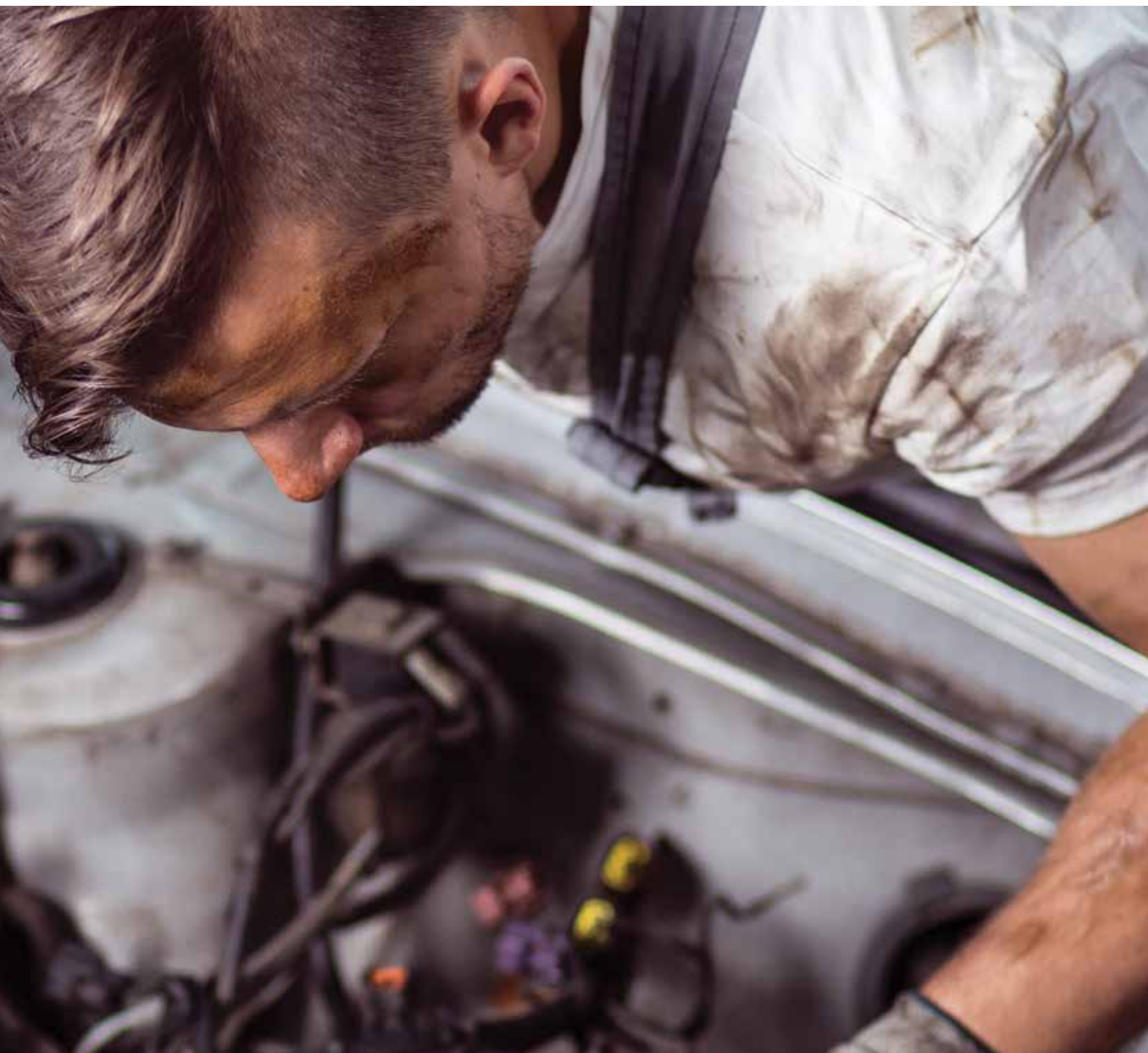




BOVAG

FORMULEONDERZOEK
GARAGEBEDRIJVEN 2020 (ROSA)



INHOUD

Voorwoord	02
Samenvatting	03
- Aanpak	03
- Waardering algemeen	04
- Waardering per stelling	04
- Ondersteuning	05
Vragen-/stellingenlijst	07
Alle garageformules	08
AutoCrew	10
AutoFirst	12
AutoProfijt	14
Autoservice Totaal	16
Autovakmeester	18
Bosch Car Service	20
Bosch Workshop Partner	22
CarProf	24
Carteam	26
CarXpert	28
Combinatie Merkspecialist	30
Eurorepar	32
James	34
Profile Car & Tyreservice	36
Requal Erkend Reparateur	38
Vakgarage	40
VSR	42

Verskil 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 2020, 2018 en 2015. 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

Meer dan eens blijkt ons periodieke formule-onderzoek ROSA van groot belang voor de hele branche. Net als twee jaar geleden toonden vrijwel alle garageformules zich bereid de vragenlijsten aan al hun leden te verspreiden en BOVAG heeft daardoor dus ook de beoordelingen kunnen inventariseren van autobedrijven die niet bij onze verenging zijn aangesloten. ROSA 2020 geeft een volstrekt representatief beeld van het formulelandschap, temeer omdat we met ruim 800 respondenten in absolute aantallen een hogere respons dan ooit konden noteren.

De cijfers laten namens zo'n 2.500 formuledeelnemers zien dat er over het algemeen grote tevredenheid heerst bij de ondernemers over hun formule. De gemiddelde waardering is 7,8 en de helft van de formules scoort minimaal een 8, terwijl niemand een onvoldoende kreeg toebedeeld. Bijzonder is dat goede scores uit het vorige onderzoek ook nu weer verder werden verbeterd. De deelnemers aan het onderzoek tonen zich het meest tevreden over het behoud van hun zelfstandige ondernemerschap en eigen identiteit. Voor het typische onafhankelijke autobedrijf is dat natuurlijk van grote waarde; een echte ondernemer wil zijn eigen bedrijf etaleren en een formule moet hem daarbij helpen. Niet andersom, en dat hebben de garageformules dus goed begrepen.

Maar het is natuurlijk niet alleen maar rozengeur en maneschijn. De grootste onvrede heerst op het vlak van de zakelijke markt. Veel formules blijken niet in staat om voor de zakelijke rijder een aantrekkelijke propositie in de markt te zetten, terwijl veel aangesloten autobedrijven waarschijnlijk wel die verwachting hebben. Daarnaast werd onder andere bij de accuraatheid van bestelsystemen de grootste daling in waarderingscijfer geconstateerd, terwijl dit toch juist de meest concrete toegevoegde waarde voor de ondernemer moet bieden. Ondersteuning op het gebied van techniek wordt dan ook door 91 procent van de respondenten gezien als de belangrijkste reden om zich aan te sluiten bij een formule. Overigens gevolgd door marketingondersteuning met 89 procent.

Al met al geeft ROSA 2020 uitkomsten waar zowel BOVAG als de garageformules tevreden over mogen zijn. Waar ikzelf ook zeer tevreden over ben, is dat we de afgelopen jaren een steeds betere relatie en samenwerking met vrijwel alle formules hebben opgebouwd. Dat stelt ons in staat om knelpunten van onze eigen leden direct te adresseren en op te lossen, maar ook om hulp te bieden bij invulling van de franchisewet en het snel delen van correcte informatie over coronamaatregelen. Vice versa zorgt de goede relatie ervoor dat ook de formules snel een luisterend oor bij BOVAG vinden, waarna bijvoorbeeld een lobbytraject kan worden opgestart. De positieve én de negatieve punten uit ROSA 2020 gaan wij uiteraard uitvoerig bespreken met alle betrokkenen, zodat we bij een volgend onderzoek nog hogere cijfers kunnen rapporteren.

Voor nu zijn we blij met de winnaars en hopen we dat ieder er zijn voordeel mee kan doen!

Gerard ten Buuren

Voorzitter BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven



SAMENVATTING

Aanpak

Met dit ROSA 2020 onderzoek is de lijn voortgezet uit 2018 met een andere aanpak voor wat betreft het aantal deelnemende formules en de hoeveelheid deelnemers die zijn benaderd. Dankzij weer de actieve medewerking van de verschillende garageformules die in Nederland opereren, heeft BOVAG in 2020 de vragenlijst voor het onderzoek kunnen uitsturen naar de volledige deelnemerslijsten, ongeacht of zij BOVAG-lid zijn of niet. Dat heeft geleid tot een stijging van 15 naar 20* deelnemende formules. Het totaal aantal online uitgenodigde deelnemers steeg van 1.979 naar 2.436. De absolute respons is daarmee toegenomen van 674 naar 807 volledig ingevulde vragenlijsten. Procentueel komt de totaalrespons in 2020 uit op 33,1 procent, nagenoeg gelijk aan de respons van 2018 met toen 34,1 procent. (Zie respons tabel).

Dit jaar is er voor het eerst een nauwgezette inventarisatie geweest per formule wat betreft de producten en diensten die ze wel en niet aanbieden. Dat heeft geresulteerd in een markering per onderwerp bij elke formule (zie elke formulepagina). De waarderingen op elk onderwerp per formule kunnen op die wijze in goed perspectief beschouwd worden.

BOVAG past heldere criteria toe voor representativiteit en daarmee voor wel of niet opname in deze rapportage. De respons per formule varieert tussen de 17,1 en 80,6 procent. Negentien formules (geteld inclusief de formules onder 'Combinatie Merkspecialist') zijn representatief van uitkomst en worden volledig opgenomen in deze uitgave (groen gearceerd). De formule blauw gearceerd is met hun uitkomsten indicatief. Ze zijn wél opgenomen in het rapport, maar krijgen geen algemeen waarderingscijfer.

Respons

Garageformule	2020		2018	2015
	Verzonden**	Respons	Respons %	Respons %
AutoCrew	188	43	22,9%	30,3%
AutoFirst	131	67	51,1%	29,0%
AutoProfijt	221	42	19,0%	25,0%
Autoservice Totaal	173	34	19,7%	13,3%
Autovakmeester	110	50	45,5%	42,6%
Bosch Car Service	417	121	29,0%	31,6%
Bosch Workshop Partner	175	33	18,9%	32,4%
CarProf	73	37	50,7%	52,0%
Carteam	47	29	61,7%	50,0%
CarXpert	135	30	22,2%	27,3%
Combinatie Merkspecialist*	82	44	53,7%	45,2%
Eurorepar	78	34	43,6%	
JAMES	68	34	50,0%	31,0%
Profile Car & Tyreservice	158	27	17,1%	22,5%
Requal Erkend Reparateur	36	29	80,6%	22,9%
Vakgarage	323	142	44,0%	43,8%
VSR	21	11	52,4%	
Totaal	2436	807	33,1%	34,1%

— representatief — indicatief

* De formulenaam 'Combinatie Merkspecialist' is de verzameling van de vier garageformules PCA Merkspecialist, Vetos Merkspecialist, TOP Merkspecialist en MBSG Merkspecialist. Daarmee komt het totaal uit op 20 deelgenomen formules. Er wordt in deze rapportage verder gesproken van de verzamel-formulenaam 'Combinatie Merkspecialist'.

** Op basis van het door elke garageformule aangeleverde aantal deelnemers, mei-juni 2020.

De formules AUTOEXCELLENT en Champion zijn wel aangeschreven in 2020, maar de respons was te laag om op te nemen in dit rapport. 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.

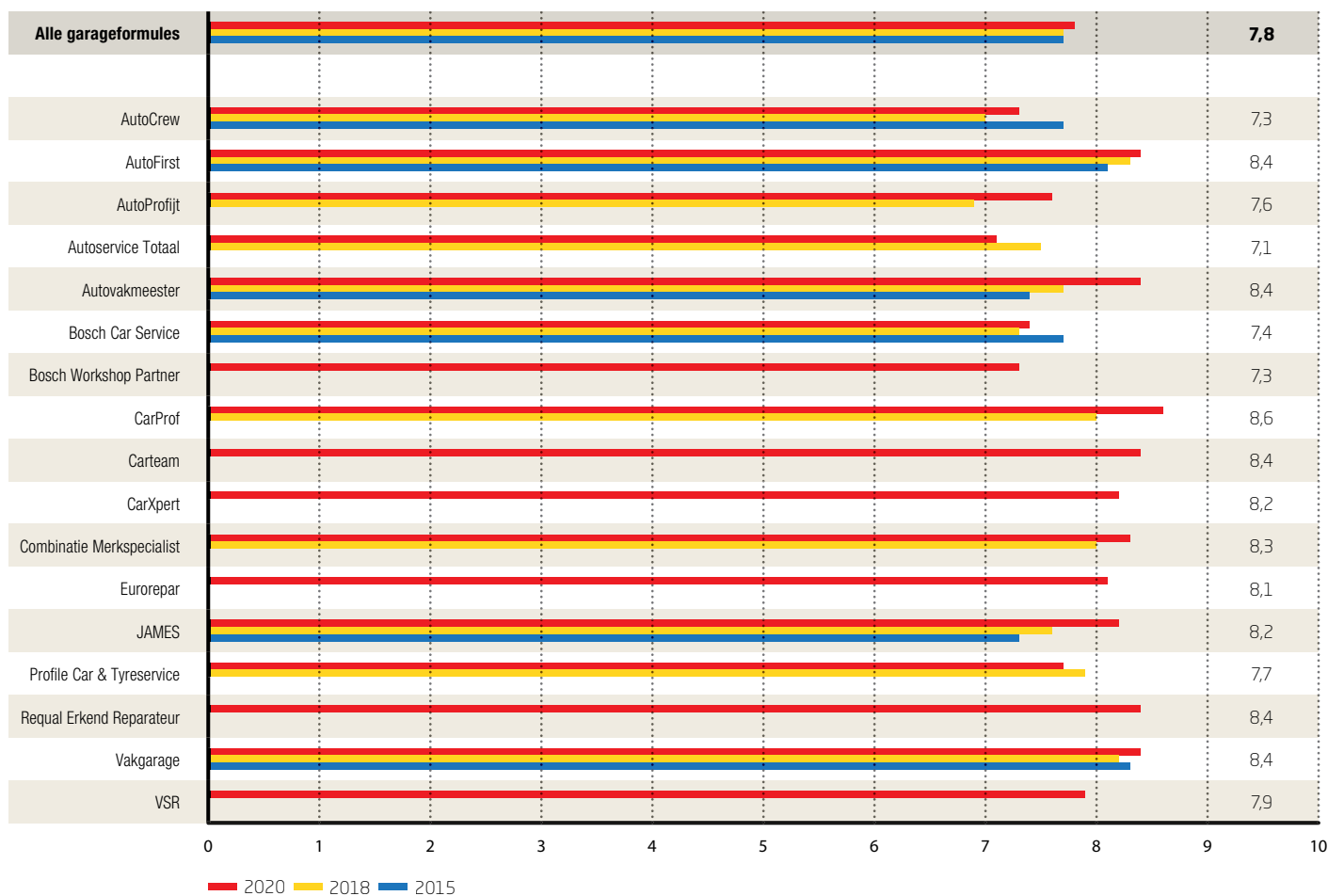
Waardering algemeen

Garagebedrijven die lid zijn van een formule waarderen de relatie met hun garageformule gemiddeld met een 7,8 (zie onderstaande figuur). Op dit punt is er een lichte stijging waarneembaar ten opzichte van 2018 (7,7). Alle formules scoren tussen de ruim voldoende tot zeer goed; geen enkele krijgt een onvoldoende. CarProf voert de lijst aan met een 8,6, gevolgd door maar liefst vijf formules die hetzelfde rapportcijfer, een 8,4, scoren (afgerond op 1 decimaal): in alfabetische volgorde AutoFirst, Autovakmeester, CarTeam, Requal Erkend Reparateur en Vakgarage. Verder is positief dat nog eens vier formules een algemeen rapportcijfer van boven de acht scoren, te weten Combinatie Merkspecialist (8,3), CarXpert (8,2), JAMES (8,2) en Eurorepar (8,1). Van de formules die in 2018 ook meededen, laten Autovakmeester en AutoProfijt de grootste stijging in rapportcijfer zien (beide +0,7 punt), gevolgd door CarProf en JAMES (beide +0,6). Autoservice Totaal vertoont de grootste daling in waardering (-0,4), gevolgd door Profile Car & Tyreservice (-0,2). Hoewel allen nog ruim voldoende in waardering (meer dan een 7), zijn de laagst scorende formules dit jaar

Autoservice Totaal (7,1), AutoCrew en Bosch Workshop Partner (beide 7,3). Net daar boven scoren Bosch Car Service (7,4), AutoProfijt (7,6), en Profile Car & Tyreservice (7,7) net onder het overall gemiddelde ook nette waarderingen.

Dit jaar komt het gemiddelde cijfer van alle stellingen tezamen uit op een 7,0 (in 2018 6,9). Dat is 0,8 punt lager dan het algemeen rapportcijfer (7,8) dit jaar. 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 behoorlijk tevreden zijn over hun garageformule.

