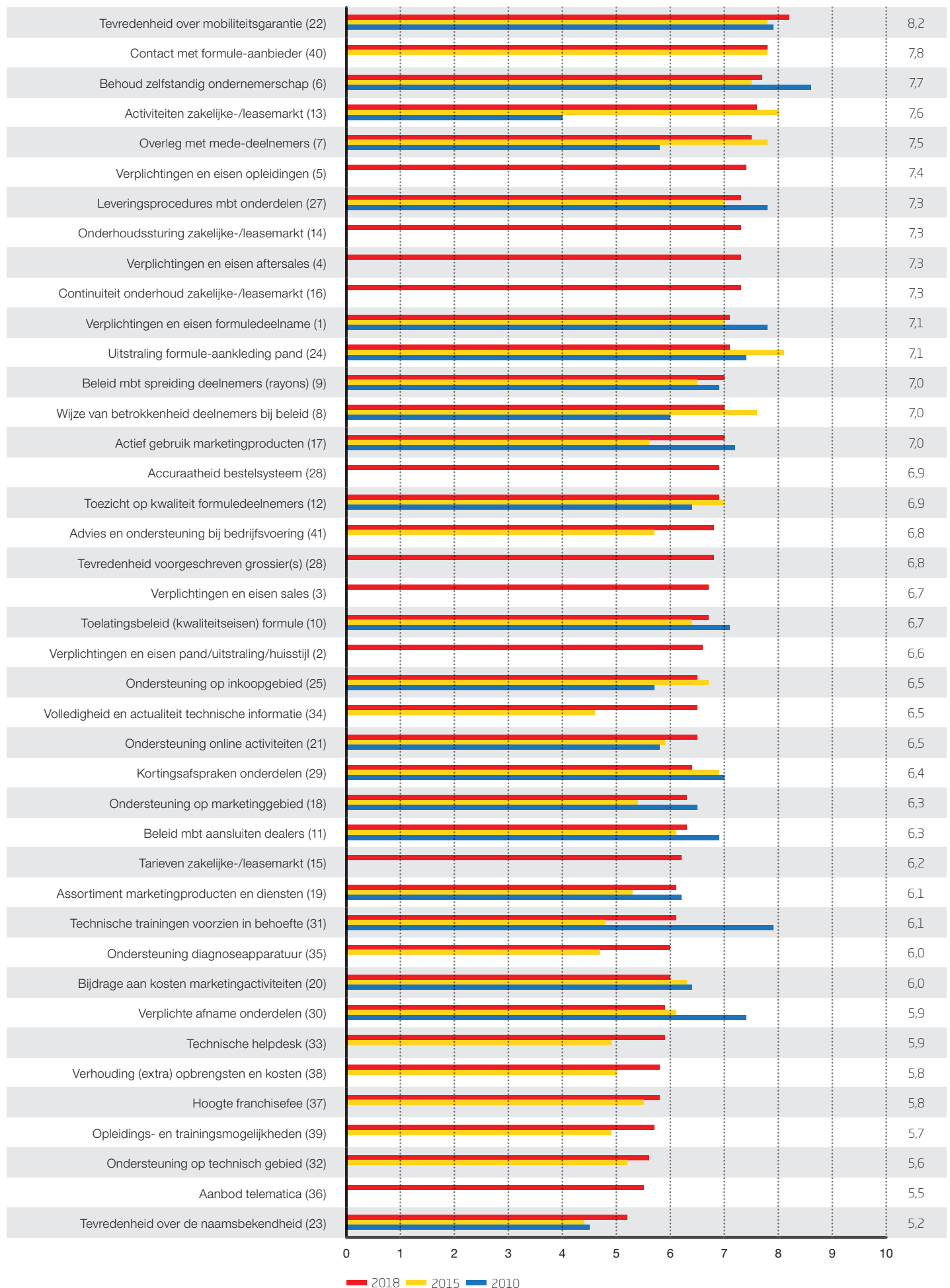
7.6 James



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



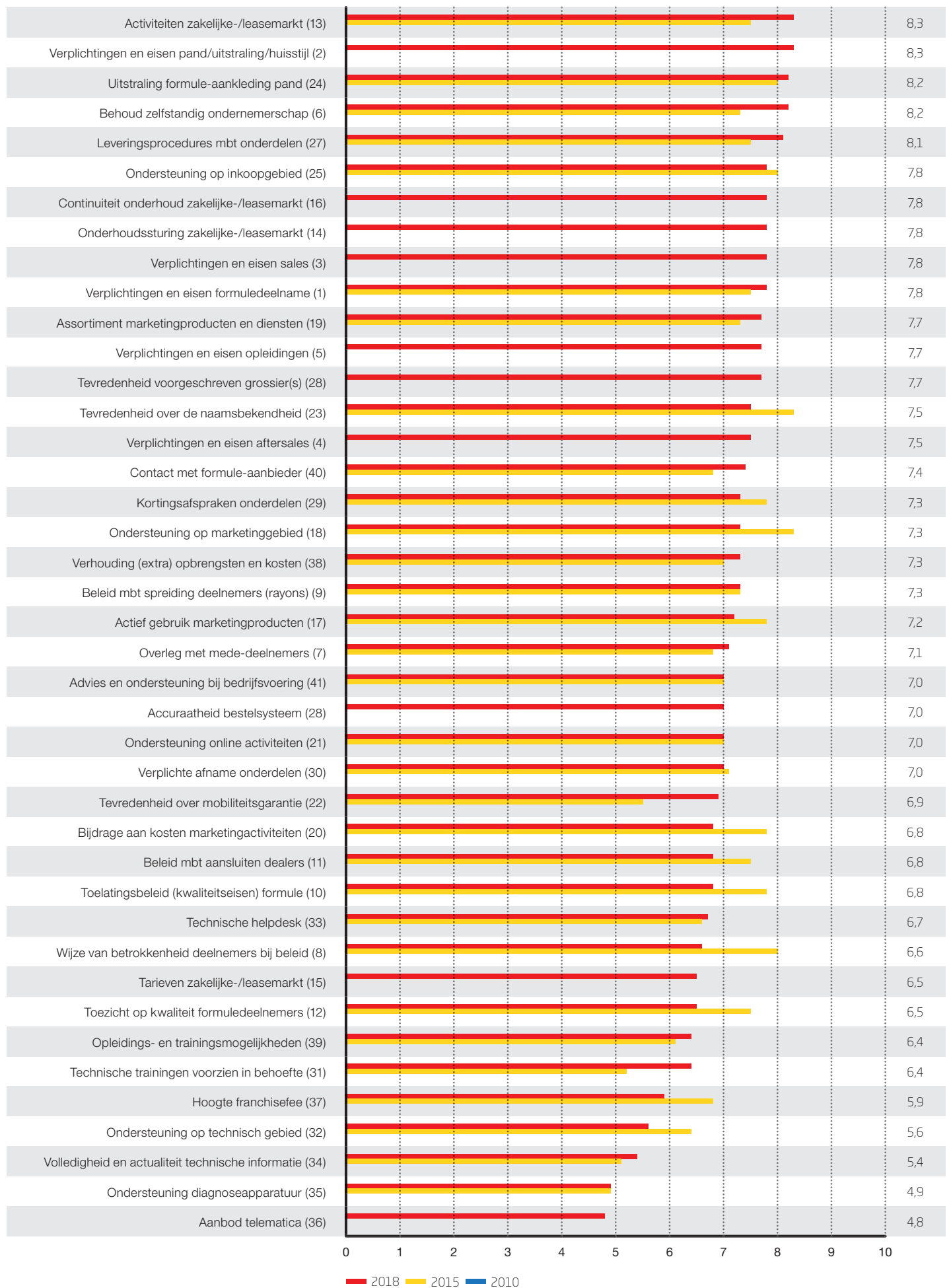
7.9 Profile



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



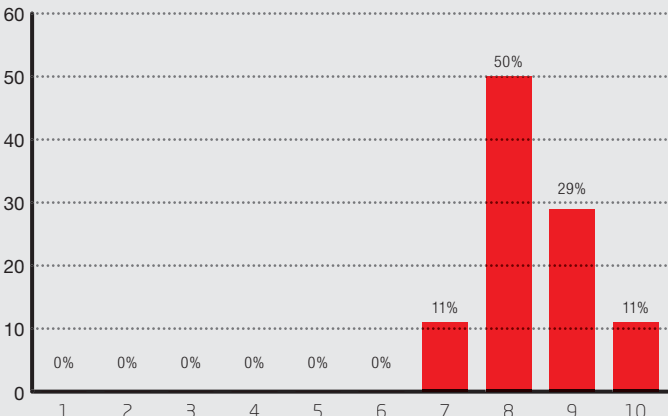
Geen cijfer, indicatief

Requal



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 27 Aantal enquêtes ingevuld: 19 Respons: 70,4%
Uitkomsten zijn indicatief, voor criteria zie pagina 3.

