



RODI Personenauto's 2018

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Inhoud

Voorwoord	3	Ford	12	Nissan	21	Volkswagen	30
Samenvatting	4-5	Honda	13	Opel	22	Volvo	31
Rangorde waarderingscijfers	6	Hyundai	14	Peugeot	23	Alle Merken	32
Vershil 2018 t.o.v. 2017	6	Jaguar/Land Rover	15	Renault/Dacia	24	Rangorde waarderingscijfers	33
Alfa Romeo	7	Jeep	16	SEAT	25	Respons	34
Audi	8	Kia	17	Škoda	26	Ontwikkeling standards sales	35
BMW/MINI	9	Mazda	18	Subaru	27	Ontwikkeling standards aftersales	35
Citroën	10	Mercedes-Benz	19	Suzuki	28	Stellingenlijst RODI Personenauto's	36
Fiat	11	Mitsubishi	20	Toyota	29	RODI Passenger Cars – List of Assertions	37

Vershil in rapportcijferpunten

Bij ieder merk in deze publicatie vindt u een overzicht van de verschillen in rapportcijferpunten. Deze betreffen het rekenkundige verschil tussen de waarderingscijfers van 2018 en 2017. Dit kan afwijken van het visuele verschil tussen de waarderingscijfers in deze publicatie.

Percentages opgeteld

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

Colofon

Uitgave

BOVAG Autodealers

Onderzoek

BOVAG Onderzoek

Vormgeving & projectbegeleiding

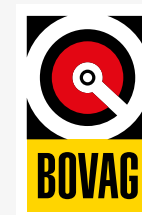
Sabel Communicatie, sabelcommunicatie.nl

Eindredactie

BOVAG Autodealers

RODI Personenauto's 2018

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Voorwoord

Voor het derde jaar op rij mogen we een respons van meer dan 50 procent noteren voor het Relatie Onderzoek Dealer Importeur. Met 57,1 procent bleek de bereidheid van dealers om hun mening te geven, hoger dan ooit. Namens 1.302 vestigingen geeft dit rapport dan ook een zeer betrouwbaar beeld van hetgeen er leeft in onze branche.

Daar waar we vorige keer nog een bemoedigend plusje van 0,2 punt in het algemene waarderingscijfer zagen, zijn we nu helaas weer terug bij af. De magere 6,6 betekent dat dealers hun importeurs met hetzelfde cijfer beoordelen als in 2016. Het belang van samenwerking in de keten is groter dan ooit, want alleen daardoor kunnen ook de resultaten voor elke schakel in die keten verbeteren. De dealerverenigingen spelen daarin een cruciale rol en BOVAG ondersteunt deze dan ook van ganser harte met raad en daad. Telkens als er veranderingen in dealercontracten worden voorgesteld, bieden onze juristen concrete ondersteuning bij de onderhandelingen, met als doel meer evenwicht in de overeenkomsten te realiseren. Dat evenwicht moet straks ook gewaarborgd worden middels de nieuwe franchisewet van staatssecretaris Mona Keizer. BOVAG heeft zich in het belang van dealers en andere franchisenemers dan ook aangesloten bij Franchise Netwerk Nederland en input geleverd voor deze nieuwe wet die ervoor moet zorgen dat de rechten en plichten van contractpartners worden verankerd.

De grootste pijnpunten van het vorige onderzoek blijven ook nu helaas de boventoon voeren, aangezien veel dealers problemen ervaren met standards, de omgang met klanttevredenheid en

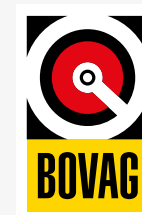
met de afspraken die importeurs maken met fleetowners en leasemaatschappijen. Slechts een enkeling geeft aan dat zijn importeur de standards heeft versoepeld, terwijl ruim 4 op de 10 dealers ervaren dat sales-standards zijn verzwakt, met Peugeot wederom als negatieve uitschieter. De op een na grootste achteruitgang in waardering valt te noteren bij de profijt die dealers hebben van afspraken die hun importeur maakt met leasemaatschappijen en fleetowners. Vorige keer was dit al een punt van zorg, maar in RODI 2018 is het met een schamele 4,9 het slechtst gewaardeerde aspect. Tegelijk blijft ook op het gebied van CSI (customer satisfaction index; klanttevredenheidsonderzoeken) onvrede heersen, terwijl dit een steeds grotere rol in de bonussen speelt. Dan is het natuurlijk wel zaak dat de dealer zelf in voldoende mate invloed kan uitoefenen op het contact met klanten.

Veel van de onderzoeksresultaten lijken dus hetzelfde als in het rapport over 2017, maar dan een tandje erger. De 'winnaar' van 2017 en 2016 heeft afgelopen jaar juist weer een tandje bijgezet, want BMW/MINI steekt met een algemeen cijfer van 8,8 ver boven de rest uit en scoort bovendien 0,1 hoger dan vorige keer. Ik kan deze importeur niet anders dan prijzen voor de manier waarop zij met hun dealers omgaan. De dealer is voor BMW/MINI namelijk een échte partner en een verlengstuk, waardoor de hele keten structureel beter presteert.

Bert de Kroon
Voorzitter BOVAG Autodealers

RODI Personenauto's 2018

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Samenvatting

Uitgangspunten

Eind 2018 heeft BOVAG voor de 32ste maal het Relatie Onderzoek Dealer Importeur (RODI) uitgevoerd. De autodealers konden via een digitale vragenlijst 49 stellingen, twee vragen over standards en een rapportcijfervraag beantwoorden. In totaal zijn er 1.222 vragenlijsten verstuurd en zijn er 636 volledig ingevuld retour gekomen. Deze 636 ingevulde vragenlijsten vertegenwoordigen 1.302 vestigingen. Op een totaal van 2.279 vestigingen komt het responspercentage uit op 57,1 procent. Voor het derde opeenvolgende jaar is de respons boven 50 procent. De respons is 1,5 procentpunten hoger dan in 2017 (55,6%) en 5,4 procentpunten hoger dan in 2016 (51,7%). Dit responspercentage staat garant voor een representatief beeld. Het RODI-onderzoek is gehouden van december 2018 tot en met half januari 2019.

In totaal zijn 25 merkorganisaties opgenomen in dit rapport en vindt u van elk merk een apart overzicht inclusief een beknopte analyse. Vervolgens zijn er verschillende totaaloverzichten opgenomen. De resultaten van de merken Alfa Romeo, Jeep en Subaru zijn indicatief. Ze zijn wel opgenomen in het rapport, maar krijgen geen algemeen waarderingscijfer en staan doordoor niet in de rangorde.

Merken worden alleen opgenomen in de rapportage als de respons aan de volgende criteria voldoet. Indien een merk 25 respondenten (n=25) of meer heeft, zijn de resultaten representatief en wordt het merk opgenomen in de rapportage. Heeft een merk minder dan 25 respondenten dan gelden de volgende regels:

- Merken met een totaal aantal vestigingen van 31 of meer: 15 t/m 24 respondenten, opgenomen als indicatief in de rapportage. 14 of minder respondenten: niet opgenomen.
- Merken met een totaal aantal vestigingen van 30 of minder: minimaal 80% respons, opgenomen als representatief. 50%-80% respons, opgenomen als indicatief. Minder dan 50% respons: niet opgenomen.

Resultaten algemeen

Het algemene waarderingscijfer is ten opzichte van 2017 met 0,2 punt gedaald en komt in 2018 uit op een 6,6. De toename in 2017 ten opzichte van 2016 is hiermee weer teniet gedaan, in 2016 was het algemene waarderingscijfer ook een 6,6.

De drie stellingen met de hoogste rapportcijfers over alle merken:

	2018	2017
1. Staat nieuwe auto's bij aflevering (25)	7,7	8,0
2. Advisering via buitendienst sales (33)	7,1	7,1
3. Bestelprocedure nieuwe auto's (26)	6,8	7,2

De drie stellingen met het hoogste rapportcijfer zijn hetzelfde als vorig jaar. De stelling: 'Staat van nieuwe auto's bij aflevering (25)' is net als in voorgaande jaren het hoogst gewaardeerd. Het rapportcijfer voor deze stelling is met 0,3 punt afgenomen ten opzichte van 2017. Op de tweede plek staat de advisering via buitendienst met betrekking tot sales (33). Deze stelling stond vorig jaar op 3, het rapportcijfer voor deze stelling is net als in 2017 een 7,1. Op de derde plaats staat 'Bestelprocedure nieuwe auto's (26)'. Het rapportcijfer van deze stelling is met 0,4 punt gedaald naar een 6,8, maar staat daarmee nog net wel in de top 3.