Algemeen waarderingscijfer per garageformule



Waardering per stelling

Ten opzichte van 2018 zijn de stellingen vrijwel ongewijzigd in het aantal onderwerpen. Slechts één stelling is weggelaten in 2020; dit betrof de stelling waar het om het aanbod van telematica ging (dongel etc.). Het aantal stellingen (zie pagina 7, Vragenlijst Rosa 2020) is daardoor uitgekomen op 40.

Van de 40 onderwerpen waarover autobedrijven door middel van stellingen hun waardering kenbaar konden maken, scoren 38 onderwerpen gemiddeld een voldoende of hoger (een 6,0 of meer). Formuledeelnemers zijn, evenals twee jaar geleden, over het algemeen het meest 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 (8,0) en de daarmee samenhangende waardering voor de uitstraling van de formule-aankleding van het pand (7,9). Positief is ook weer dat de verplichtingen en eisen ten aanzien van opleidingen gemiddeld goed scoren (7,9) en een stabiel beeld laten zien. Met de

onderdelen (leveringsprocedures een 7,8 en verplichtingen van de voorgeschreven grossiers een 7,6) en de aftersales eisen (7,7) is het gemiddeld genomen ook dik voor elkaar. Het minst tevreden zijn de formuledeelnemers over alle onderwerpen die te maken hebben met lease en de zakelijke markt. Onvoldoende scoren de tarieven voor de zakelijke-/leasemarkt (5,7) en de continuïteit van onderhoud voor de zakelijke-/leasemarkt (5,9). Direct gevolgd door maar net een voldoende voor de onderhoudssturing van de zakelijke-/leasemarkt (6,0).

Hierbij dient uitdrukkelijk vermeld te worden dat heel wat formules aangeven niet actief te zijn op dit gebied. Dus de magere cijfers kunnen zowel uitdrukking geven aan een ontevredenheid over het functioneren van deze zaken, als over ontevredenheid over het ontbreken hiervan.

Naamsbekendheid van een formule is natuurlijk van levensbelang voor elke garageformule. Daar is in de afgelopen twee jaar over alle formules genomen dan ook de grootste vooruitgang geboekt; de tevredenheid over de naamsbe-

kendheid nam met 0,3 punt toe. De volledigheid en actualiteit van de technische informatie en de uitstraling van de formule aankleding van het pand volgen daarop met een stijging van beide +0,1 punt.

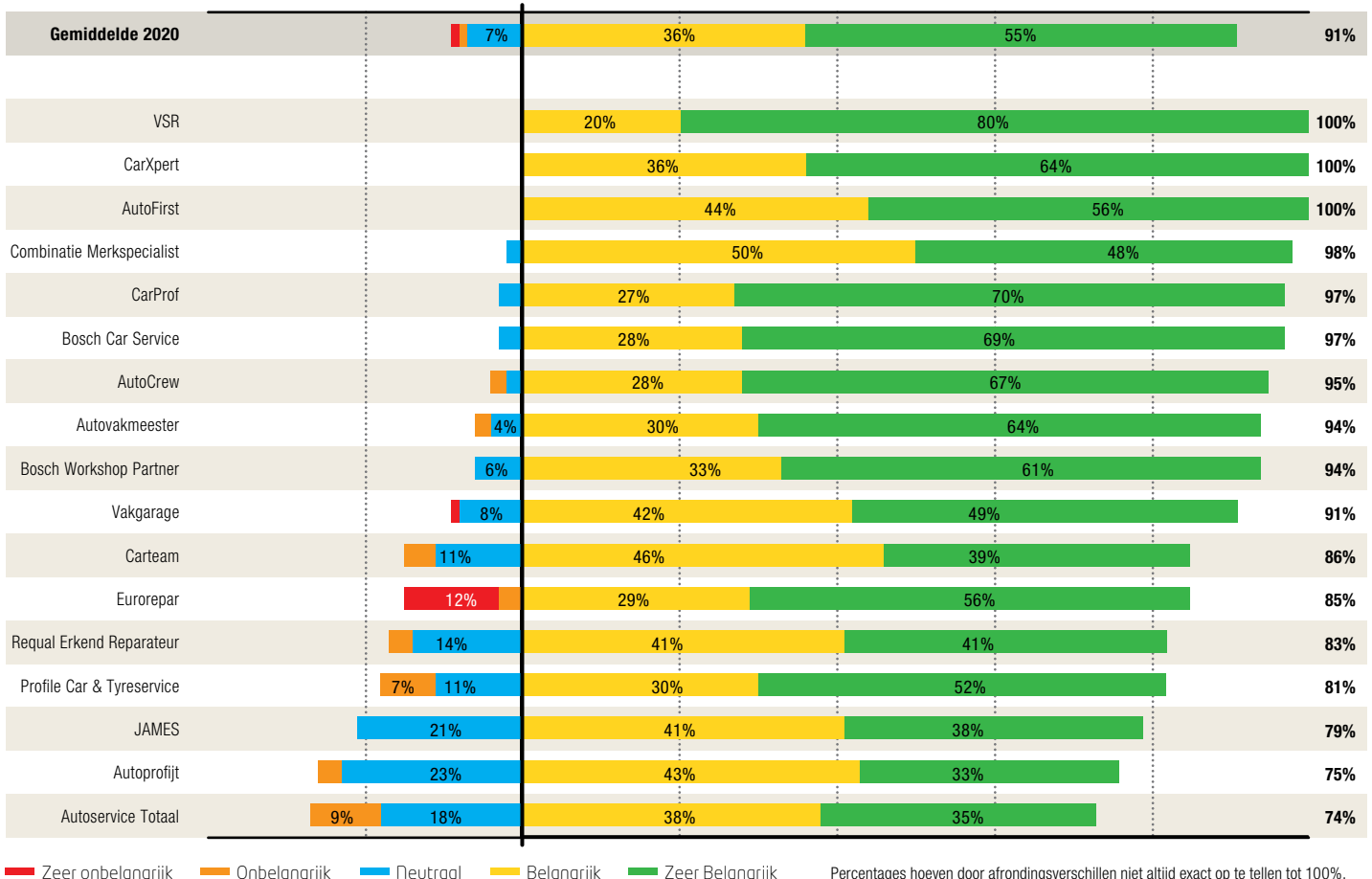
Anderzijds zijn er ook formulebreed licht verontrustende ontwikkelingen. De grootste dalingen laten de tevredenheid over de mobiliteitsgarantie zien en de accuraatheid van bestelsystemen (beide -0,3 punt). Achter een goed bestelsysteem zit vaak de ruggengraat van de toegevoegde waarde van een formule, dus dit verdient zeker aandacht bij die formules die hier de grootste achteruitgang laten zien. Tot slot wordt het overleg met de mede-deelnemers van formules lager gewaardeerd dan twee jaar geleden (-0,2). In de huidige tijden van algeheel minder fysiek contact, zal het een uitdaging blijven hierin collectief vooruitgang te boeken.

Ondersteuning

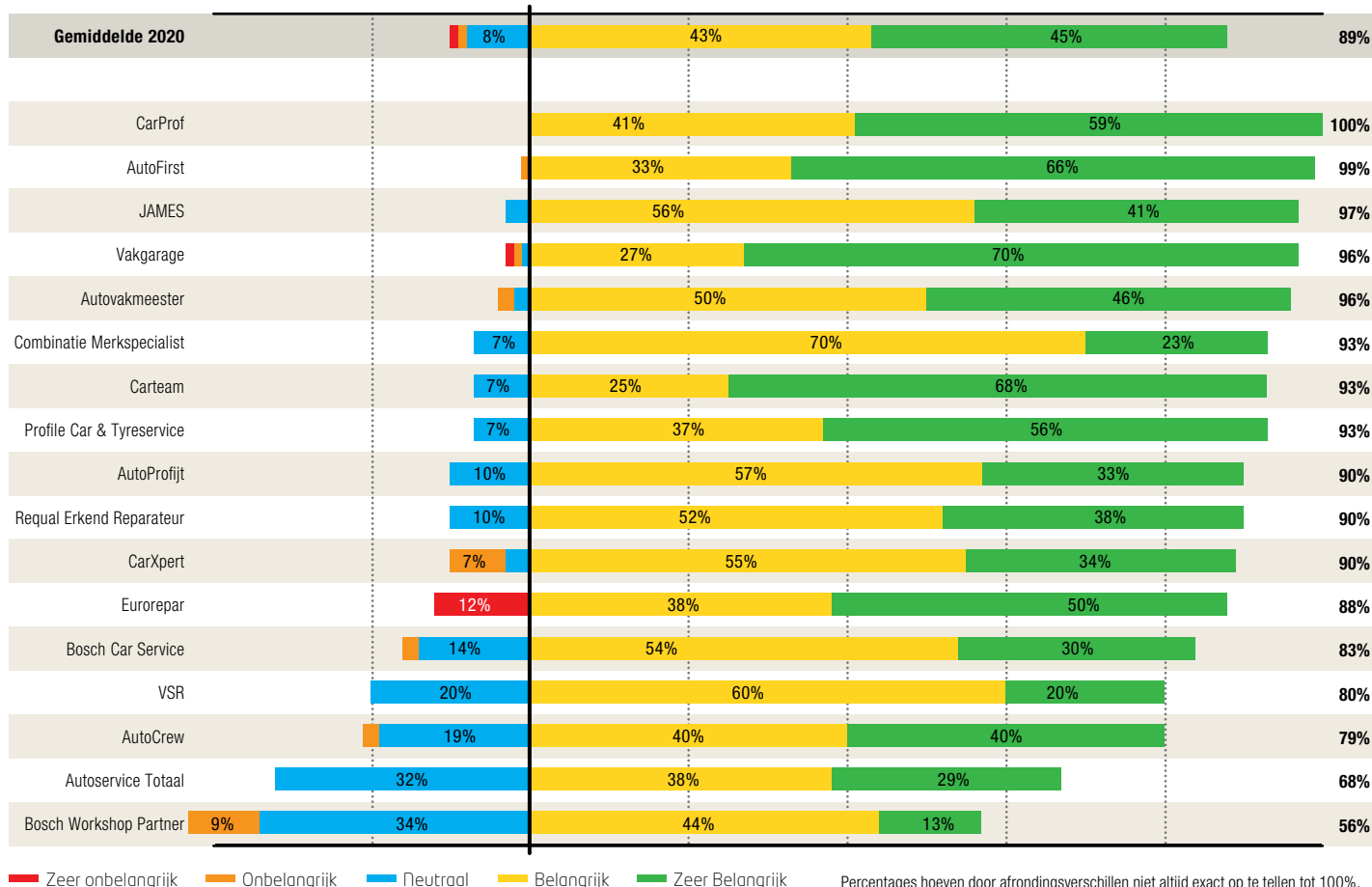
De formuledeelnemers beschouwen de ondersteuning op het gebied van Techniek als het belangrijkste (91%), een score gelijk aan het voorgaande ROSA-onderzoek. 55 procent van de deelnemers vindt dit zelfs zeer belangrijk. Ook ondersteuning op het gebied van Marketing scoort hoog waar men dit als belangrijk tot zeer belangrijk beschouwt. Gemiddeld 89 procent van de deelnemers (één procent lager dan in 2018) vindt dit belangrijk, waarvan 43 procent zeer belangrijk. Ondersteuning op het gebied van Inkoop wordt door minder formuledeelnemers als (zeer) belangrijk ervaren (74%), maar groeit wel fractioneel ten opzichte van 2018 (73%). Opgemerkt moet worden dat het beleid dat de garageformules op het gebied van inkoop voeren de grootste verschillen vertoont; Combinatie Merkspecialisten scoort hier het hoogst met 91 procent (zeer) belangrijk, terwijl dit bij de deelnemers van CarExpert relatief veel minder vaak (57%) zo wordt gevonden. Voor al deze aspecten geldt dat er duidelijk accentverschillen zijn waar formules zich op richten en hoe ver hun dienstverlening gaat. Sommige formules positioneren zich als 'full-service' formules, terwijl anderen juist de weg kiezen van 'instapformules' met beperkte toetredingseisen, laagdrempeligheid en daardoor ook lagere kosten voor de deelnemers. Belangrijk is dat de garagehouders kunnen kiezen voor de formule die het best bij hun eigen bedrijfsvoering en -opvatting past. Daarin is een steeds bredere keuze, met de mate van ondersteuning die daar bij past.



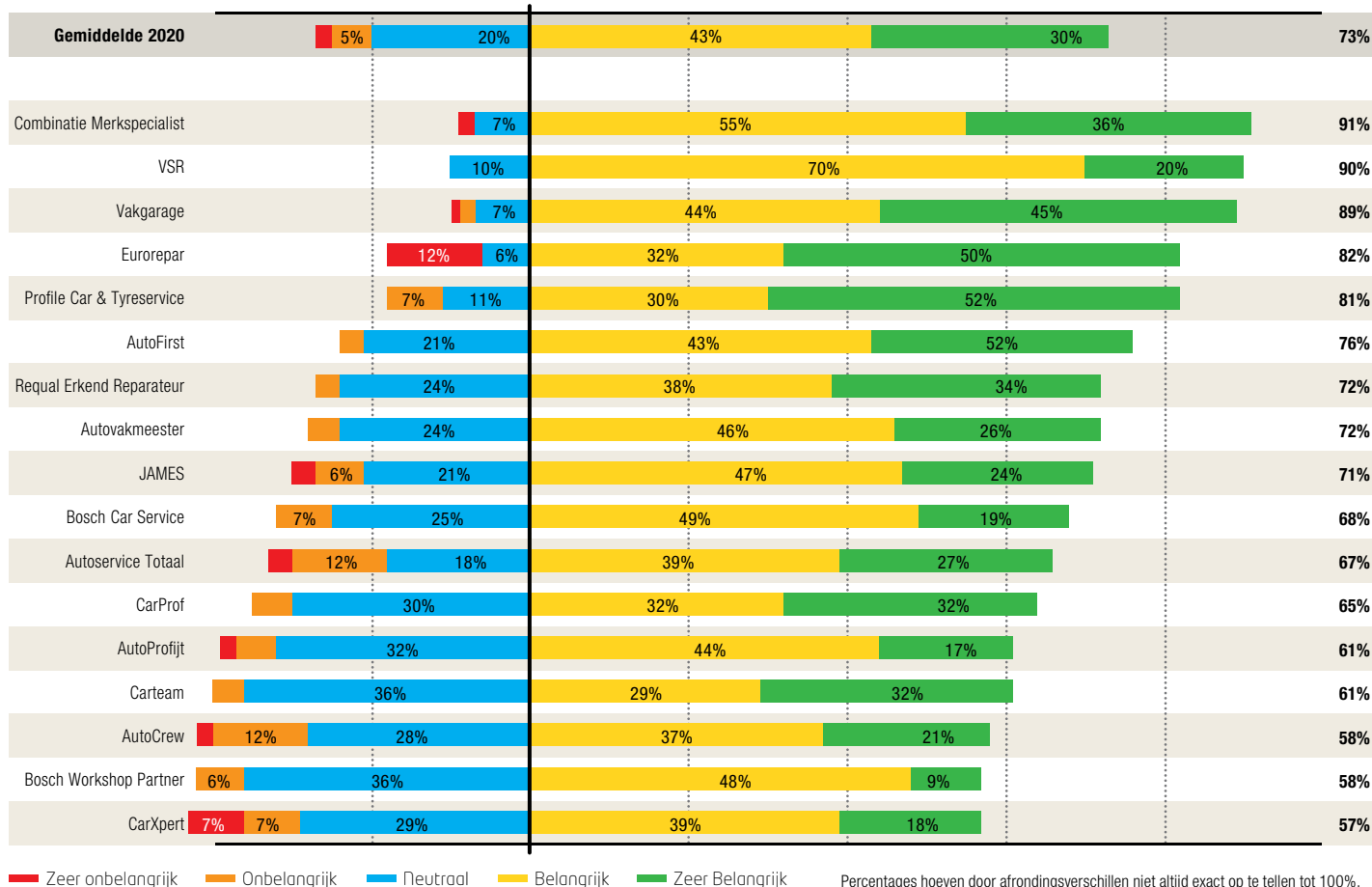
Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van techniek?



Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van marketing?



Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van inkoop?



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.

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.

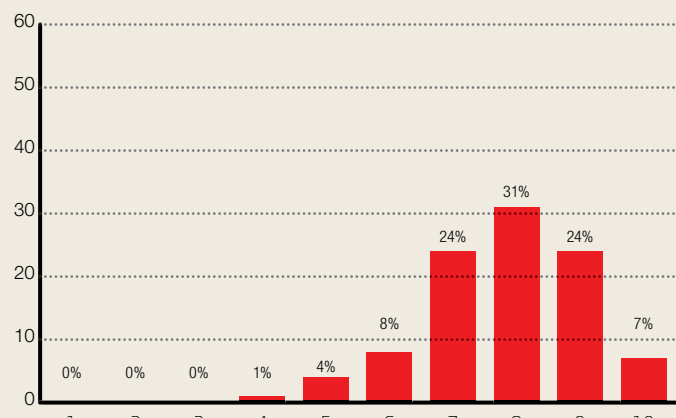
De mogelijke verbeterpunten zijn niet in dit rapport meegenomen. Deze worden individueel teruggekoppeld aan de formules.