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- | | |
|--|------|
| - Contact met formule-aanbieder (40) | +1,5 |
| - Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (41) | +1,5 |
| - Ondersteuning op inkoopgebied (25) | +1,3 |

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- | | |
|--|------|
| - Technische helpdesk (33) | -1,0 |
| - Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) | -0,9 |
| - Opleidings- en trainingsmogelijkheden (39) | -0,6 |

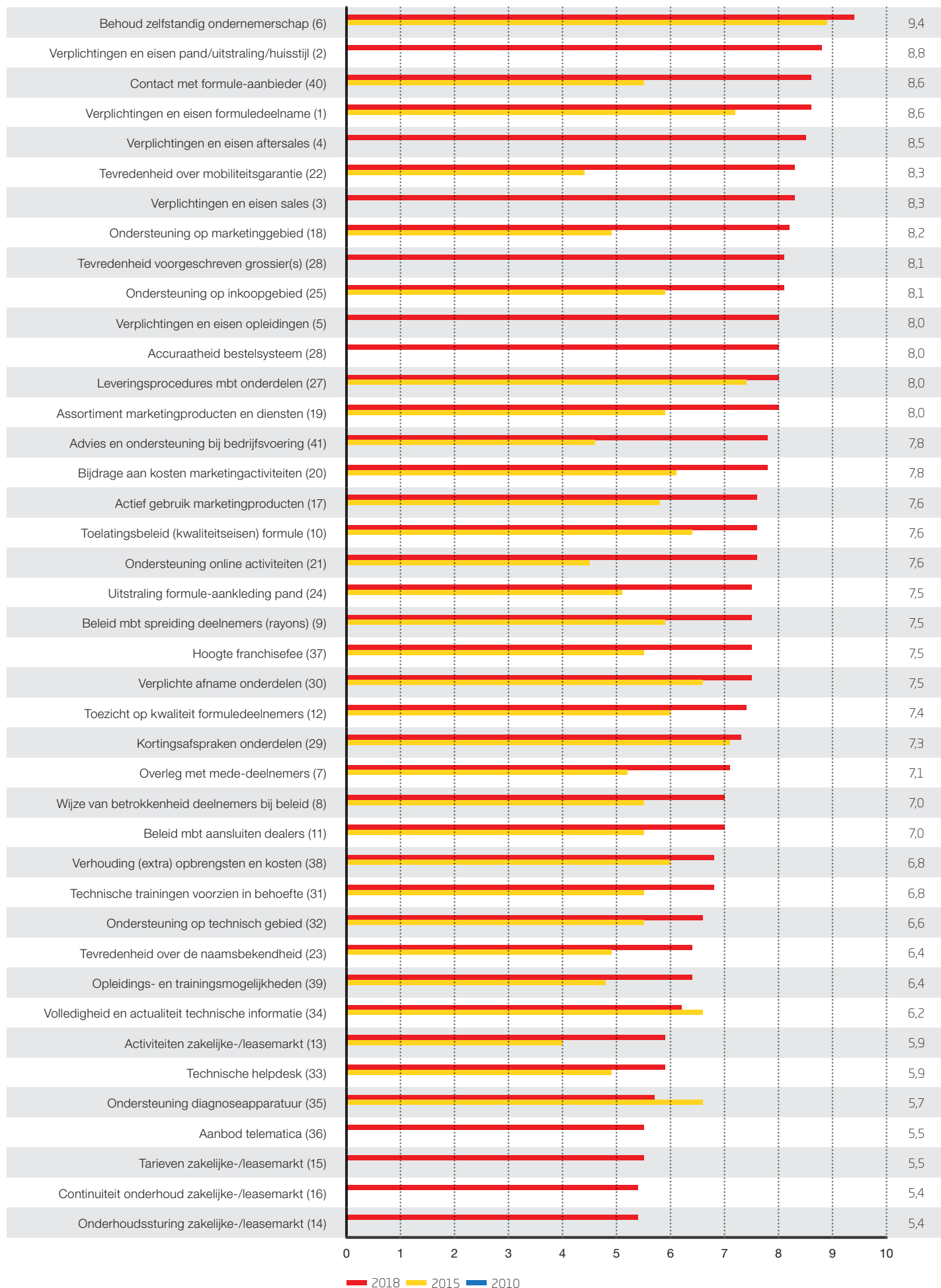
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- | | |
|--|------|
| - Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) | +4,0 |
| - Ondersteuning op marketinggebied (18) | +3,4 |
| - Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (41) | +3,2 |

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2015

- | | |
|--|------|
| - Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) | -0,9 |
| - Volledigheid en actualiteit technische informatie (34) | -0,4 |
| - N.v.t. | |

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



8.2 Vakgarage



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