Top drie verbeterpunten:

	2018	2017
1. Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)	4,9	5,4
2. Uitvoering van CSI-meting (9)	5,1	5,2
3. Omgang resultaten CSI-meting (10)	5,2	5,3

Het belangrijkste verbeterpunt is de profijt afspraken tussen importeur en fleetowners en leasemaatschappijen (23). Deze stelling wordt gewaardeerd met een 4,9, maar liefst een halve punt lager dan in 2017. De andere verbeterpunten hebben te maken met de uitvoering van de CSI-meting (klanttevredenheid) en vervolgens de omgang van de resultaten van de CSI-meting (stelling 9 en 10). Deze stellingen stonden vorig jaar ook in de top 3 verbeterpunten.

RODI Personenauto's 2018

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Samenvatting

De meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar:

Verskil in waarderingscijfer:*

- | | |
|---|------|
| • Levertijd onderdelen (38) | +0,2 |
| • Ondersteuning aftersales marktwerking (34) | +0,1 |
| • Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) | +0,1 |

In 2018 worden slechts 4 van de 49 stellingen beter gewaardeerd dan in 2017. De meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar hebben alle drie te maken met aftersales. De grootste sprong voorwaarts wordt gemaakt door de stelling over de levertijd van onderdelen (38). Het waarderingscijfer voor deze stelling stijgt met 0,2 punt naar 6,3. De waardering voor de ondersteuning bij de marktwerking op aftersales gebied (34) stijgt met 0,1 punt en komt daarmee uit op een 6,1. De behulpzaamheid bij telefonisch contact met betrekking tot aftersales (48) stijgt ook met 0,1 punt, van een 6,4 naar een 6,5.

De grootste achteruitgang in waardering zien we bij onderstaande punten:

Verskil in waarderingscijfer:*

- | | |
|--|------|
| • Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) | -0,6 |
| • Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) | -0,5 |
| • Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) | -0,4 |

Maar liefst 37 van de 49 stellingen krijgen in 2018 een lagere waardering dan in 2017. De waarderingscijfers voor de informatievoorziening over de leveringsstatus van bestelde auto's (44) zakt 0,6 punt naar een 6,2. Op hetzelfde gebied wordt ook de ondersteuning bij overschrijding van de levertijd (28) lager gewaardeerd (-0,4). De laagst gewaardeerde stelling van het onderzoek, de profijt afspraken tussen importeur en fleetowners en leasemaatschappijen (23), zakt van een 5,4 naar een 4,9.

In totaal zijn er 4 stellingen die *hoger* scoren, 8 stellingen die *gelijk* scoren en 37 stellingen die *lager* scoren vergeleken met vorig jaar.

* Betreft het rekenkundige verschil tussen de waarderingscijfers (van 2017 en 2016), wat kan afwijken van het visuele verschil tussen de waarderingscijfers in deze publicatie.

Standards

Ieder jaar wordt in het RODI gevraagd of de sales en de aftersales standards zijn verzaamd, versoepeld of gelijk zijn gebleven. Dit wordt altijd vergeleken met het voorgaande jaar (zie overzicht standards totaal en de merken). Volgens bijna 41 procent van de dealers zijn de sales standards in 2018 verzaamd, slechts 1 procent geeft aan dat ze zijn versoepeld en volgens 58 procent zijn ze gelijk gebleven. De aftersales standards zijn volgens 34 procent van de dealers verzaamd. Volgens 66 procent van de dealers zijn de aftersales standards gelijk gebleven en 0 procent geeft aan dat ze zijn versoepeld. De merken, waarvan het grootste percentage dealers aangeeft dat de sales standards zijn verzaamd, zijn: Peugeot (100%), Honda (80%) en Jaguar/Land Rover (67%). Bij de aftersales standards zijn dat: Peugeot (66%), Mercedes-Benz (60%) en Volvo (60%). Opvallend is dat Peugeot net als vorig jaar bovenaan staat in deze lijst.

Resultaten merken

Net als vorig jaar zijn er 22 merken opgenomen in de rangorde. Nieuw in de lijst zijn de resultaten van Jaguar/Land Rover. Het resultaat van Alfa Romeo staat dit jaar niet in de lijst en net als vorig jaar zijn Jeep en Subaru niet opgenomen in de rangorde in verband met een te lage respons. De eerste 3 plaatsen van de rangorde zijn hetzelfde als vorig jaar. BMW/MINI krijgt dit jaar het hoogste waarderingscijfer (8,8). Dat is 0,1 punt hoger dan vorig jaar en het zelfde cijfer als in 2016. De tweede plaats wordt dit jaar weer gedeeld door Volkswagen en Audi. Het verschil tussen de eerste en tweede plek is wel groter geworden. Het rapportcijfer voor Volkswagen en ook voor Audi daalt van een 8,2 naar een 7,8. De grootste sprong voorwaarts is gemaakt door Hyundai. Het rapportcijfer van Hyundai steeg met 1,3 punt van een 5,1 naar een 6,4. Vorig jaar maakte Hyundai nog de grootste sprong achterwaarts. Het waarderingscijfer van Fiat, dat vorig jaar de grootste sprong voorwaarts maakte, is gezakt van een 5,2 naar een 4,9. Fiat krijgt daarmee de laagste waardering. De grootste sprong achterwaarts wordt echter gemaakt door Renault/Dacia. Vorig jaar stond Renault/Dacia met een 8,0 nog op de vierde plaats, echter ze zaken nu met 1,1 punt naar plaats 9 van de ranglijst. Honda, Jaguar/Land Rover, Peugeot, Citroën en Fiat worden gewaardeerd met een onvoldoende. Honda heeft zich wel verbeterd en is na Hyundai de grootste stijger. Ook de waardering van Nissan is gestegen, Nissan krijgt nu net een voldoende (5,6). Peugeot kreeg vorig jaar nog net een voldoende, maar is nu gezakt van een 5,8 naar een 5,1.

Bovenstaande is slechts een selectie van de gegevens in dit rapport. Met name de scores per stelling en de uitkomsten over de standards van de individuele merken leveren interessante inzichten op.

RODI Personenauto's 2018

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Rangorde

waarderingscijfers 2018

Merk	Cijfer	Positie
BMW/MINI	8,8	1
Volkswagen	7,8	2
Audi	7,8	2
SEAT	7,6	4
Volvo	7,5	5
Suzuki	7,5	5
Toyota	7,3	7
Škoda	7,3	7
Renault/Dacia	6,9	9
Mitsubishi	6,7	10
Opel	6,7	10
Mazda	6,6	12
KIA	6,6	12
Hyundai	6,4	14
Mercedes-Benz	6,3	15
Ford	5,8	16
Nissan	5,6	17
Honda	5,3	18
Jaguar/Land Rover	5,2	19
Peugeot	5,1	20
Citroën	5,0	21
Fiat	4,9	22
Alle merken	6,6	

Bij een gelijke positie scoort eerstgenoemde in de ranglijst hoger op decimalen.

verschil 2018 t.o.v. 2017

Merk	Verskil
Hyundai	1,3
Honda	1,0
Nissan	0,6
SEAT	0,4
BMW/MINI	0,1
Ford	0,1
Mitsubishi	0,1
Kia	0,0
Citroën	-0,1
Toyota	-0,1
Suzuki	-0,2
Opel	-0,2
Fiat	-0,3
Mazda	-0,4
Volvo	-0,4
Volkswagen	-0,4
Audi	-0,4
Škoda	-0,5
Peugeot	-0,7
Mercedes-Benz	-1,0
Renault/Dacia	-1,1

RODI Personenauto's 2018

Relatie Onderzoek Dealer Importeur

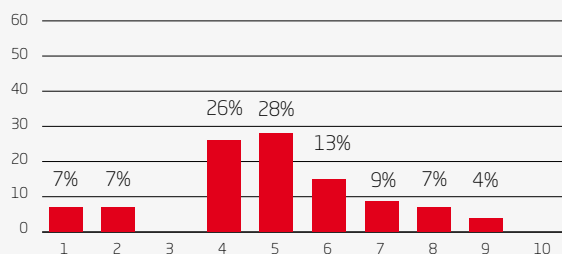
Jeep en Subaru zijn in verband met een te lage respons niet opgenomen in de rangorde.