7.8 : Alle garageformules



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 2436 Aantal enquêtes ingevuld: 807 Respons: 33,1%

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

De drie hoogste rapportcijfers voor alle garageformules

- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6)	8,3
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2)	8,0
- Uitstraling formule-aankleding pand (24)	7,9

De drie laagste rapportcijfers voor alle garageformules

- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (15)*	5,7
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16)*	5,9
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14)*	6,0

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

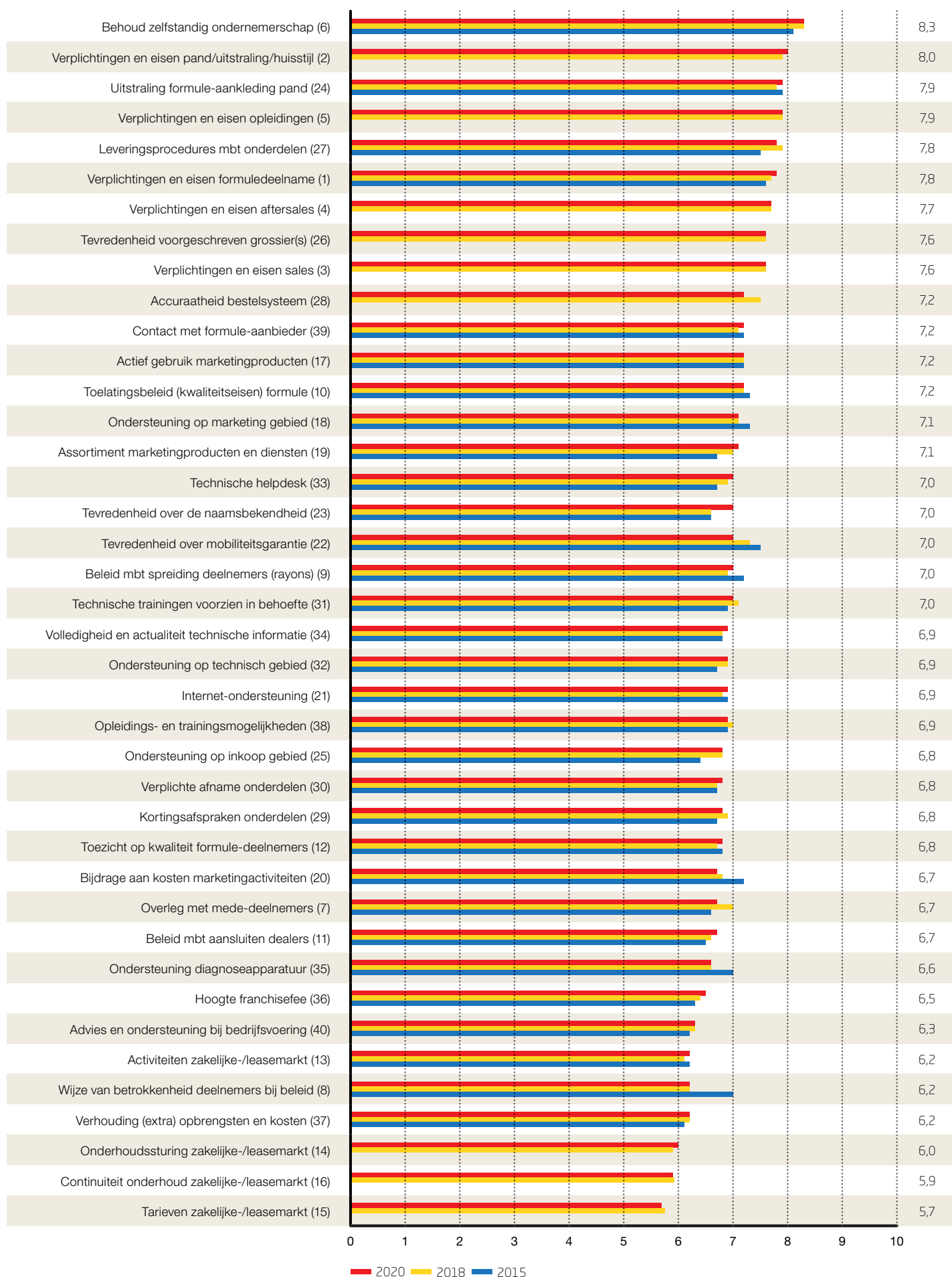
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (23)	+0,3
- Volledigheid en actualiteit technische informatie (34)	+0,1
- Uitstraling formule-aankleding pand (24)	+0,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22)	-0,3
- Accuraatheid bestelsysteem (28)	-0,3
- Overleg met mede-deelnemers (7)	-0,2

* NB: veel garageformules zijn niet actief op dit gebied.

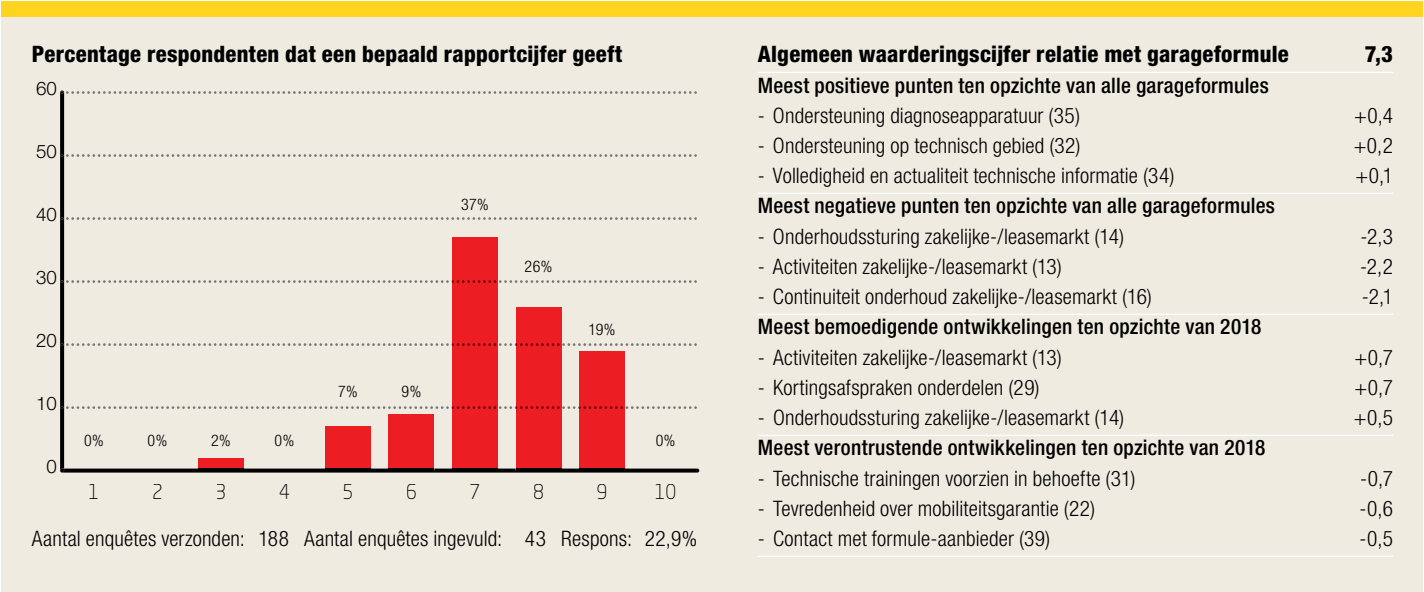
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



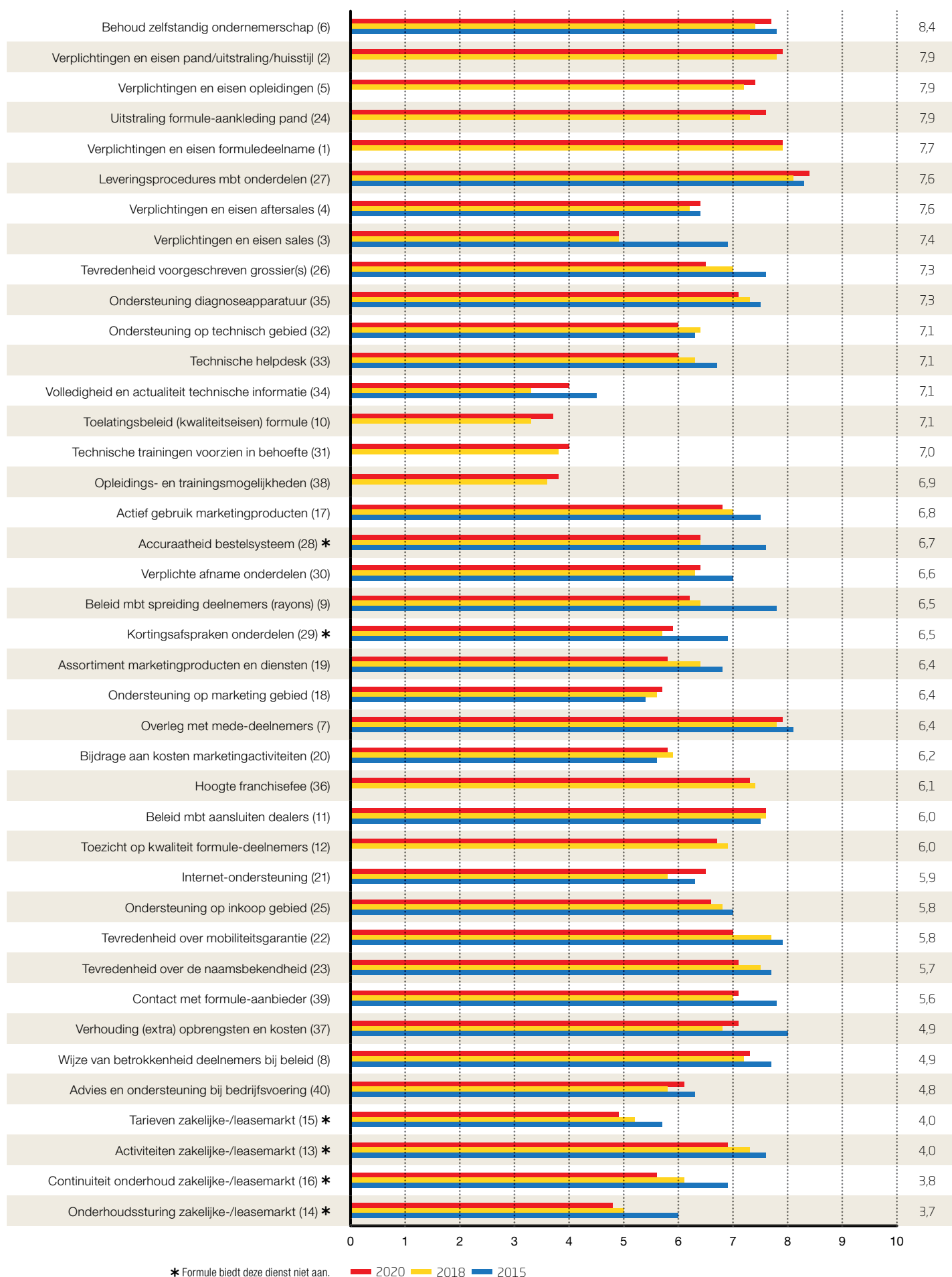
7.3 : AutoCrew



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

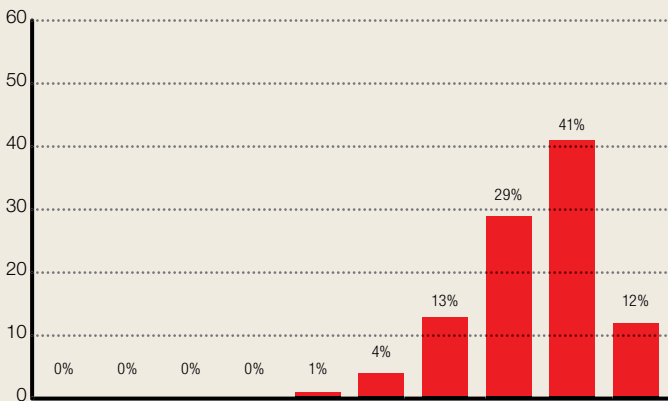


8,4 AutoFirst



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

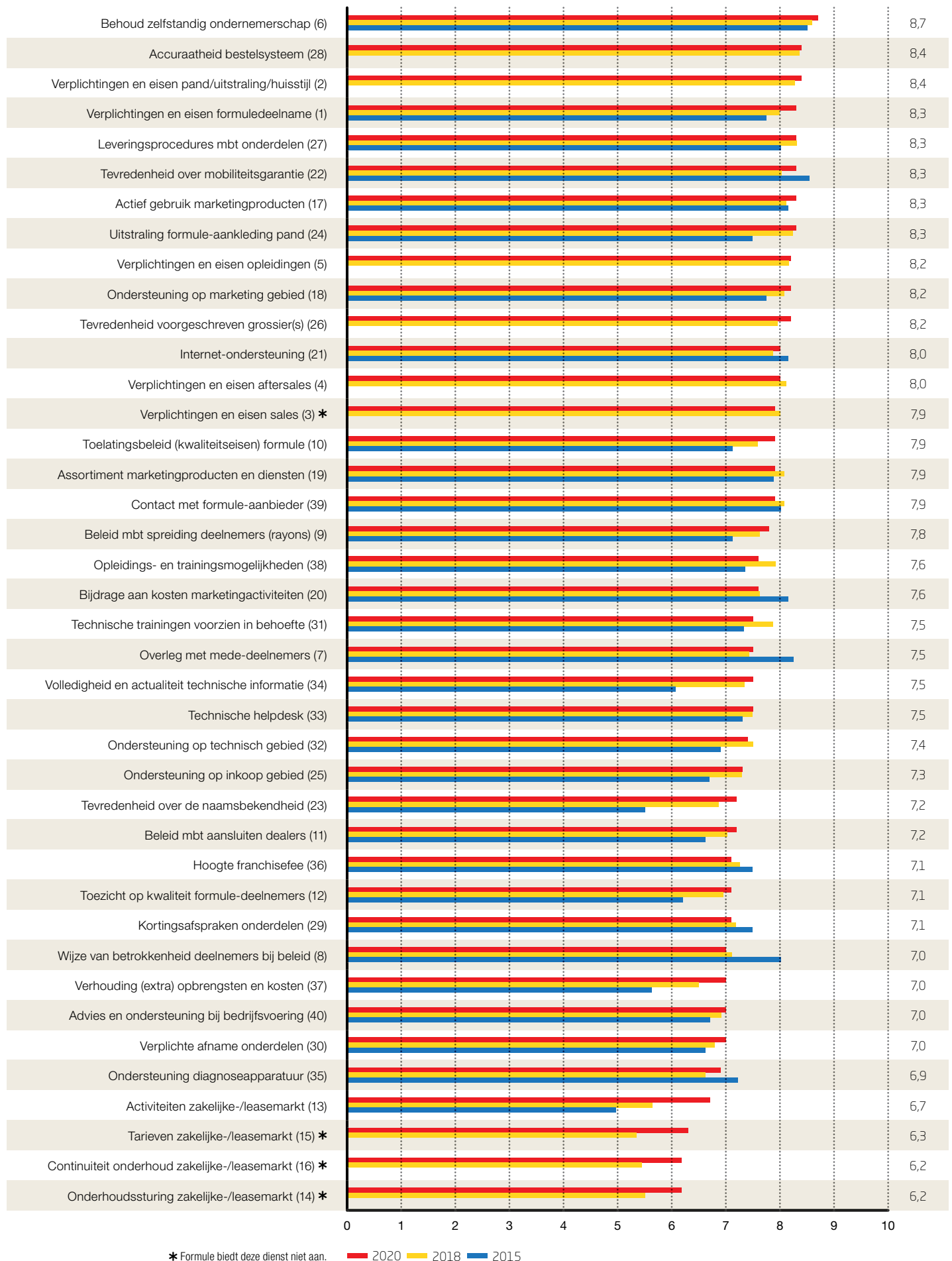
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 131 Aantal enquêtes ingevuld: 67 Respons: 51,1%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule	8,4
Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules	
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22)	+1,3
- Accuraatheid bestelsysteem (28)	+1,1
- Ondersteuning op marketing gebied (18)	+1,1
Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules	
- Geen	
- Geen	
- Geen	
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018	
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13)	+1,1
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (15)	+1,0
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16)	+0,7
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018	
- Technische trainingen voorzien in behoefte (31)	-0,3
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (38)	-0,3
- Contact met formule-aanbieder (39)	-0,2

