

# 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 formuledeelnemers 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

- Wat zouden in uw ogen de belangrijkste verbeterpunten zijn voor de formule waarbij u bent aangesloten?
- Welke dienstverlening, die er nu nog niet is of die u mist, zou u graag zien bij deze formule?
- 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.