Alfa Romeo*

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

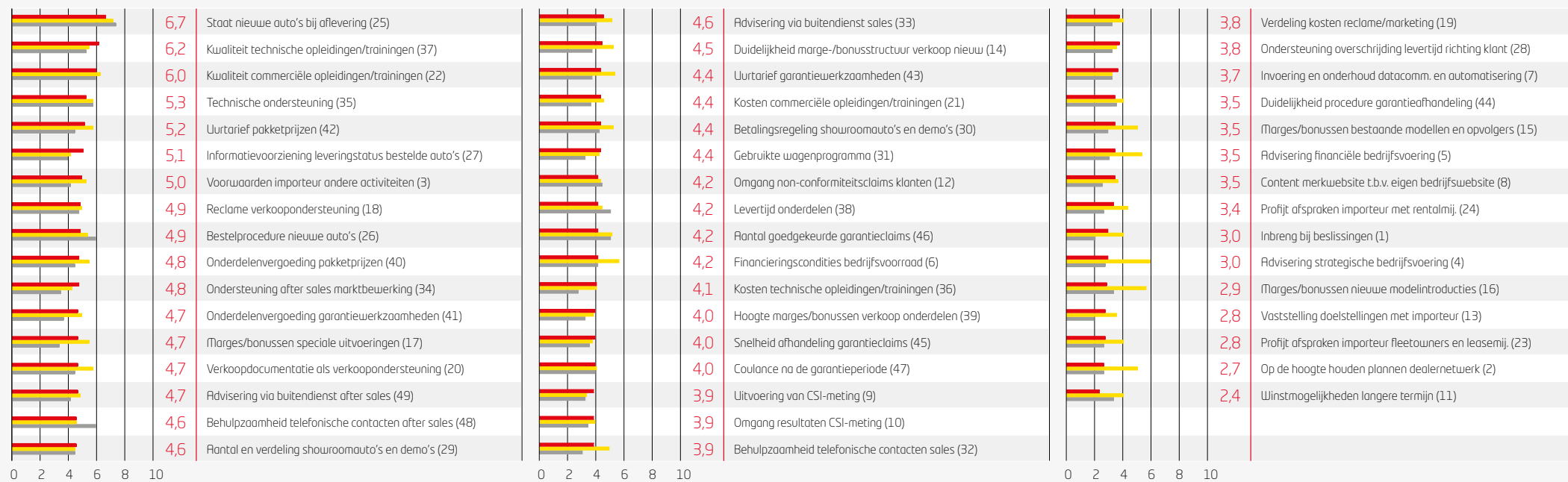
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -3,3
- Winstmogelijkheden langere termijn (11) -3,2
- Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32) -2,9

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) +0,8
- Kwaliteit technische opleidingen/trainingen (37) +0,7
- Ondersteuning aftersales marktwerking (34) +0,5

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Advisering strategische bedrijfsvoering (4) -3,0
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -2,8
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -2,5



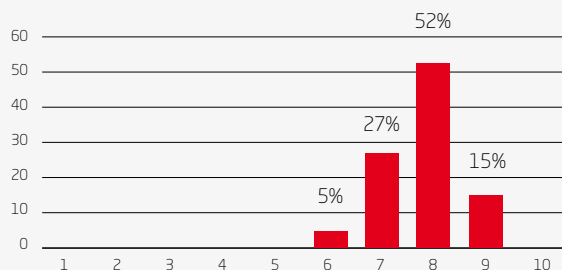
2018 2017 2016

Audi

,8

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Vaststelling doelstellingen met importeur (13)
- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21)
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)

+2,4
+2,2
+2,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39)
- Reclame verkoopondersteuning (18)
- Levertijd onderdelen (38)

+1,1
+0,9
+0,8

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

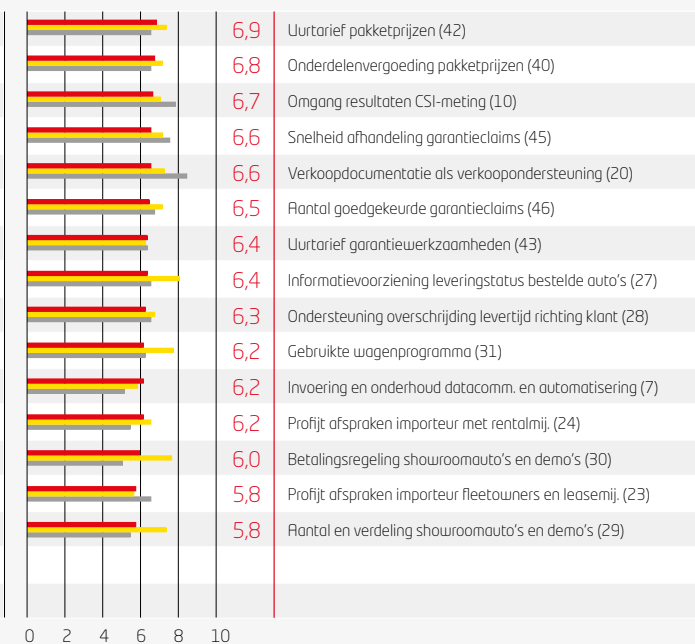
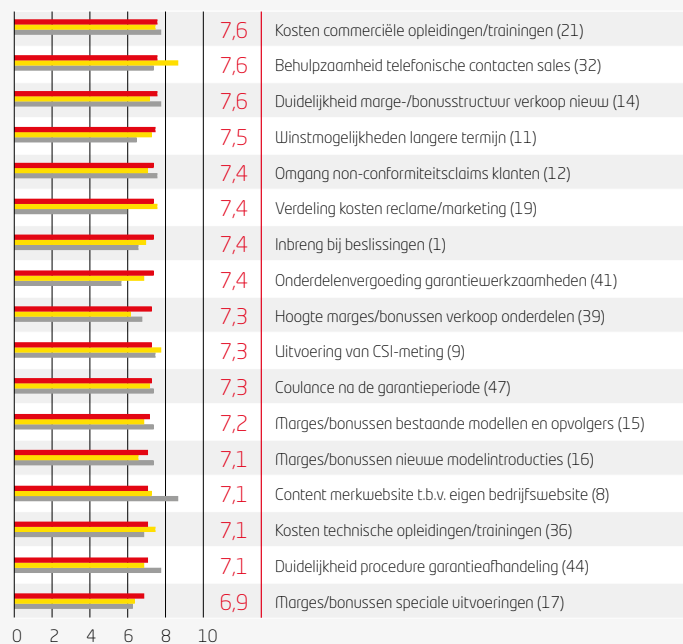
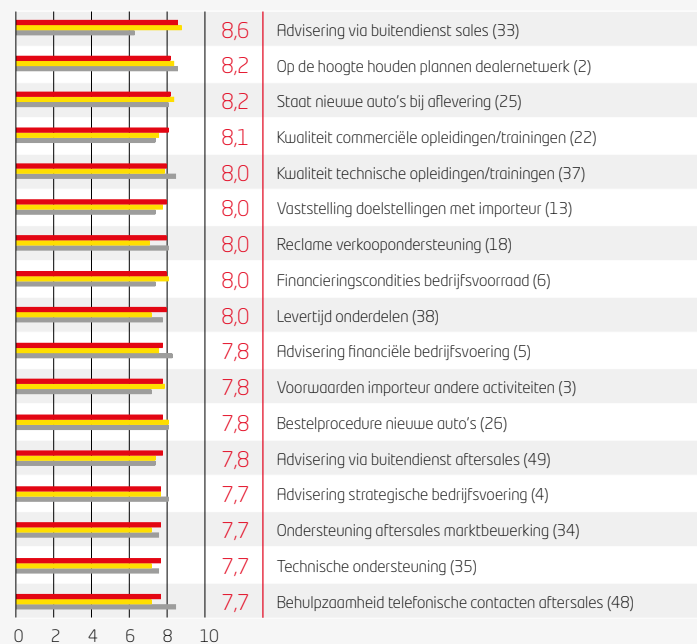
- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30)
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20)

-0,6
-0,3
-0,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30)
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)
- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27)

-1,7
-1,7
-1,6



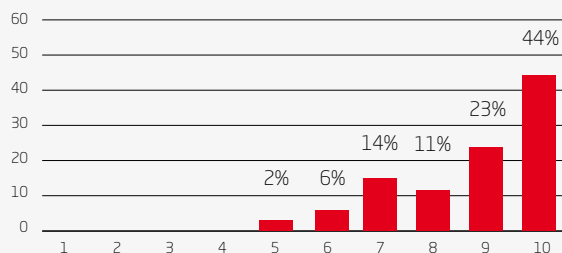
2018 2017 2016

BMW/mini

8,8

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondentent dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