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



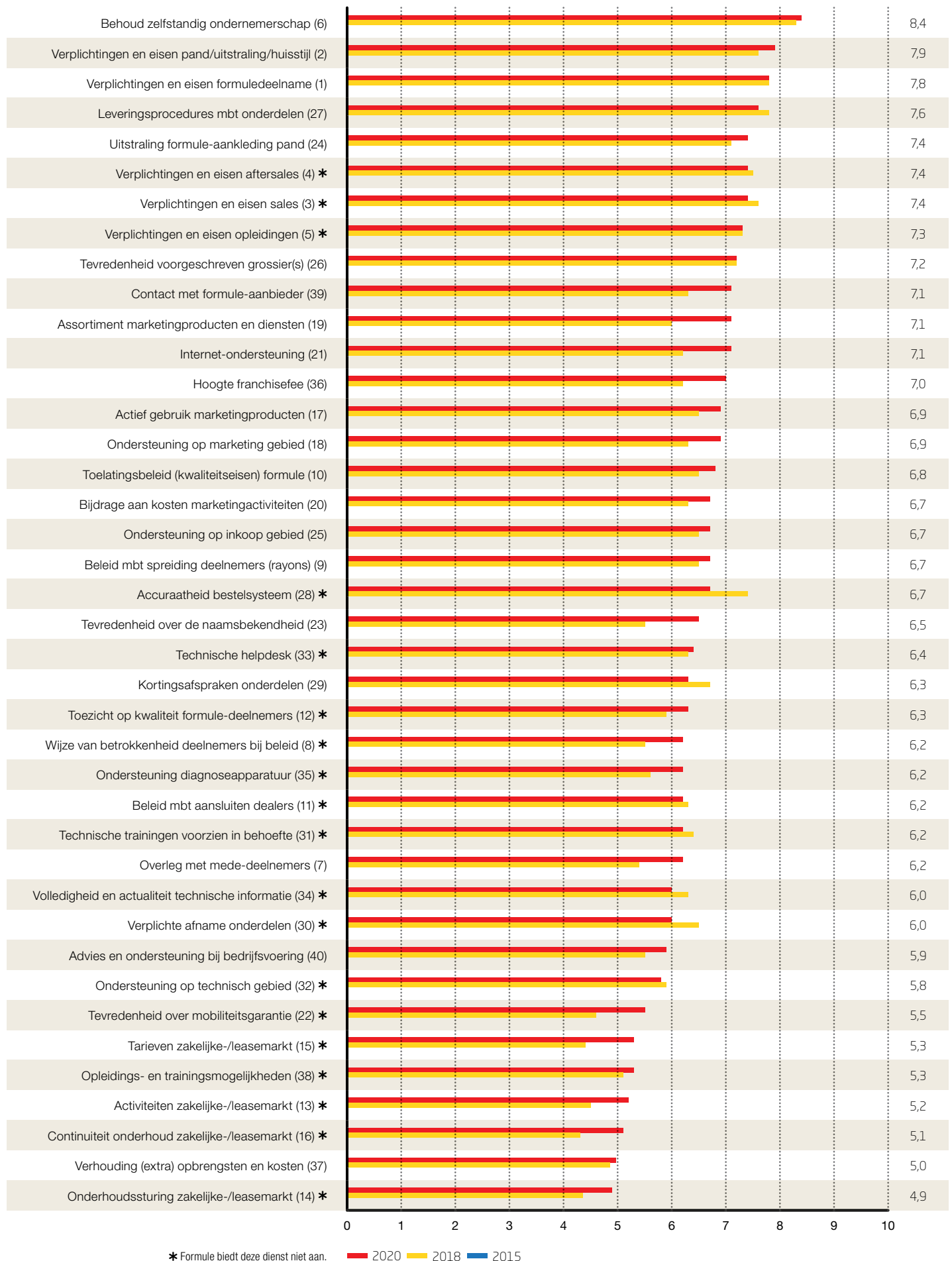
7.6 : AutoProfijt



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



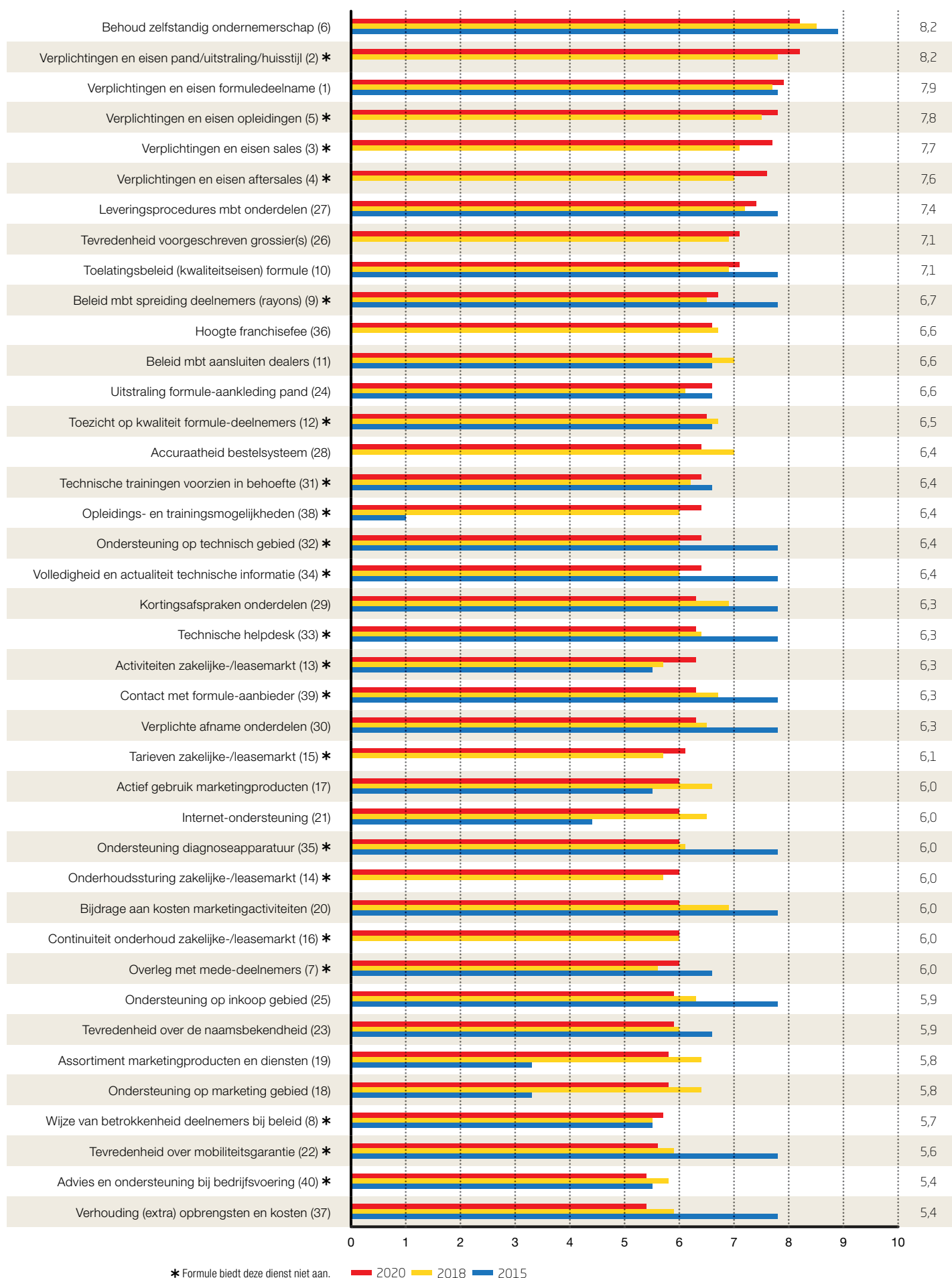
7.1 : Autoservice Totaal



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



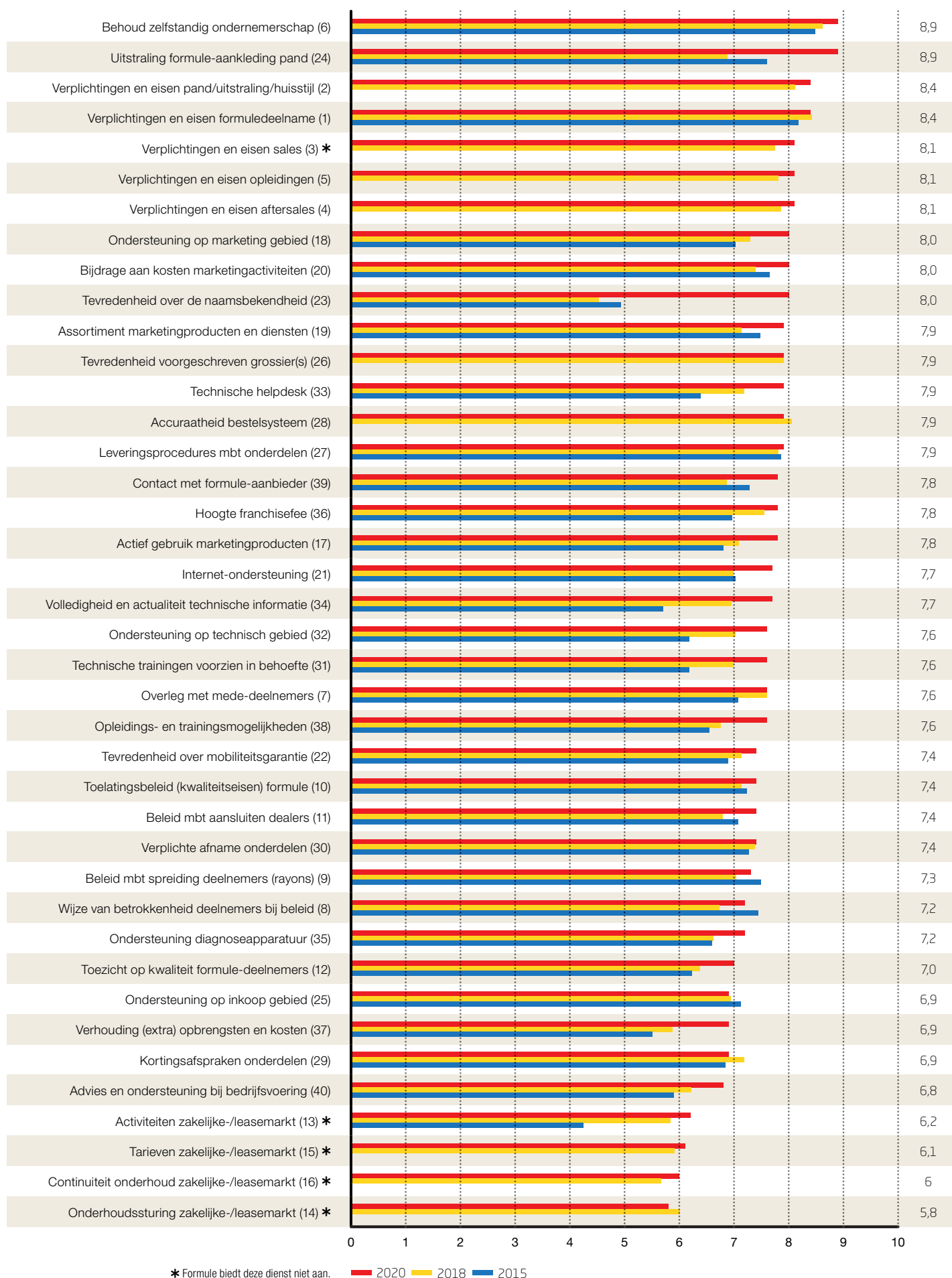
8,4 Autovakmeester



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



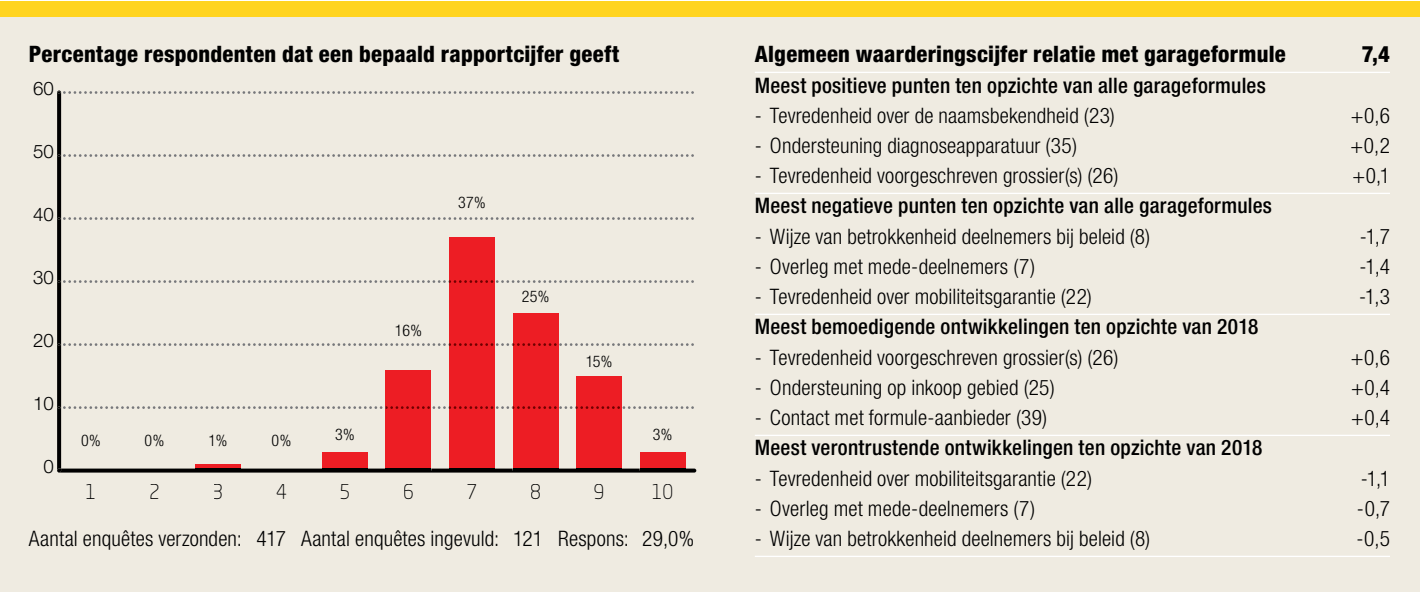
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



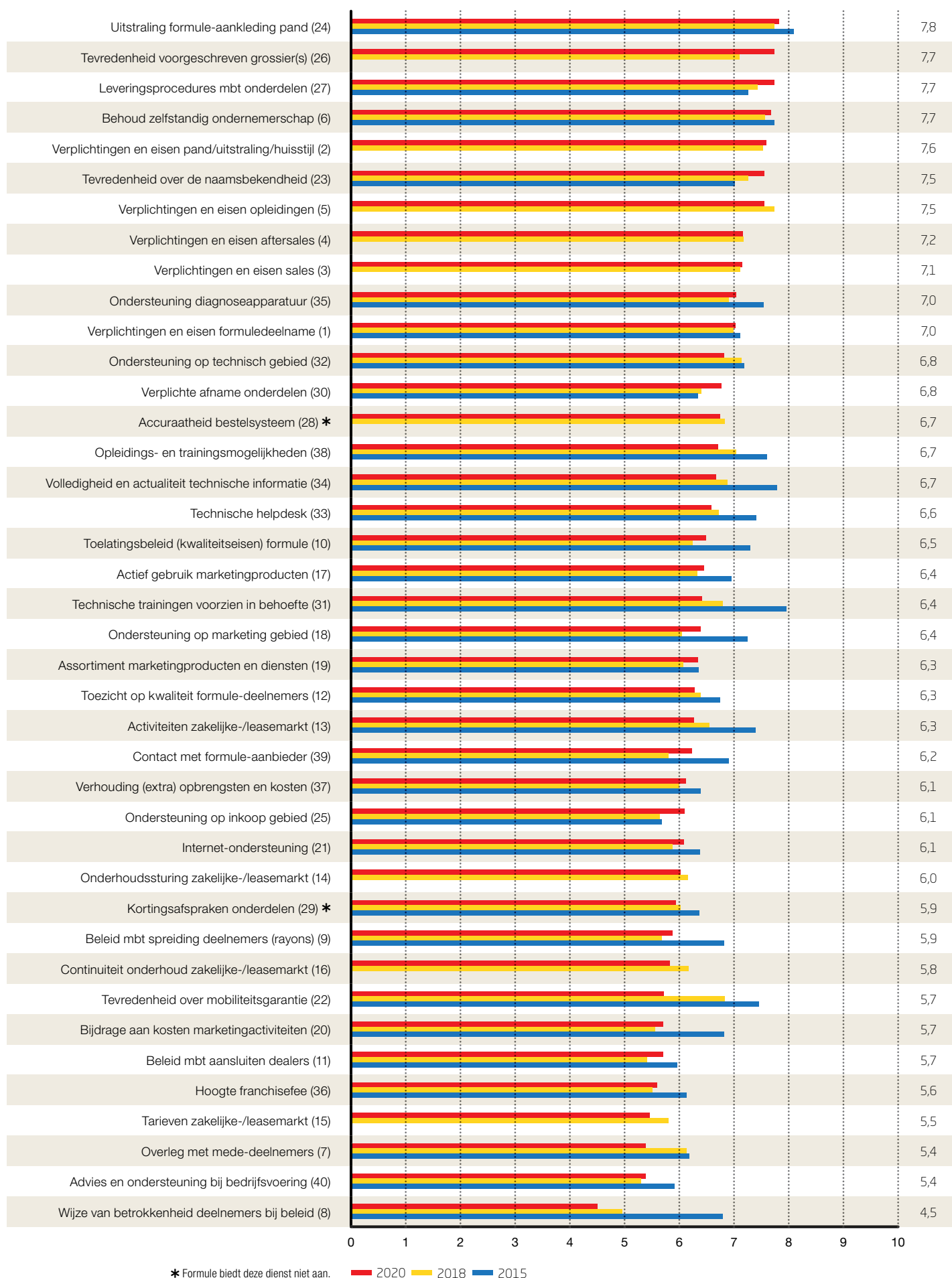
7.4 Bosch Car Service



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



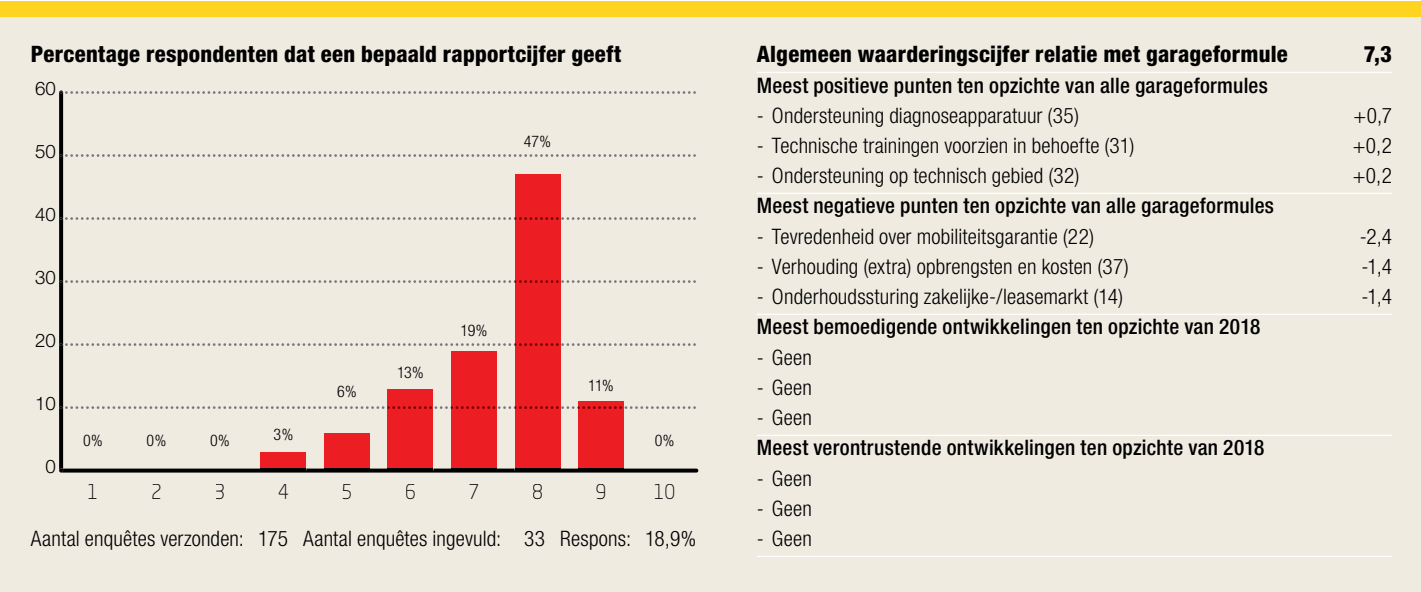
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



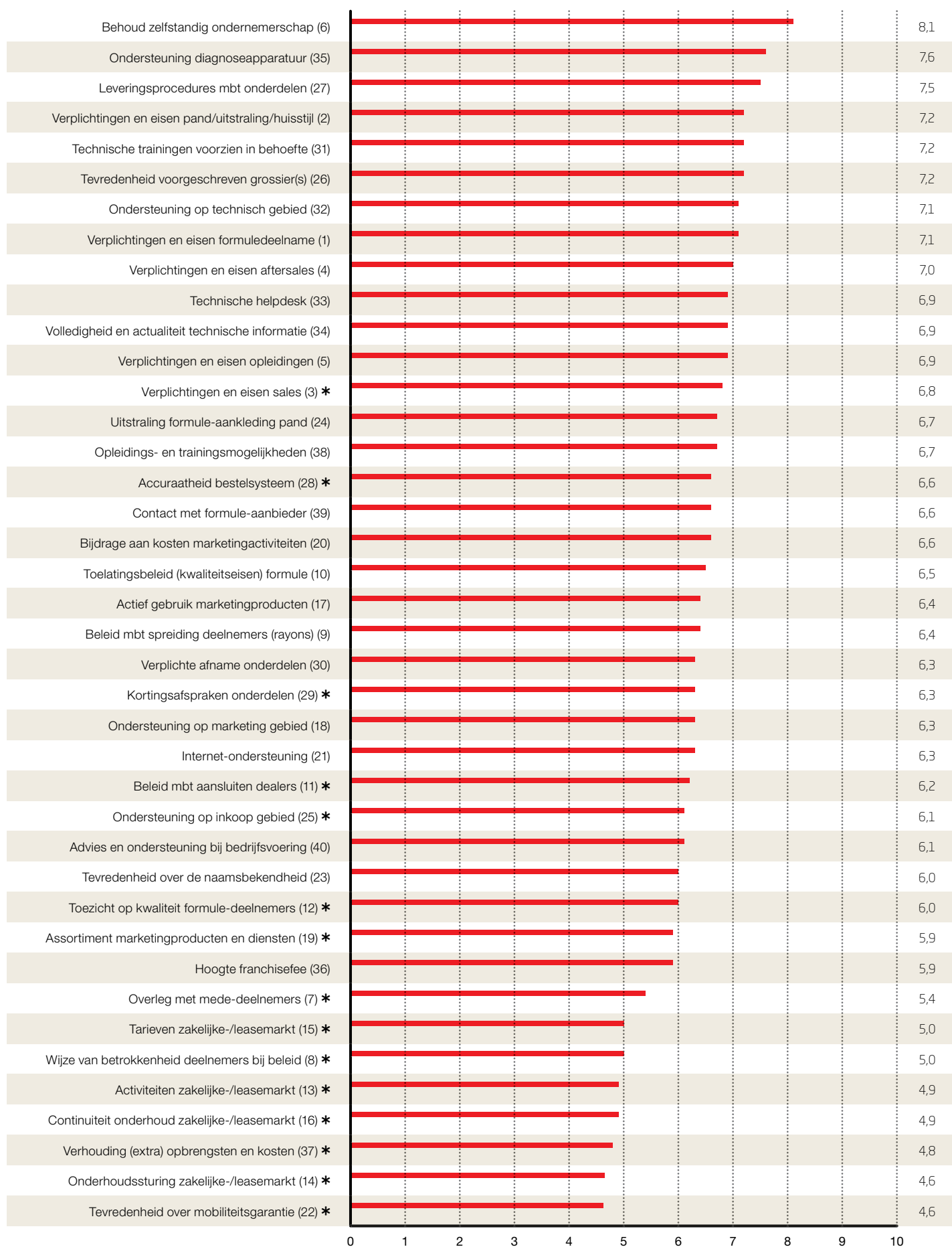
7.3 Bosch Workshop Partner



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



* Formule biedt deze dienst niet aan.

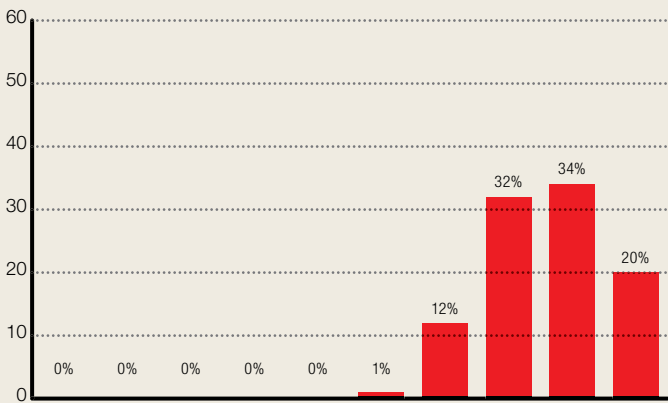
— 2020 — 2018 — 2015

8,6 CarProf



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

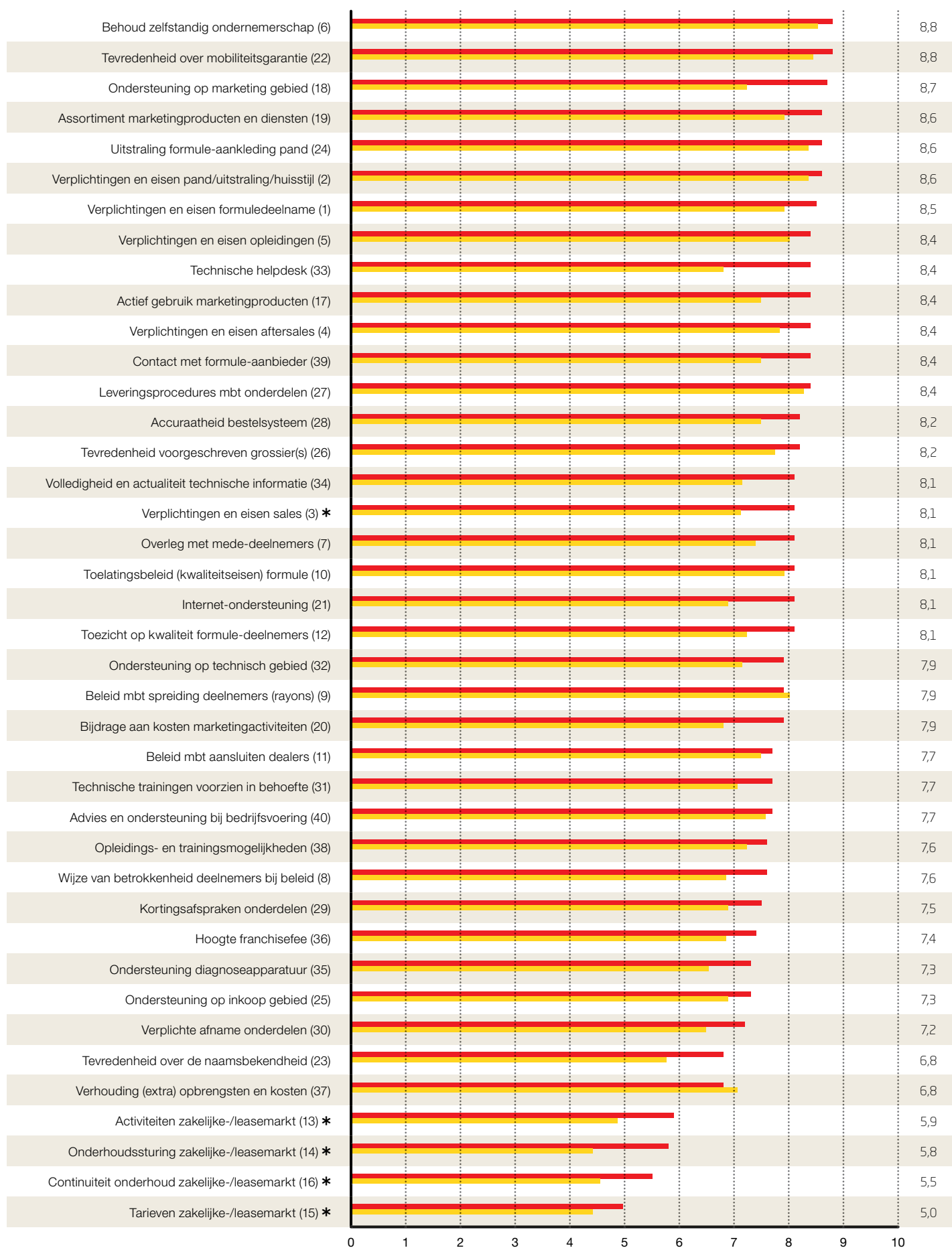
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 73 Aantal enquêtes ingevuld: 37 Respons: 50,7%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule	8,6
Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules	
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22)	+1,8
- Ondersteuning op marketing gebied (18)	+1,6
- Assortiment marketingproducten en diensten (19)	+1,5
Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules	
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (15)	-0,7
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16)	-0,4
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13)	-0,3
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018	
- Technische helpdesk (33)	+1,6
- Ondersteuning op marketing gebied (18)	+1,5
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14)	+1,4
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018	
- Verhouding (extra) opbrengsten en kosten (37)	-0,2
- Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9)	-0,1
- Geen	

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



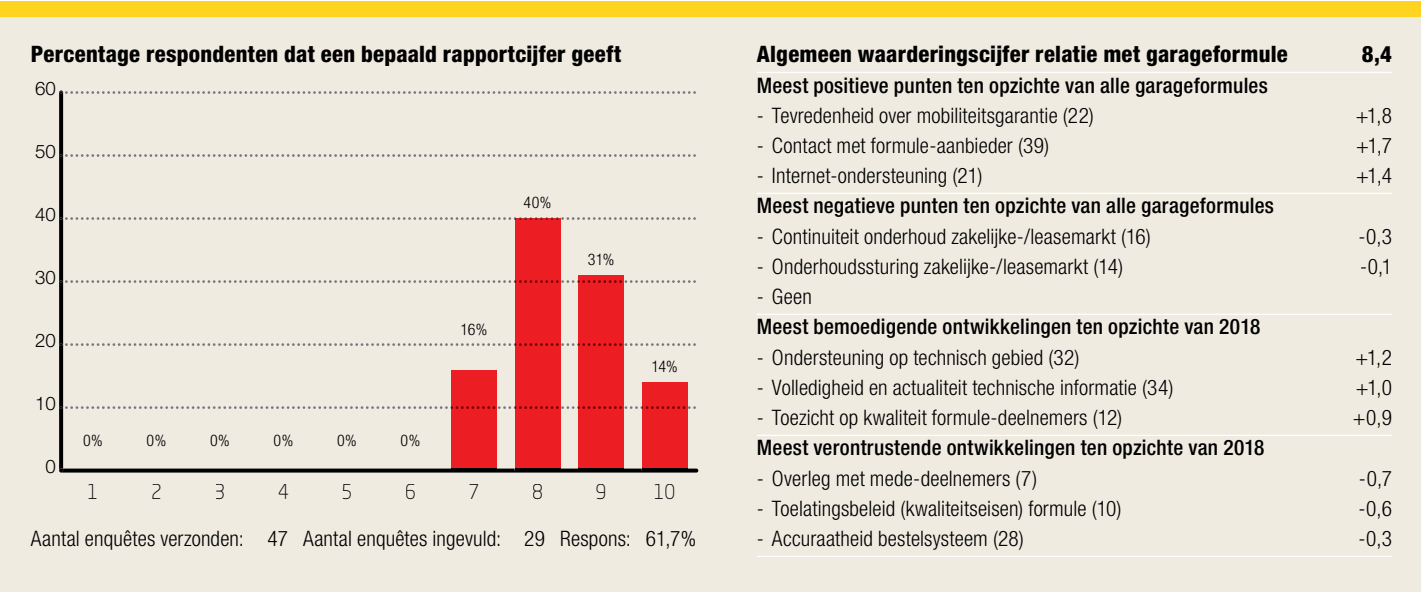
* Formule biedt deze dienst niet aan.