8,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Omgang resultaten CSI-meting (10) +4,5
- Uitvoering van CSI-meting (9) +3,8
- Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) +3,7

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

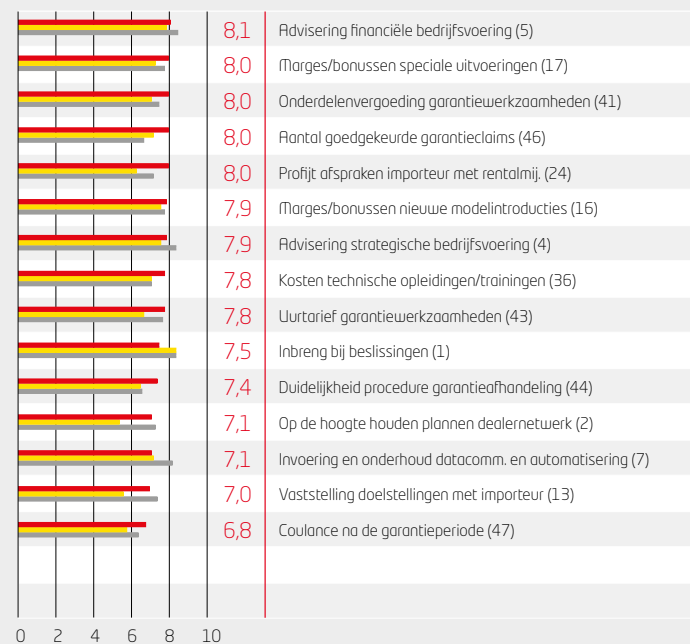
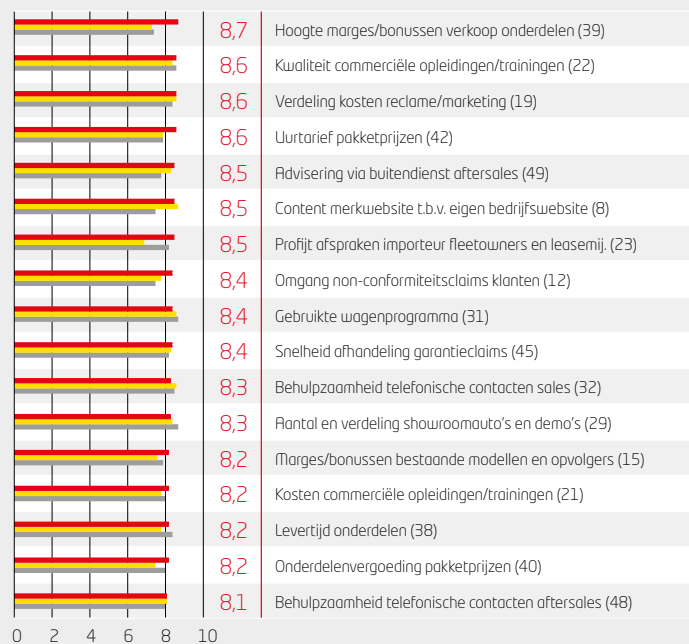
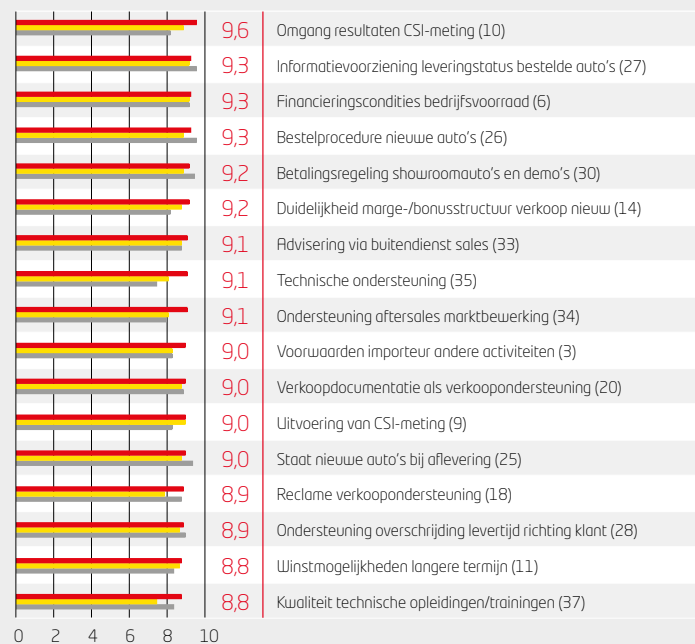
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) +1,7
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +1,7
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +1,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Inbreng bij beslissingen (1) -0,9
- Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32) -0,3
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) -0,2

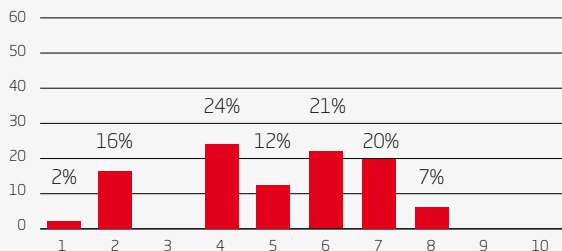


2018 2017 2016

Citroën

5,0

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,0

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Levertijd onderdelen (38)
- Uurtarief pakketprijzen (42)
- Uurtarief garantiewerkzaamheden (43)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

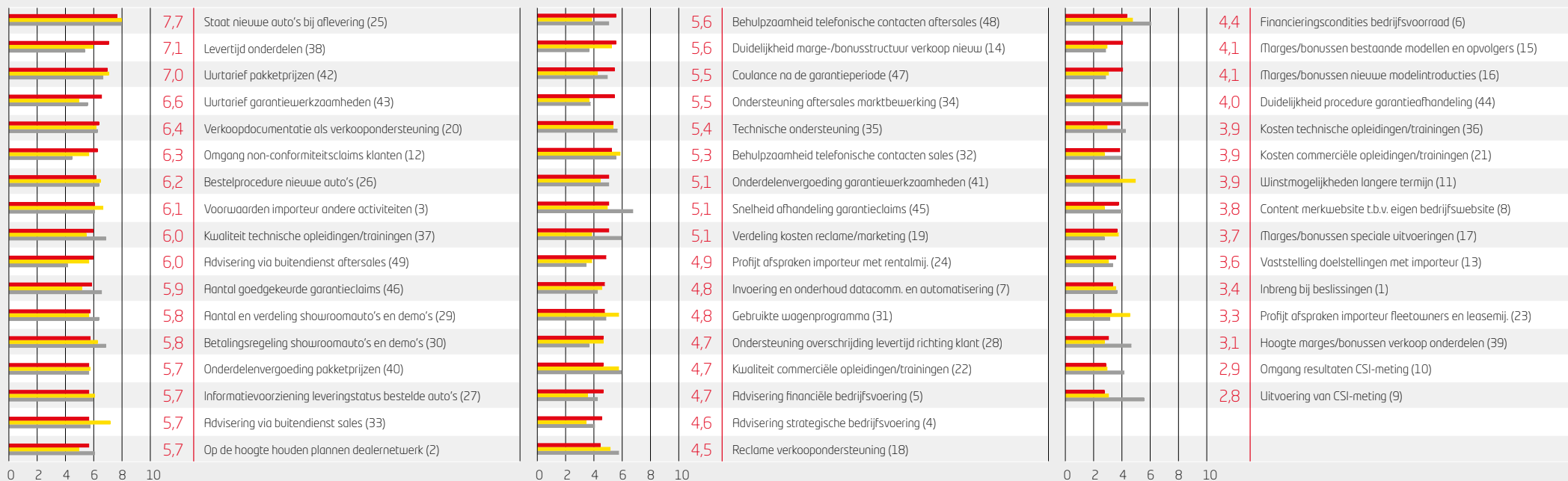
- Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39)
- Uitvoering van CSI-meting (9)
- Omgang resultaten CSI-meting (10)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- +0,8 - Ondersteuning aftersales marktwerking (34)
- +0,7 - Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48)
- +0,6 - Uurtarief garantiewerkzaamheden (43)

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- 2,5 - Advisering via buitendienst sales (33)
- 2,4 - Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)
- 2,3 - Winstmogelijkheden langere termijn (11)

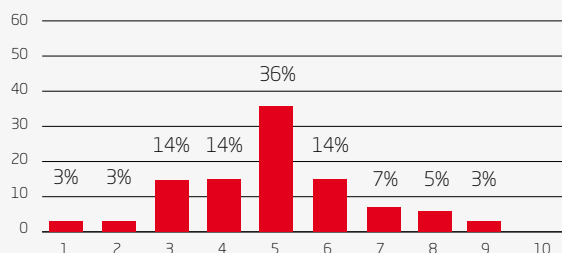


2018 2017 2016

Fiat

4,9

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

4,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

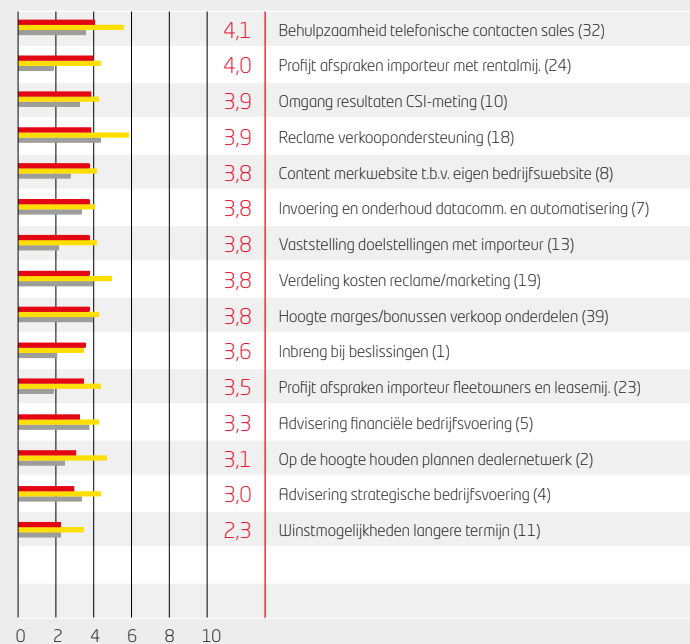
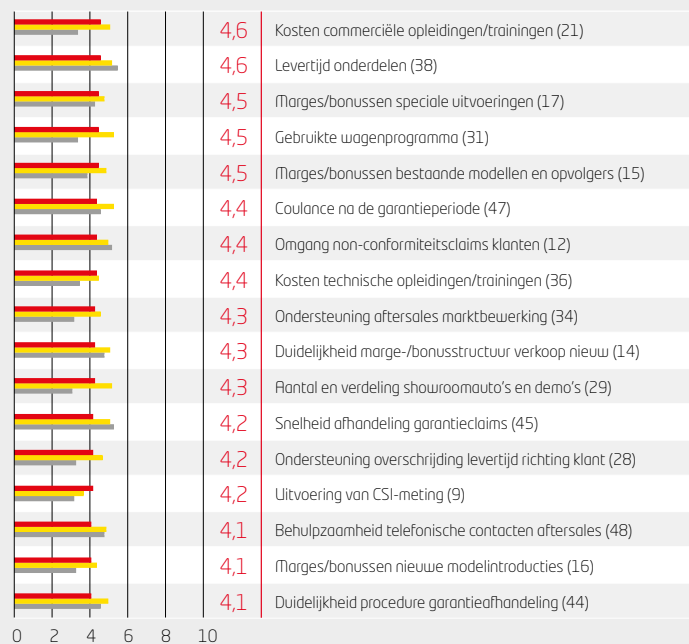
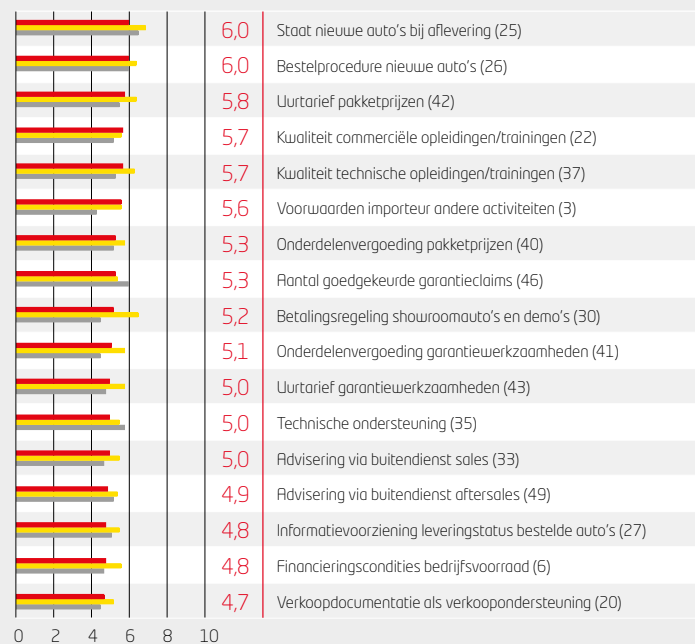
- Winstmogelijkheden langere termijn (11)
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)
- Reclame verkoopondersteuning (18)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Uitvoering van CSI-meting (9) +0,5
- Kwaliteit commerciële opleidingen/trainingen (22) +0,1
- Inbreng bij beslissingen (1) +0,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Reclame verkoopondersteuning (18) -2,0
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -1,6
- Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32) -1,5



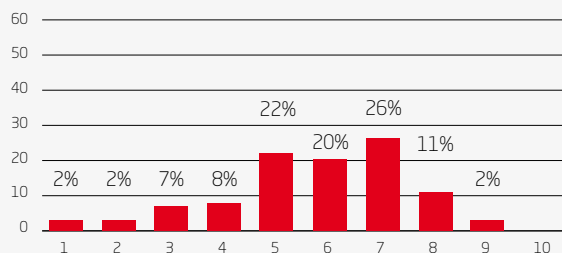
2018 2017 2016

Ford

5,8

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) +1,2
- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) +1,1
- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) +0,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

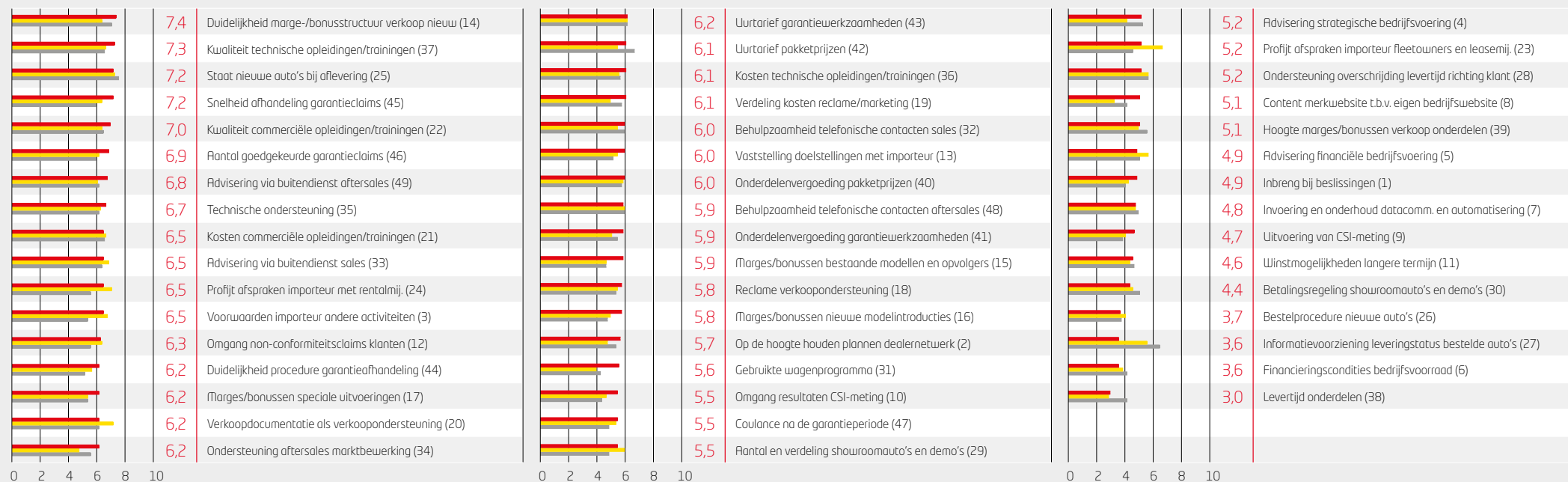
- Levertijd onderdelen (38) -3,3
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) -3,1
- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) -2,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) +1,8
- Gebruikte wagenprogramma (31) +1,6
- Ondersteuning aftersales marktbewerking (34) +1,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) -1,9
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) -1,5
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) -1,0