2020 2018 2015

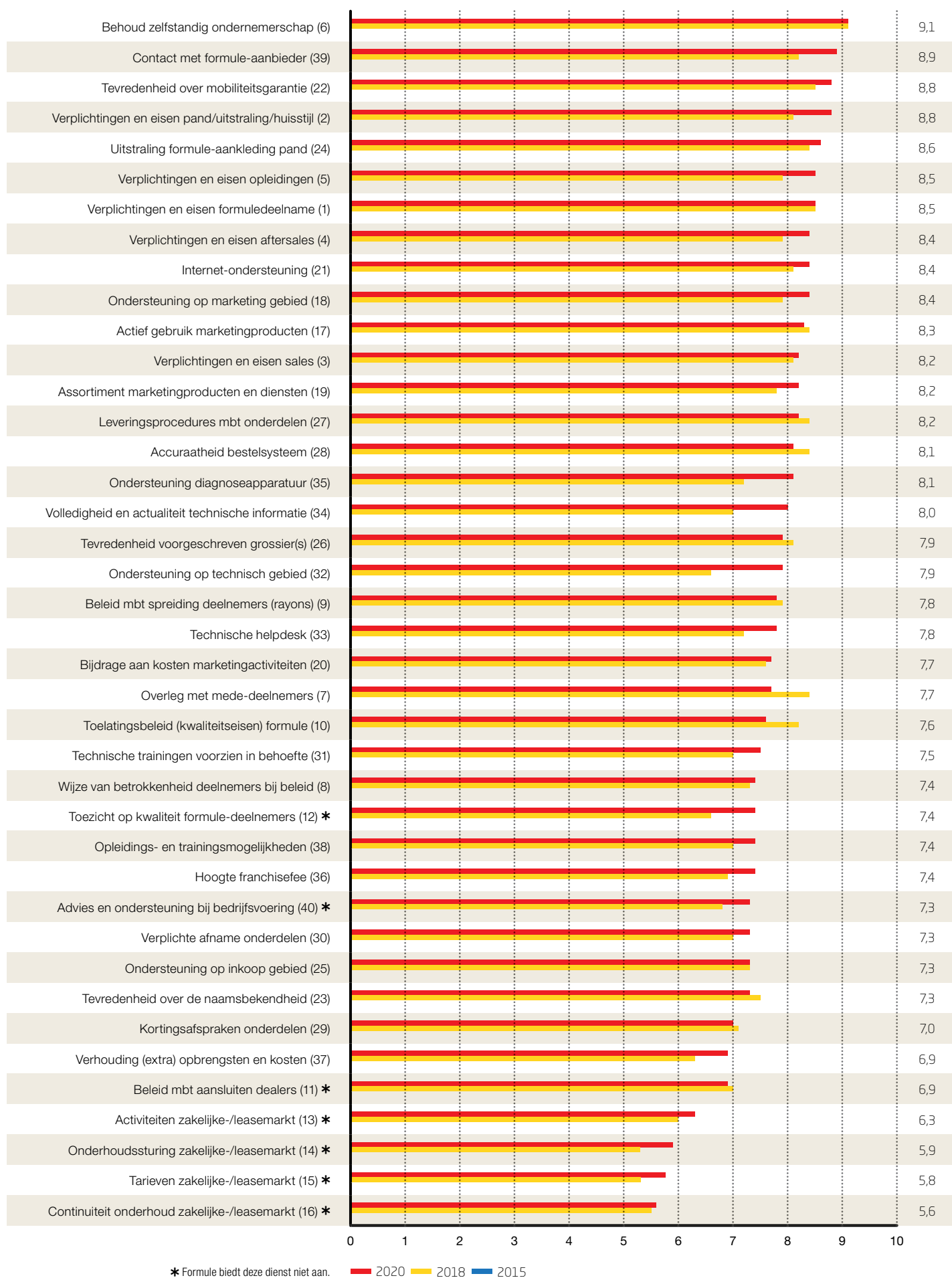
8,4 | Carteam



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



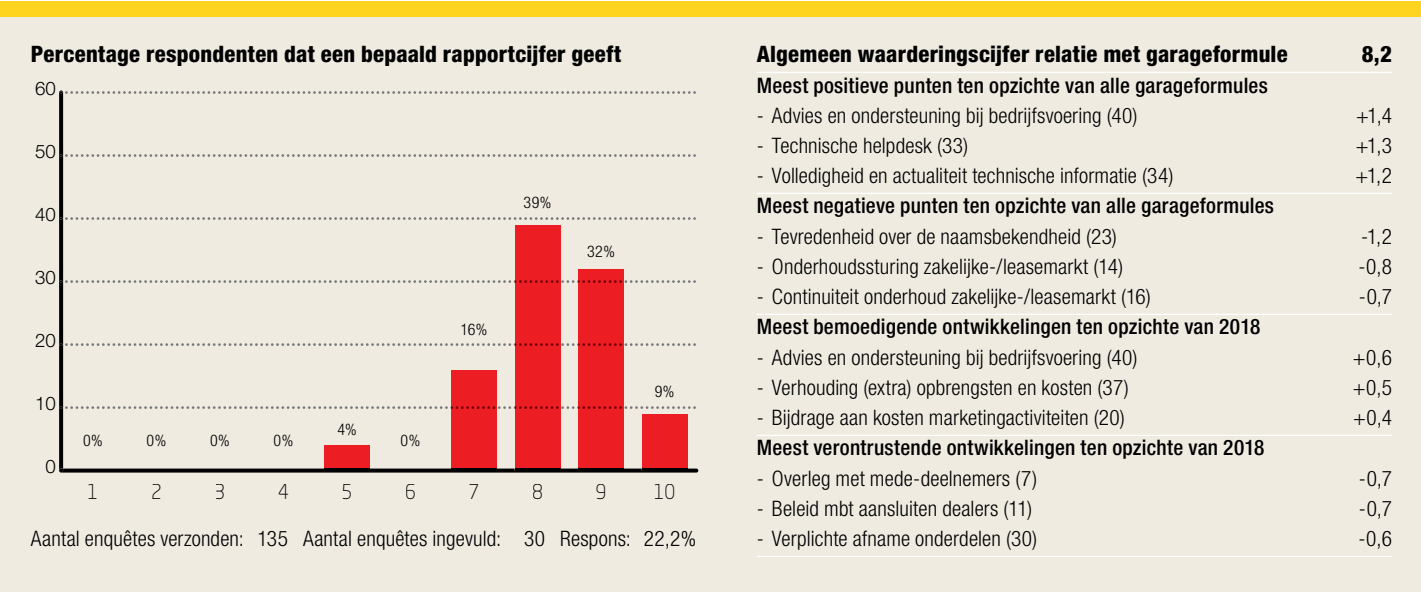
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



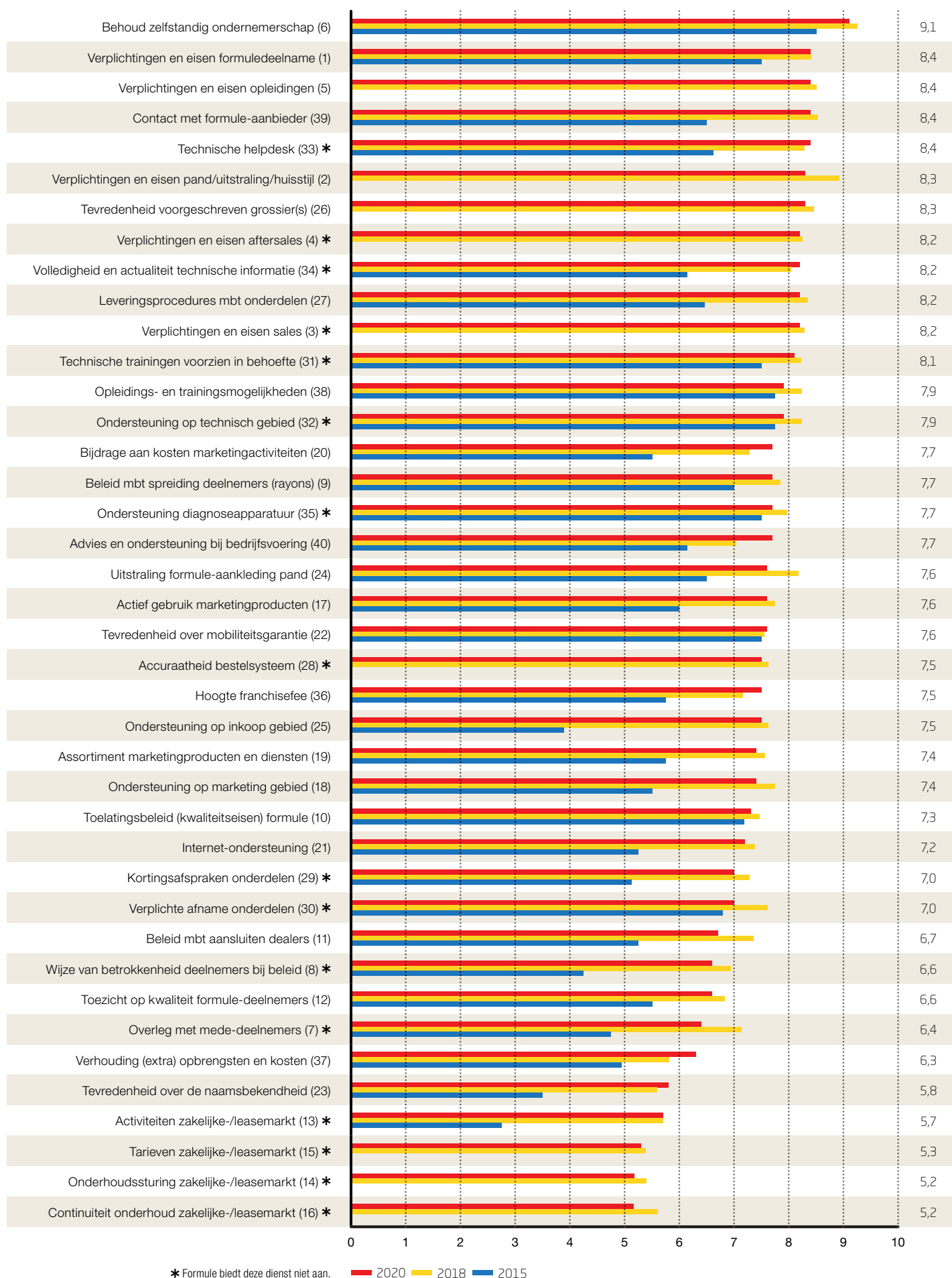
8,2 | CarXpert



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

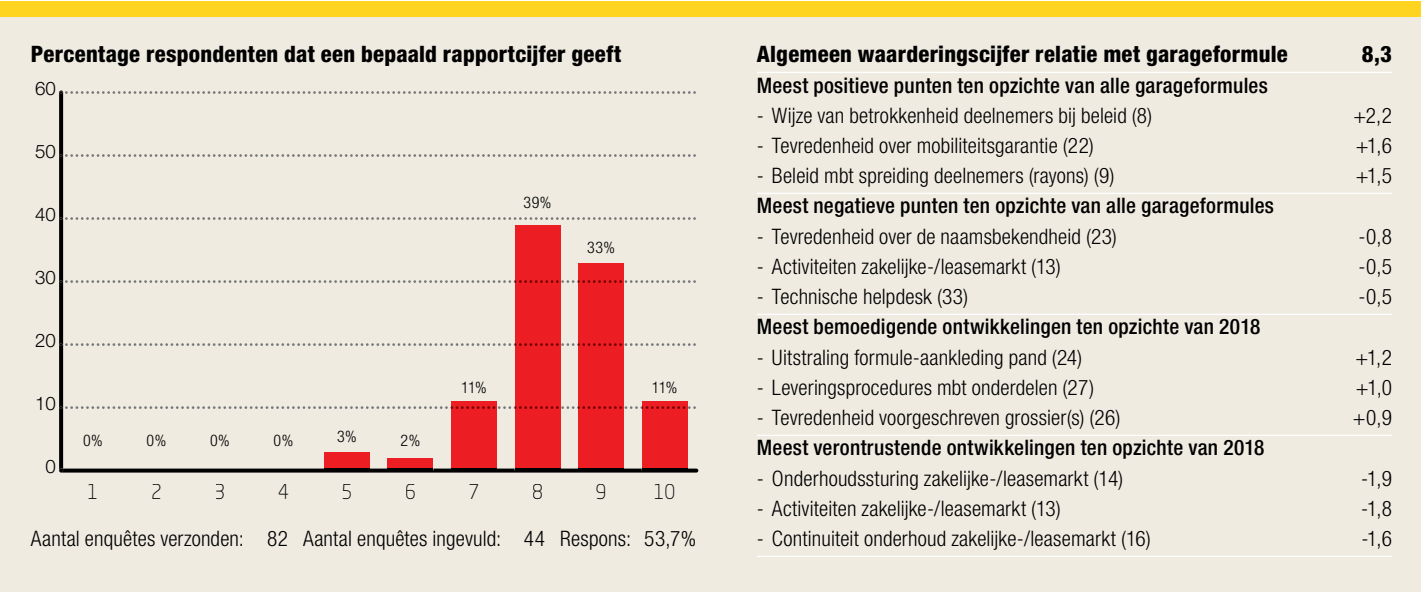


8,3 Combinatie Merkspecialist

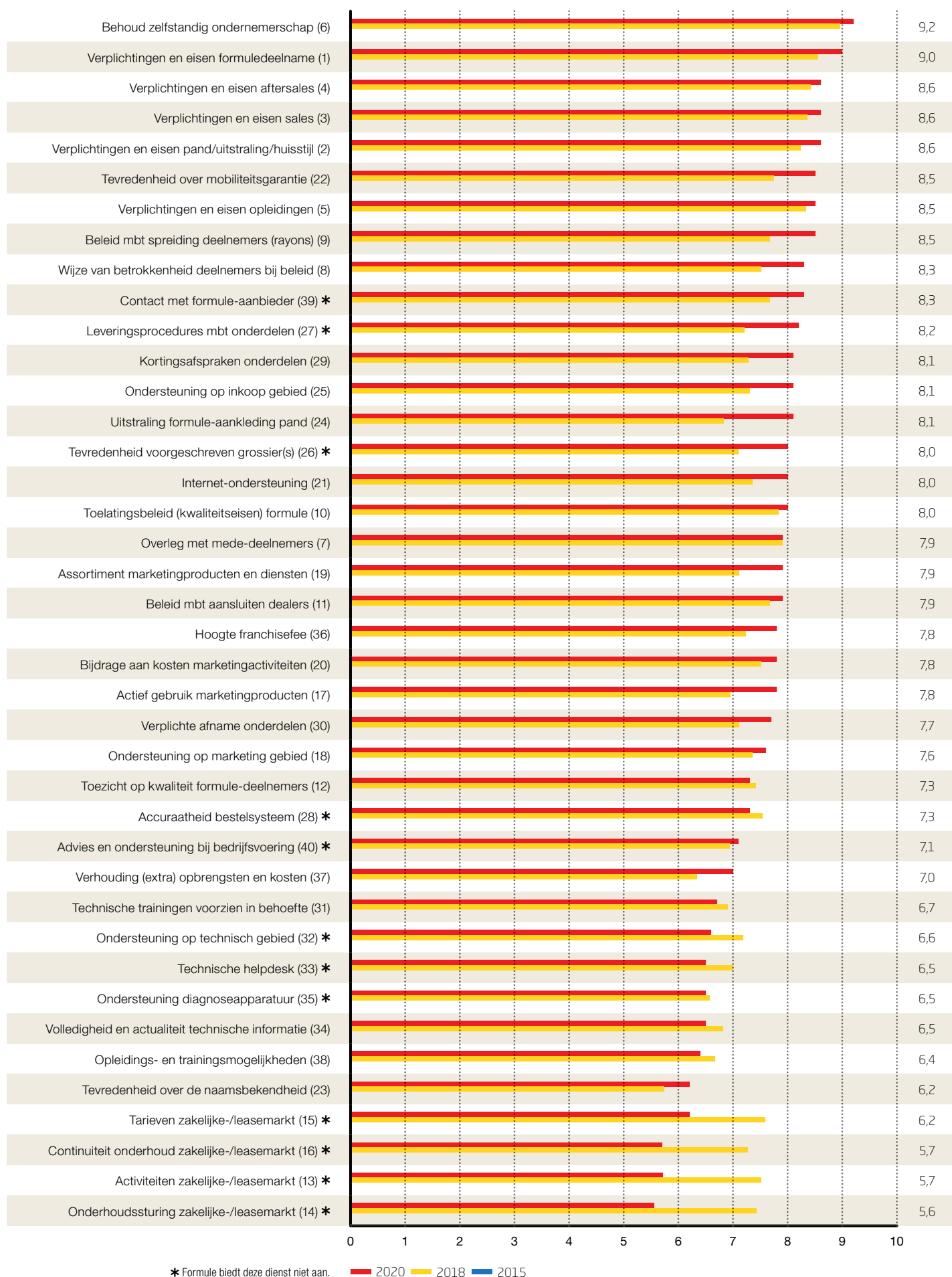
(Bestaande uit PCA, VETOS, MBSG en TOP Merkspecialist)