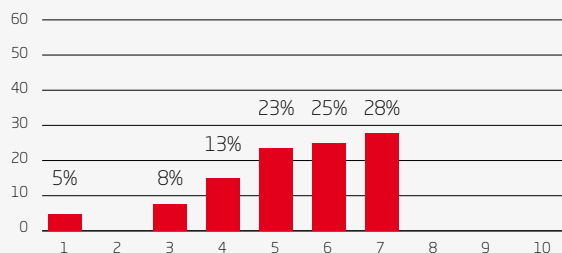


2018 2017 2016

Honda

5,3

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,3

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Levertijd onderdelen (38)
- Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44)
- Aantal goedgekeurde garantieclaims (46)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

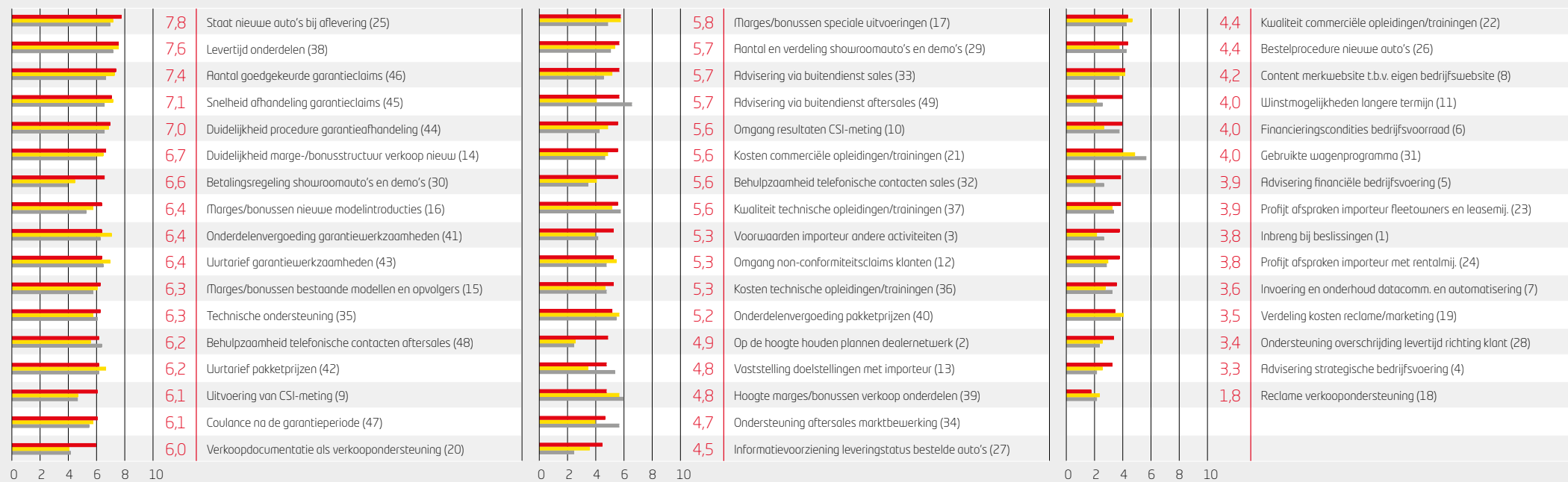
- Reclame verkoopondersteuning (18)
- Verdeling kosten reclame/marketing (19)
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- +1,3 - Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)
- +1,1 - Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30)
- +1,1 - Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20)

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- 5,0 - Gebruikte wagenprogramma (31)
- 2,7 - Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39)
- 2,5 - Onderdelenvergoeding garantietermijnen (41)

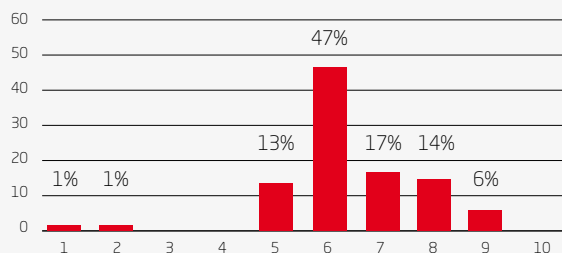


2018 2017 2016

Hyundai

6,4

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 6,4

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Levertijd onderdelen (38) +1,3
- Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) +1,2
- Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) +1,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

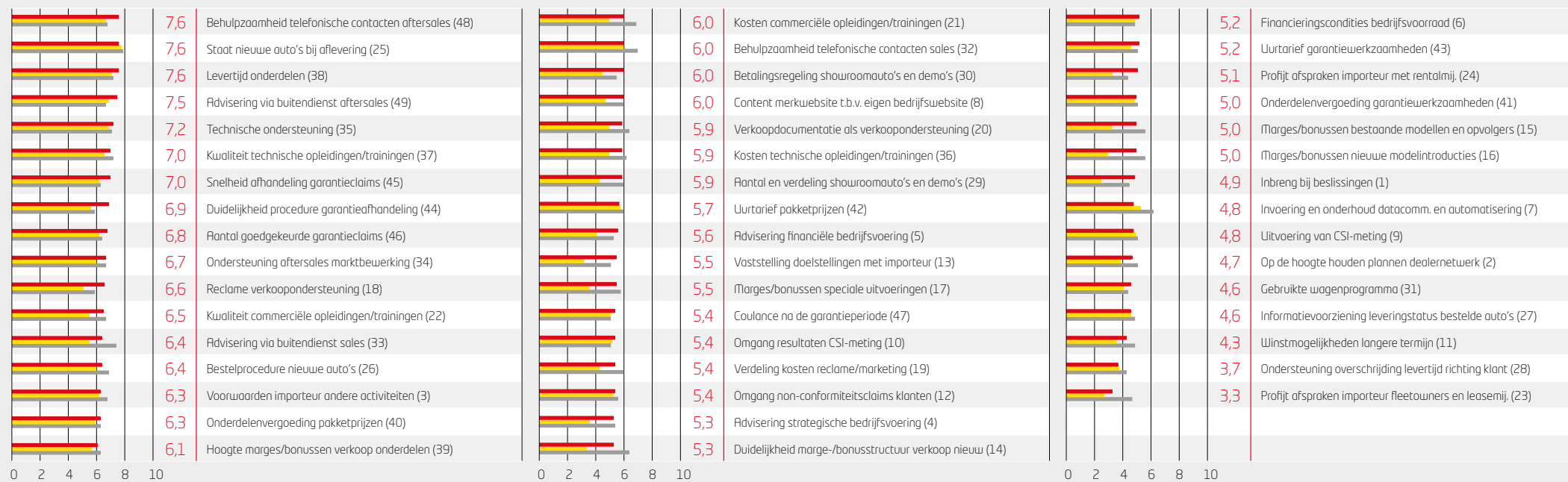
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) -1,6
- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) -1,6
- Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) -1,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Inbreng bij beslissingen (1) +2,5
- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) +2,3
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) +2,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Invoering en onderhoud datacomm. en automatisering (7) -0,5
- Uitvoering van CSI-meting (9) -0,2
- Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) -0,1

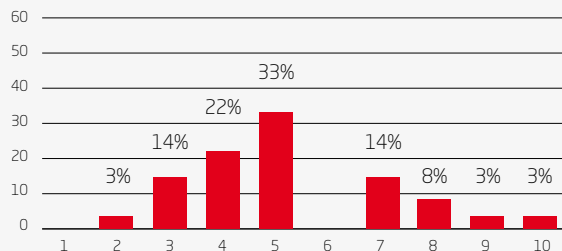


2018 2017 2016

Jaguar/ Land Rover

5,2

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 5,2

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) +1,6
- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) +0,7
- Advisering via buitendienst aftersales (49) +0,5

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

- Snelheid afhandeling garantieclaims (45) -2,9
- Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) -2,6
- Inbreng bij beslissingen (1) -2,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

Niet van toepassing

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

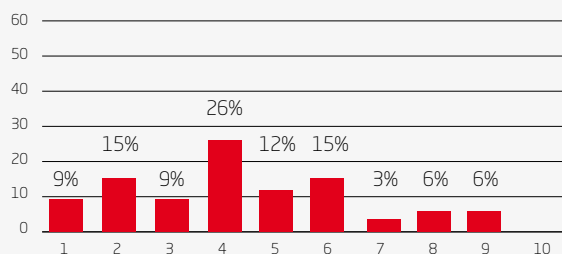
Niet van toepassing



2018 2017 2016

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

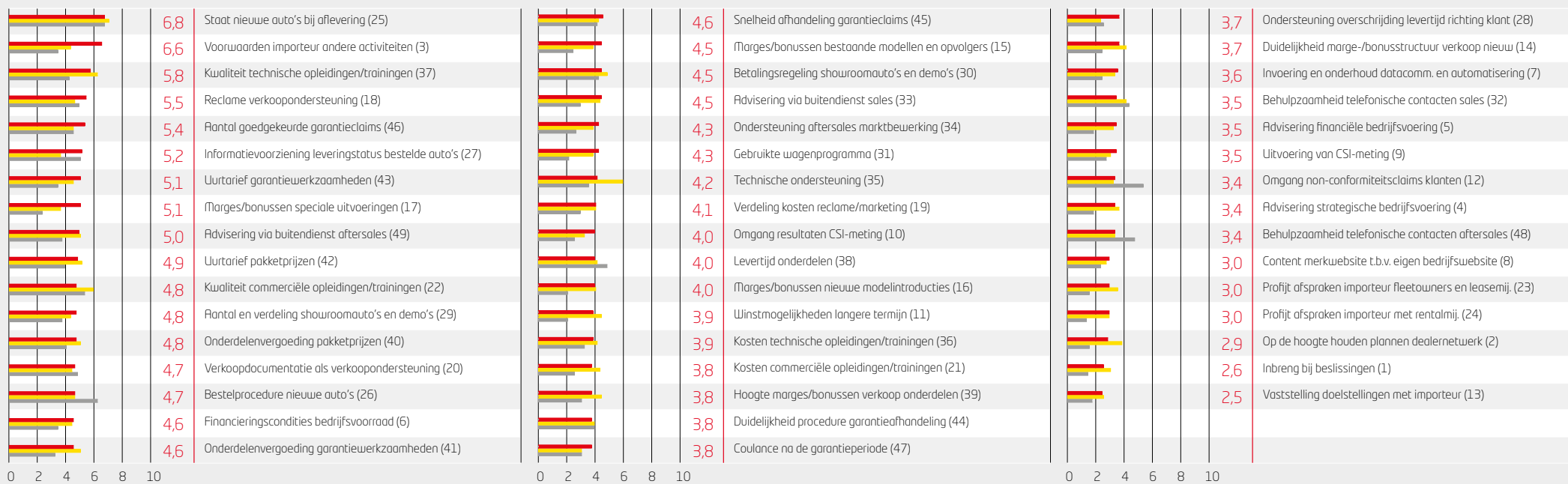
- Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32) -3,3
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -3,2
- Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) -3,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Voorwaarden importeur andere activiteiten (3) +2,2
- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) +1,5
- Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) +1,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

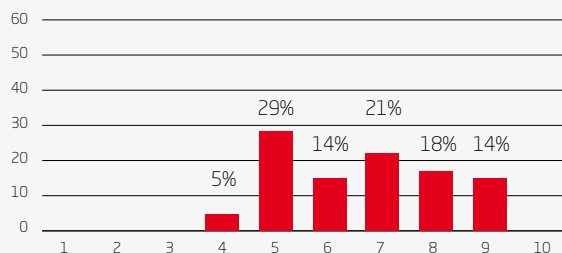
- Technische ondersteuning (35) -1,8
- Kwaliteit commerciële opleidingen/trainingen (22) -1,2
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -1,0



KIA

6,6

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondentent dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 6,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Reclame verkoopondersteuning (18) +1,4
- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) +1,3
- Advisering via buitendienst aftersales (49) +1,2

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

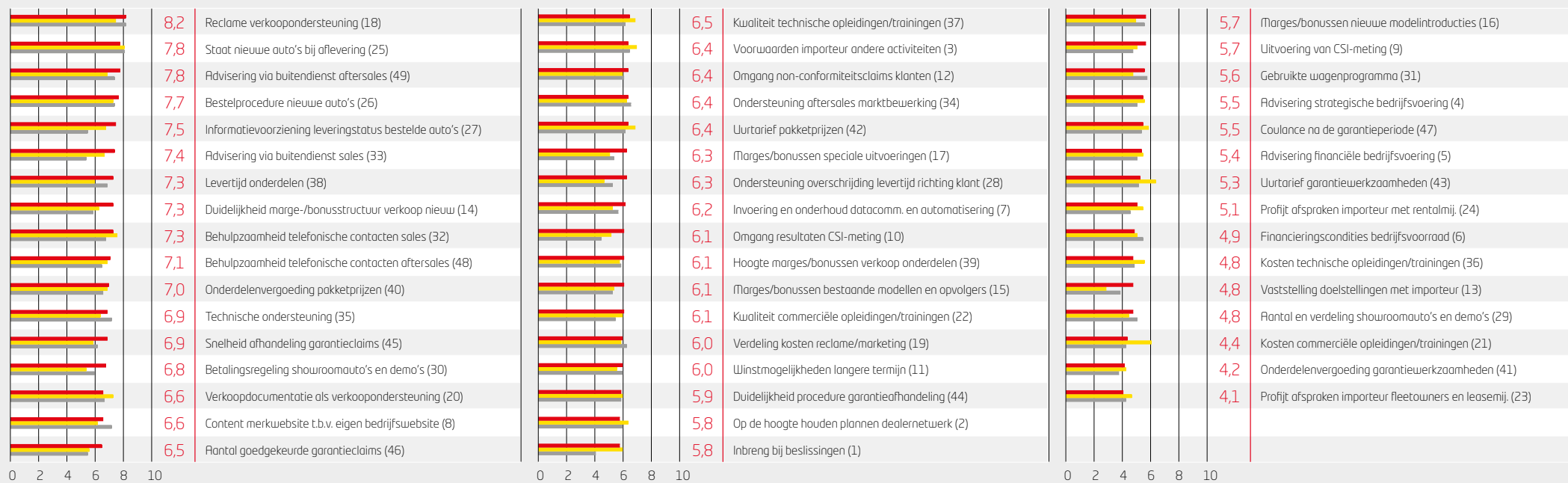
- Onderdelenvergoeding garantiwerkzaamheden (41) -1,4
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) -1,3
- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) -1,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) +1,9
- Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) +1,6
- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30) +1,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) -1,7
- Uurtarief garantiwerkzaamheden (43) -1,1
- Kosten technische opleidingen/trainingen (36) -0,8

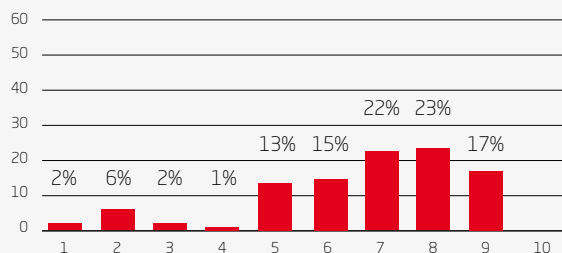


2018 2017 2016

Mazda

6,6

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondententen dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 6,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) +1,6
- Winstmogelijkheden langere termijn (11) +1,1
- Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) +0,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

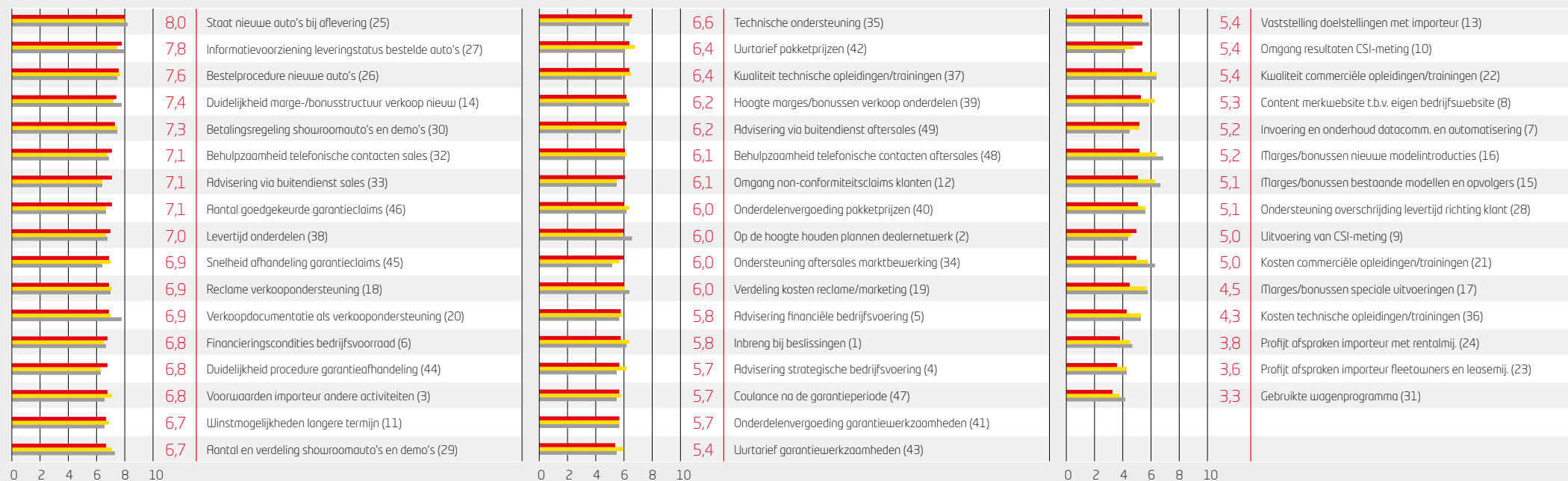
- Gebruikte wagenprogramma (31) -2,2
- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) -1,5
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) -1,3