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



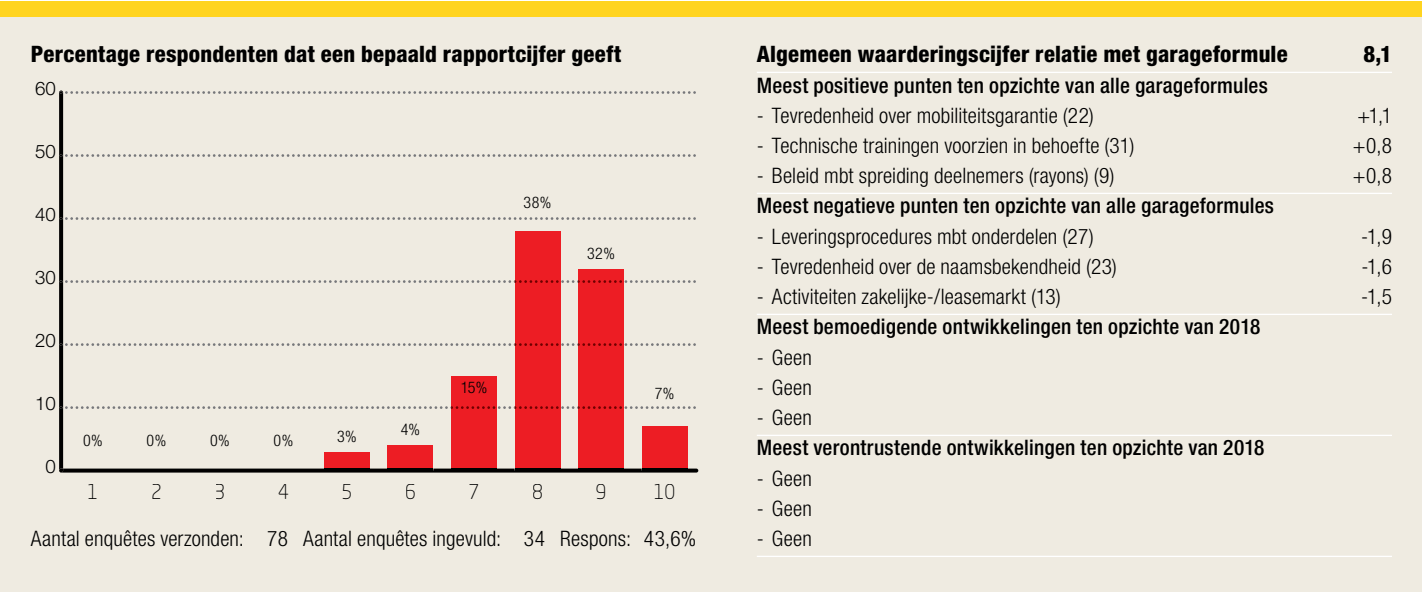
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



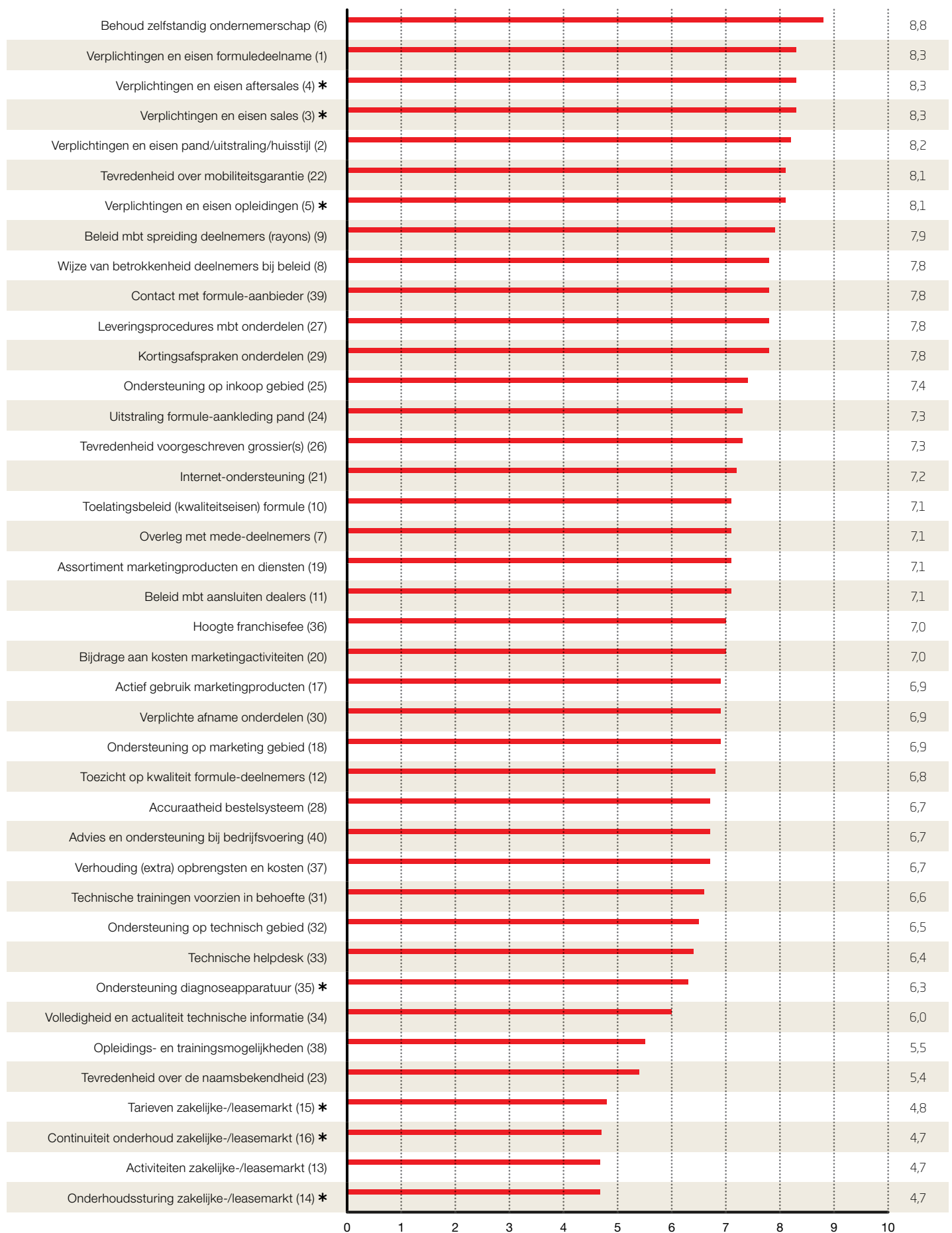
8,1 | Eurorepar



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



* Formule biedt deze dienst niet aan.

2020 2018 2015

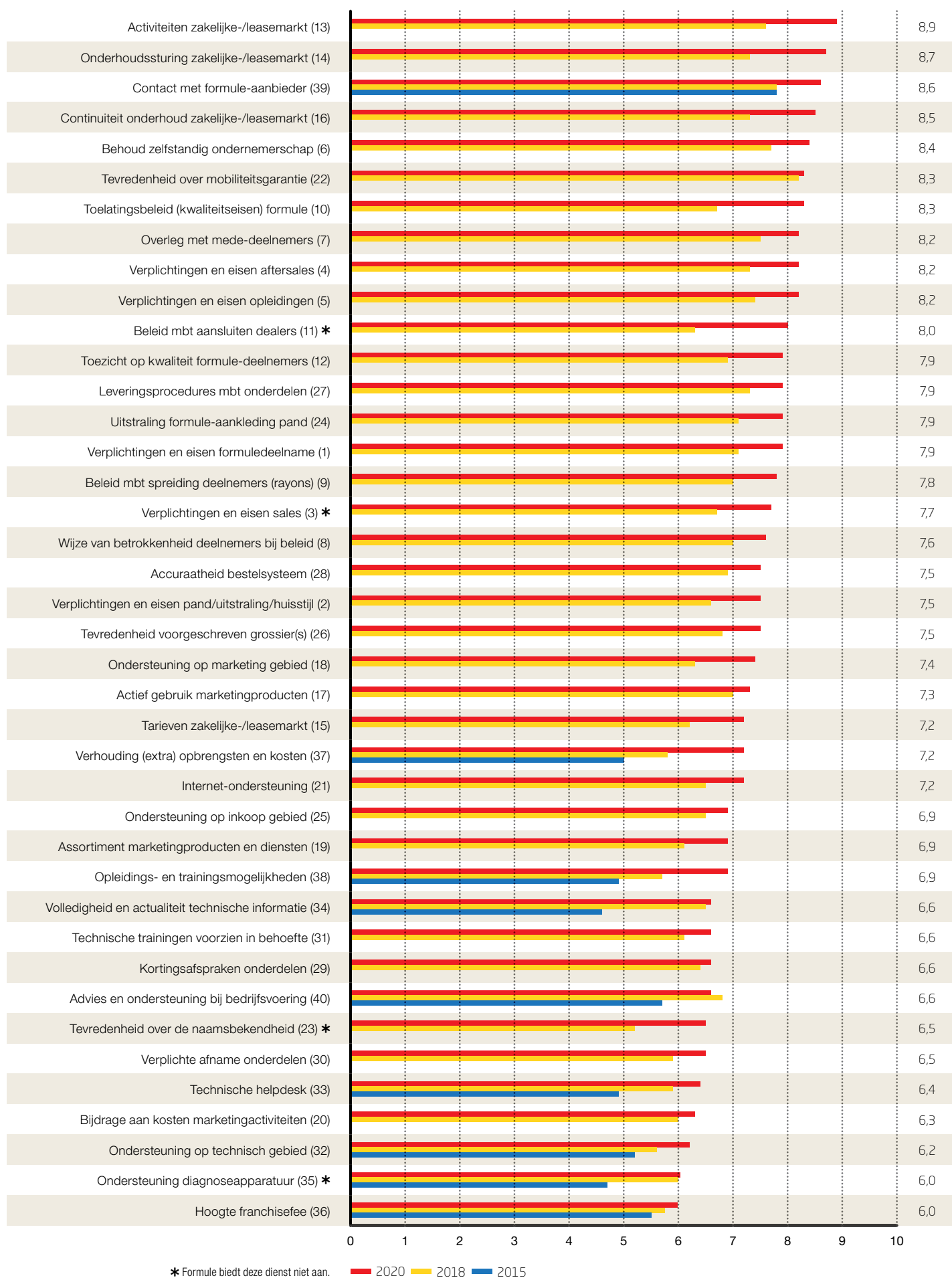
8,2 James



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

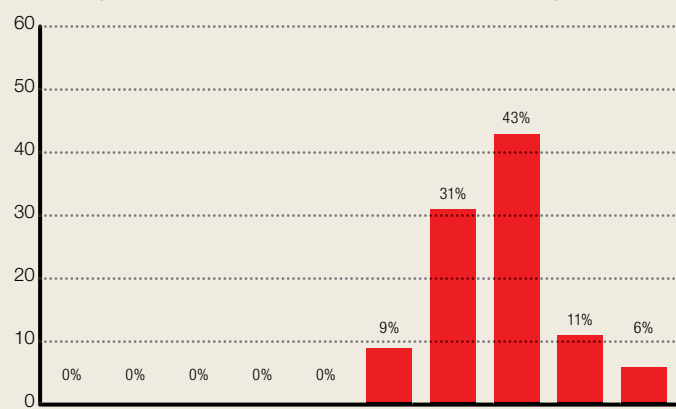


7.7 : Profile Car & Tyreservice



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 158 Aantal enquêtes ingevuld: 27 Respons: 17,1%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule

7,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) +1,8
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +1,3
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) +1,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Hoogte franchisefee (36) -1,7
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) -1,5
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20) -1,4

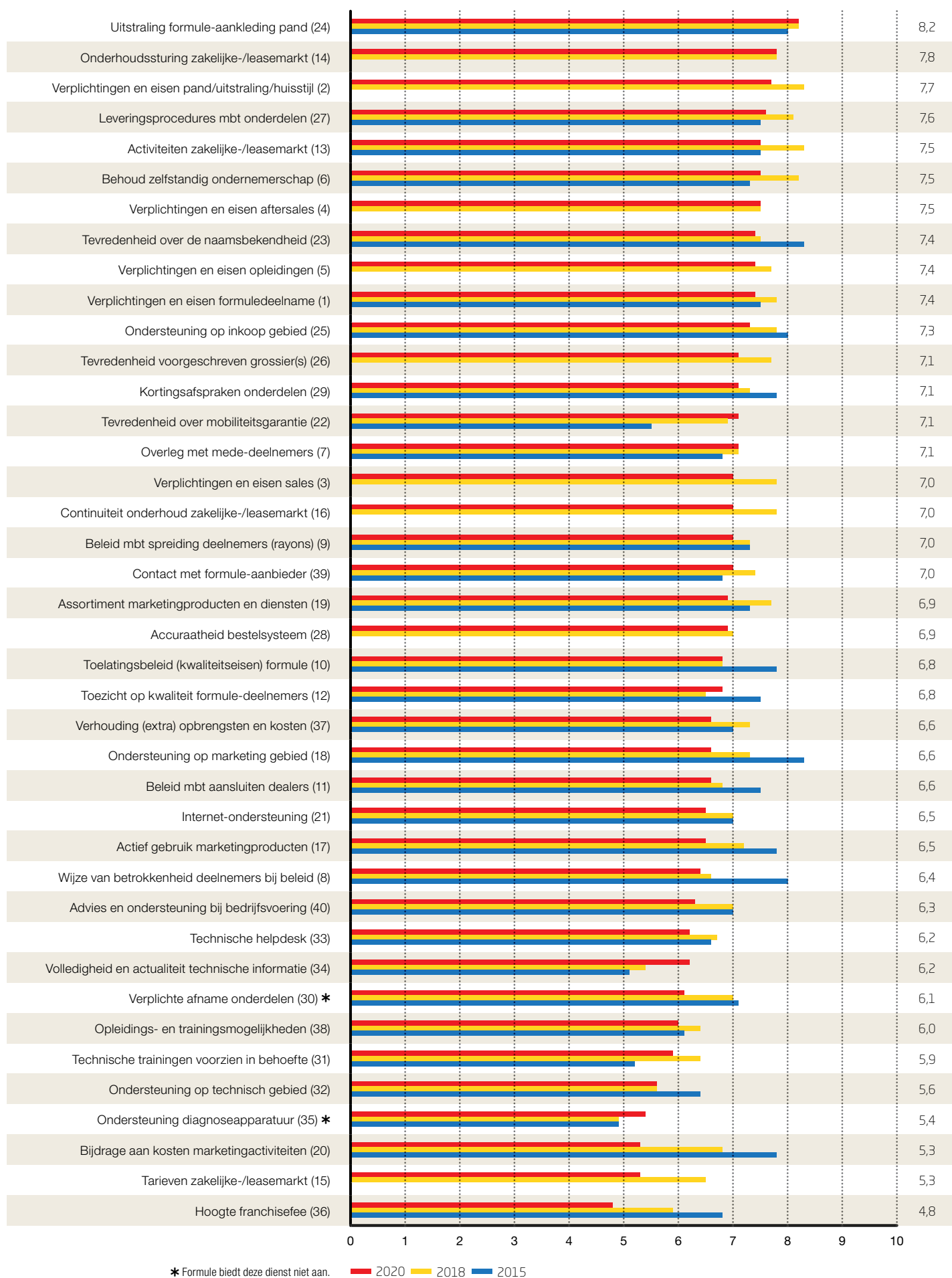
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Volledigheid en actualiteit technische informatie (34) +0,8
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) +0,5
- Toezicht op kwaliteit formule-deelnemers (12) +0,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20) -1,5
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (15) -1,1
- Hoogte franchisefee (36) -1,1

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

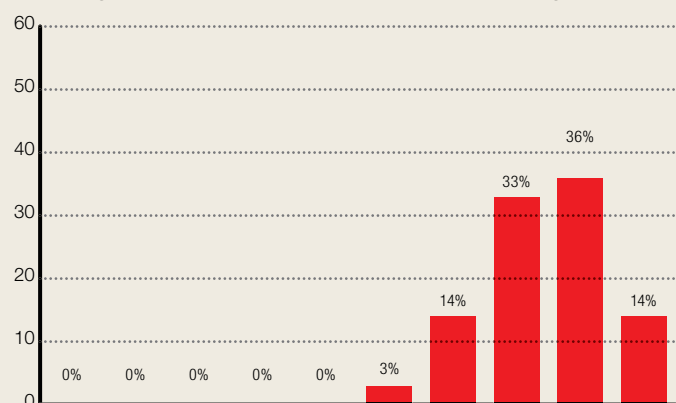


8,4 Requal Erkend Reparateur



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 36 Aantal enquêtes ingevuld: 29 Respons: 80,6%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule **8,4**

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (40) +2,2
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) +2,0
- Internet-ondersteuning (21) +2,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (38) -0,4
- Technische trainingen voorzien in behoefte (31) -0,3
- Geen

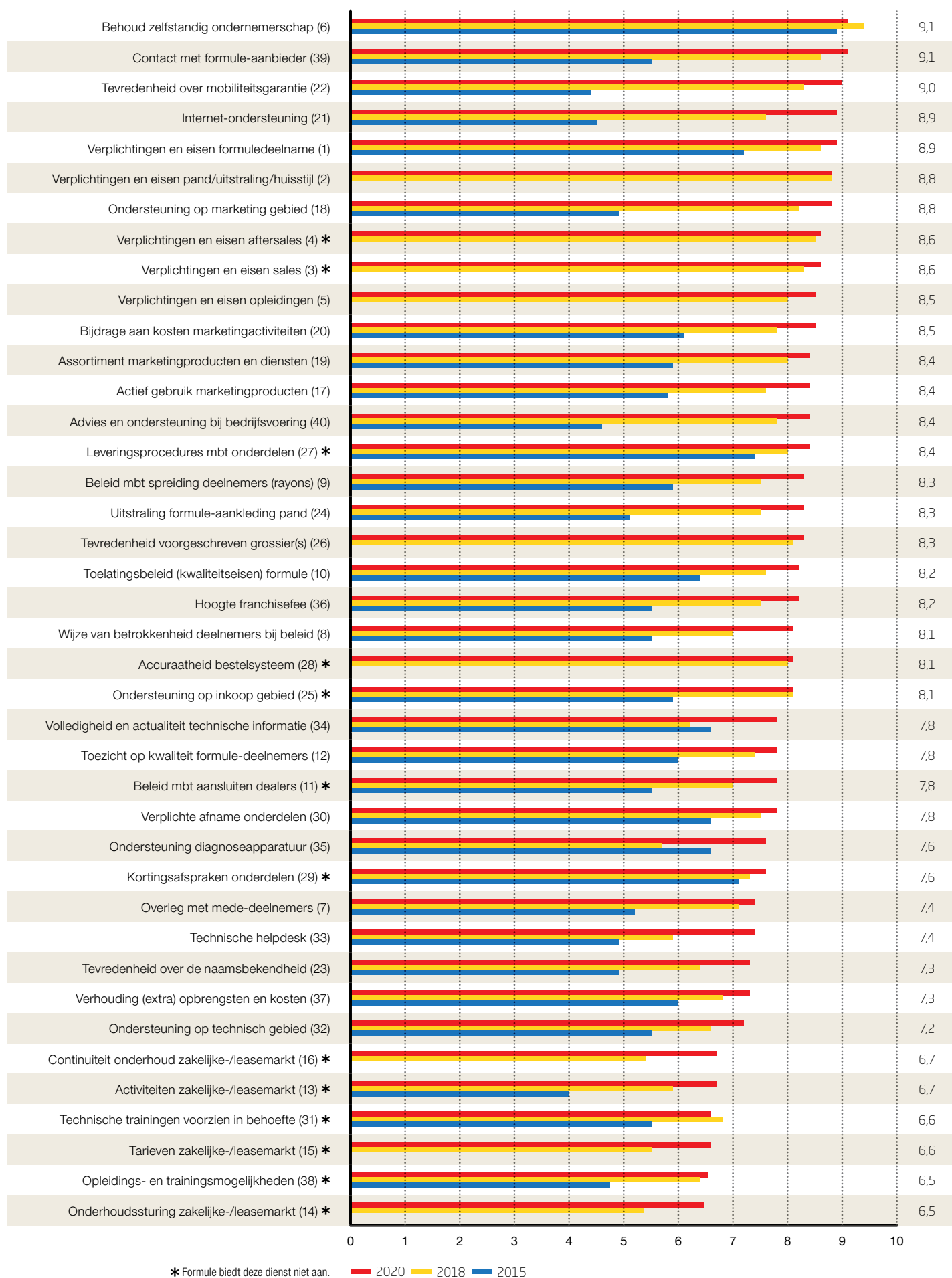
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) +1,9
- Volledigheid en actualiteit technische informatie (34) +1,7
- Technische helpdesk (33) +1,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) -0,3
- Technische trainingen voorzien in behoefte (31) -0,2
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) -0,1

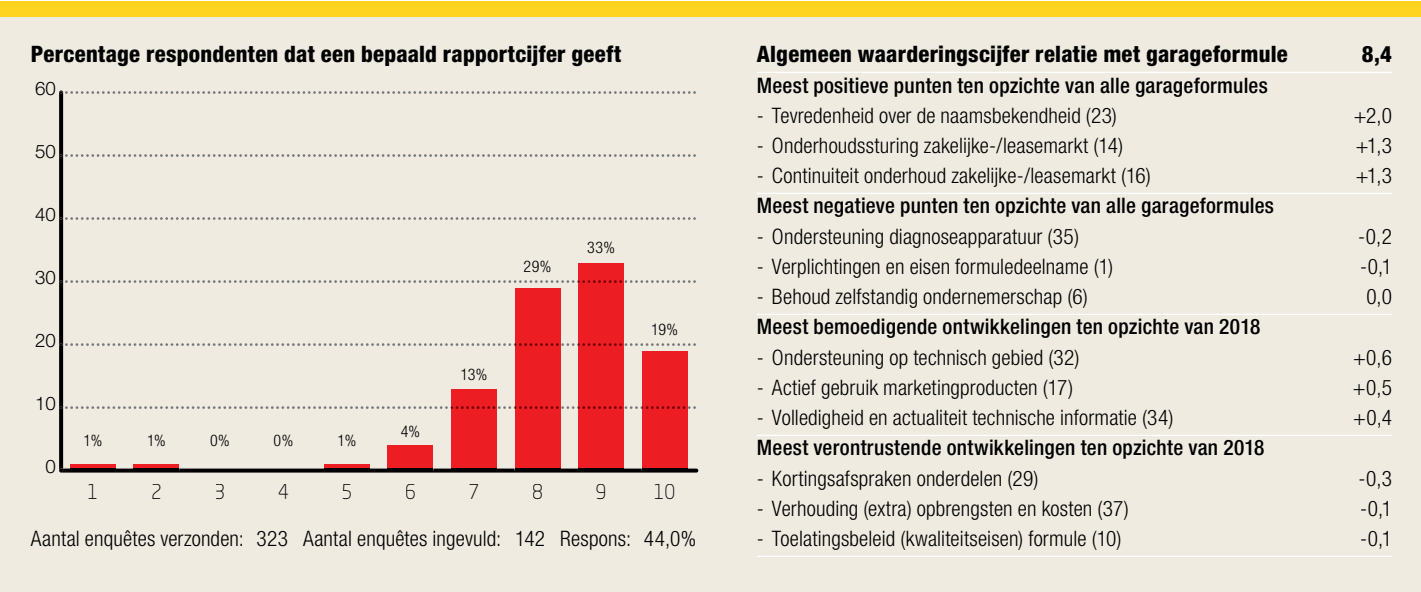
Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



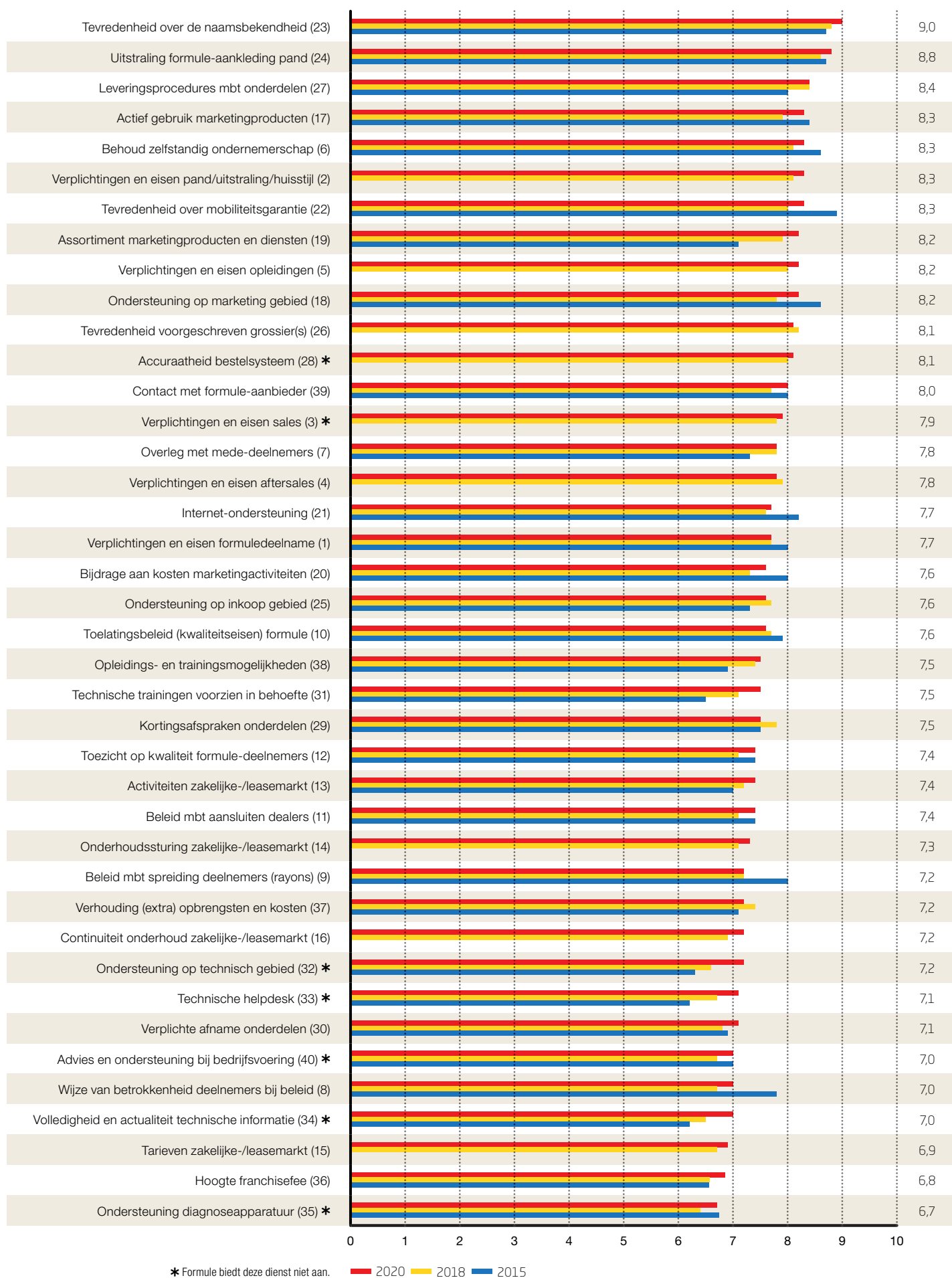
8,4 Vakgarage



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

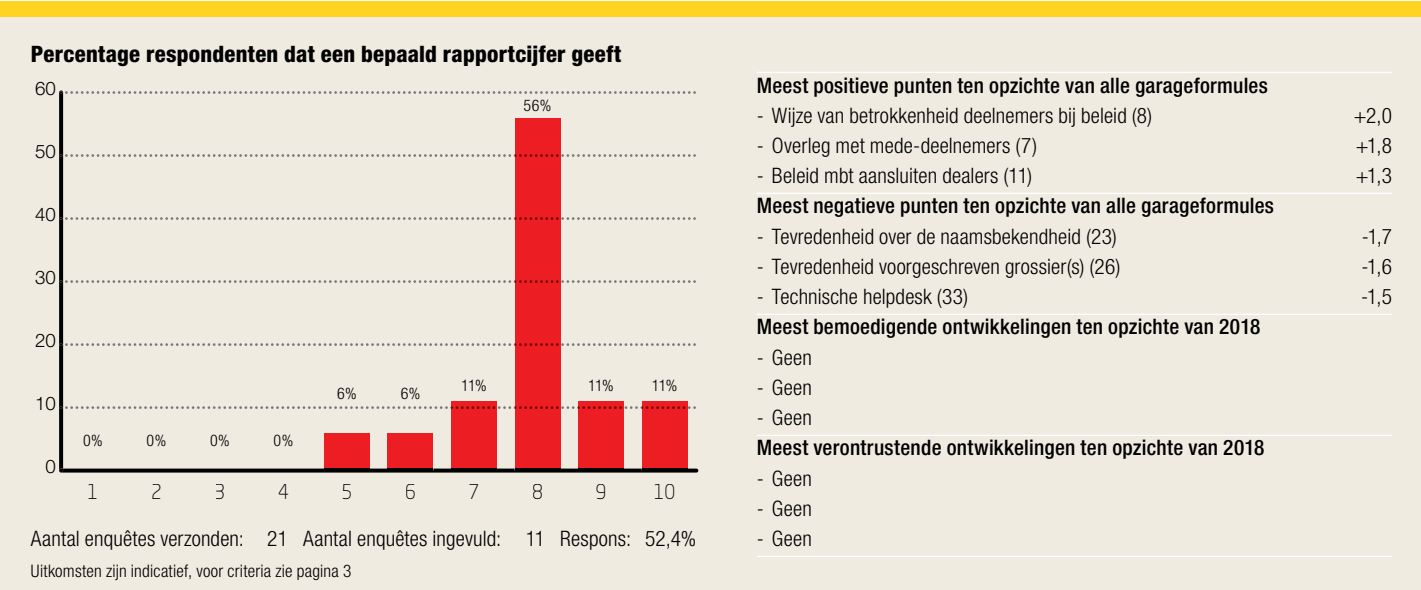


Geen cijfer, indicatief

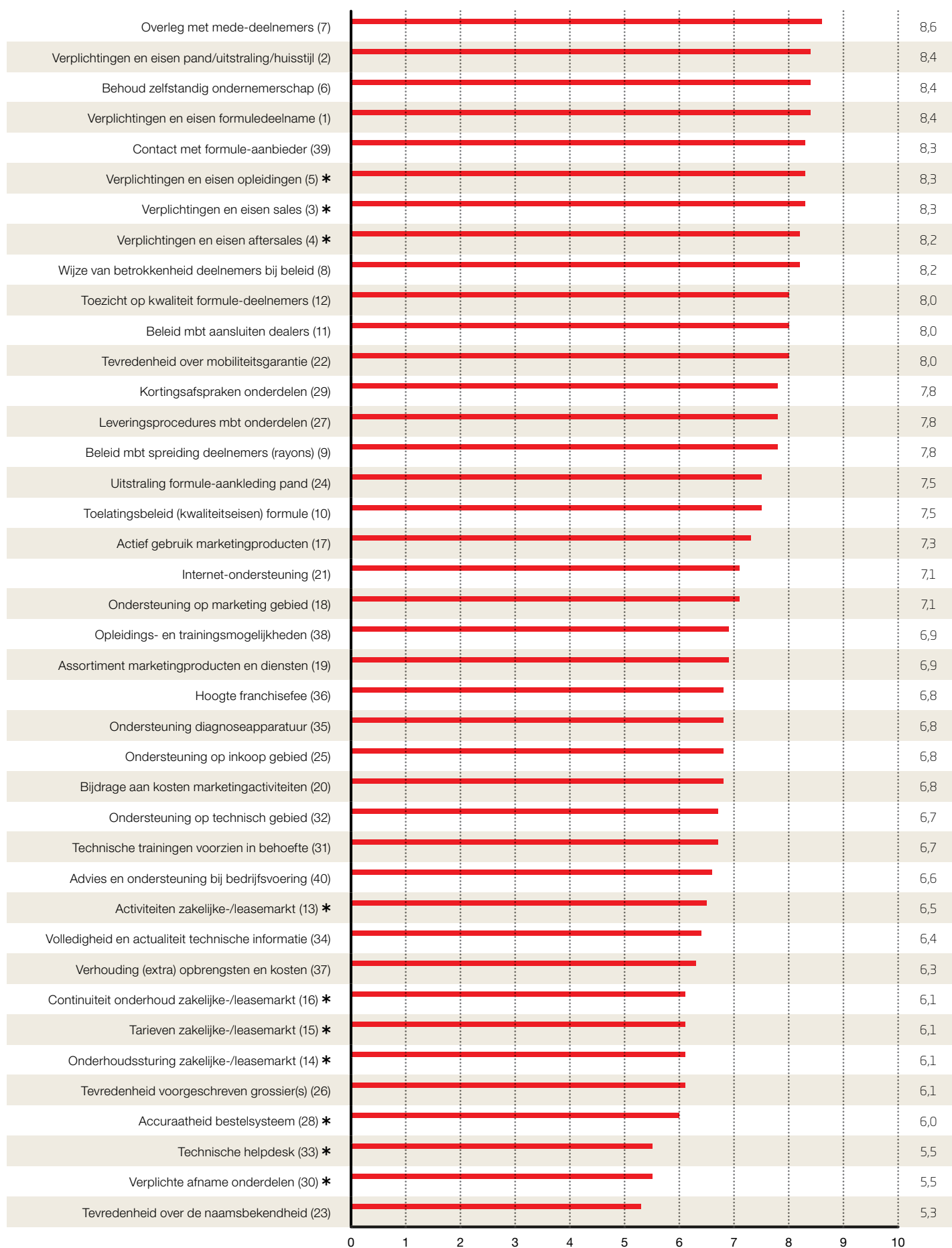
VSR



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



* Formule biedt deze dienst niet aan.

2020 2018 2015