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Advisering via buitendienst sales (33) +0,7
- Omgang resultaten CSI-meting (10) +0,6
- Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12) +0,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -1,3
- Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) -1,2
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -1,2

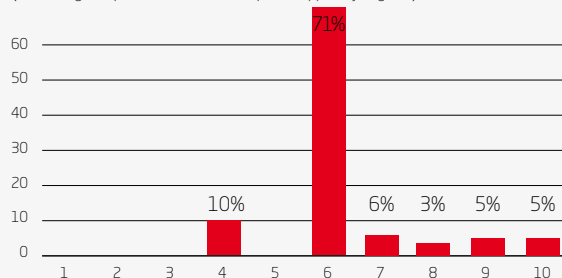


2018 2017 2016

Mercedes-Benz

6,3

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,3

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Uurtarief garantiwerkzaamheden (43)
- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6)
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8)

+1,3
+1,2
+1,0

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) +2,7
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) +2,0
- Omgang resultaten CSI-meting (10) +1,8

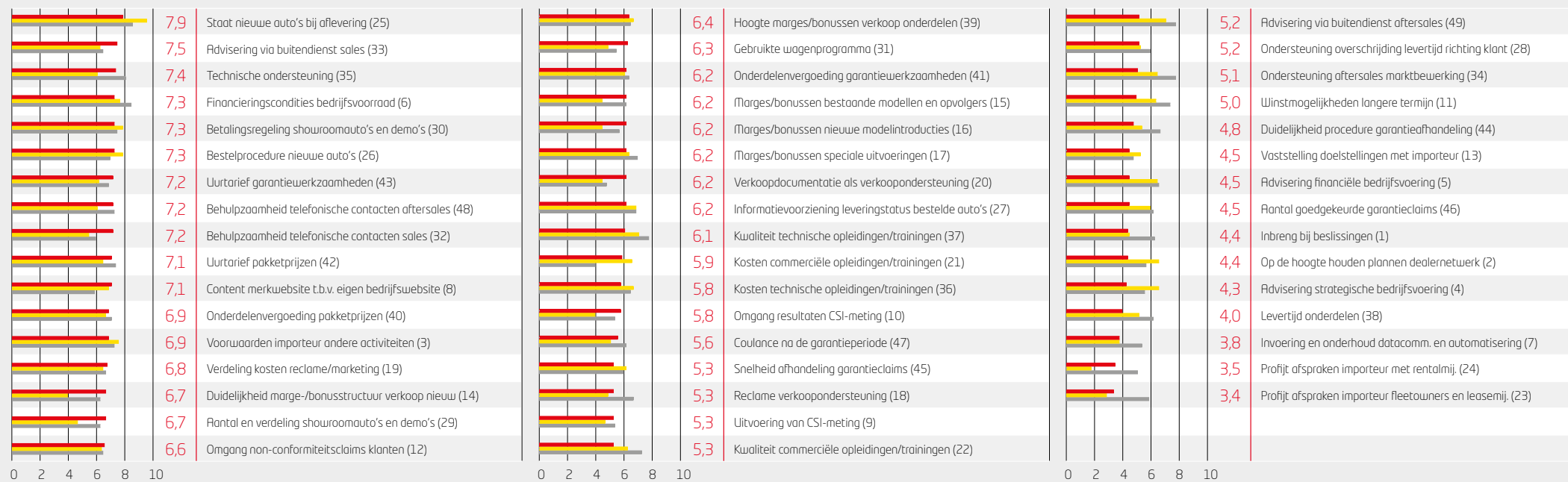
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

- Levertijd onderdelen (38)
- Aantal goedgekeurde garantieclaims (46)
- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)

-2,3
-1,9
-1,7

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Advisering strategische bedrijfsvoering (4) -2,3
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -2,2
- Advisering financiële bedrijfsvoering (5) -2,0



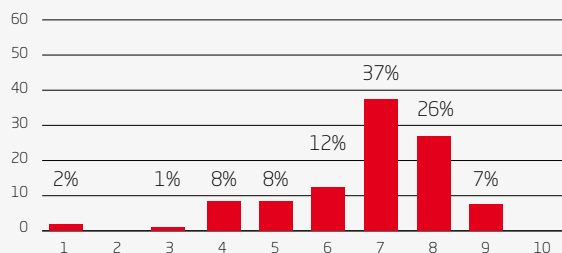
2018 2017 2016

Mitsubishi

6,7

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) +2,4
- Levertijd onderdelen (38) +1,6
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) +1,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

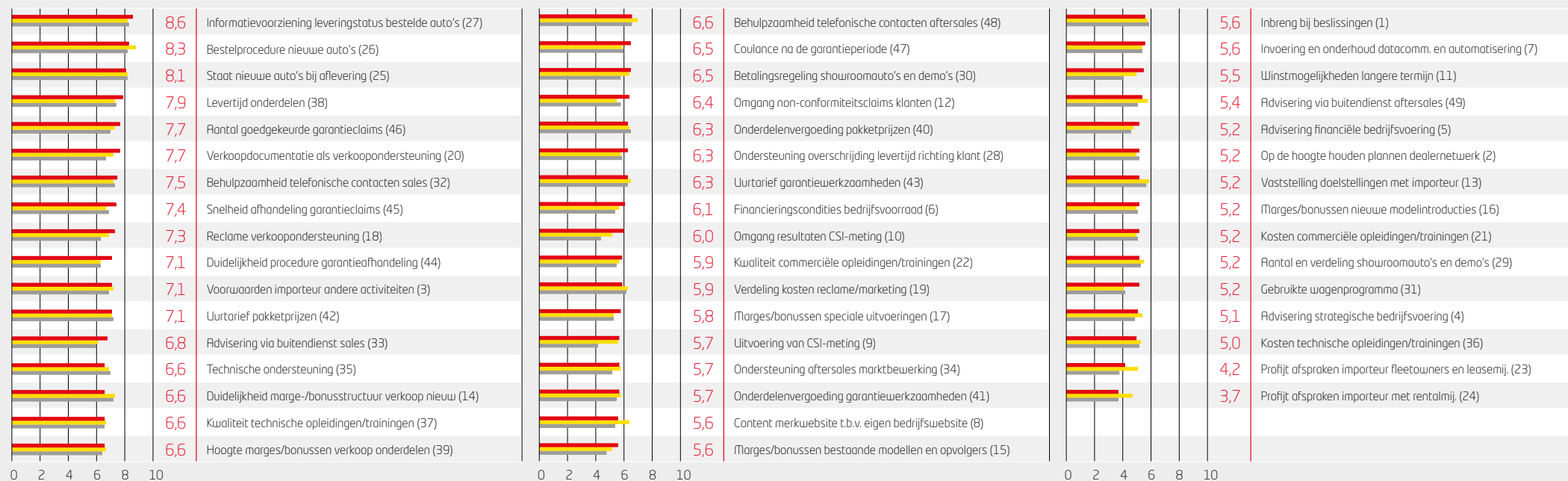
- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) -1,5
- Advisering via buitendienst aftersales (49) -1,2
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) -0,9

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Gebruikte wagenprogramma (31) +1,1
- Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12) +0,9
- Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) +0,8

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) -1,0
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) -0,9
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) -0,8

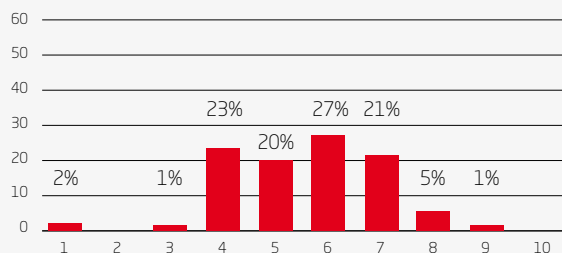


2018 2017 2016

Nissan

5,6

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 5,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) +0,2
- Reclame verkoopondersteuning (18) +0,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

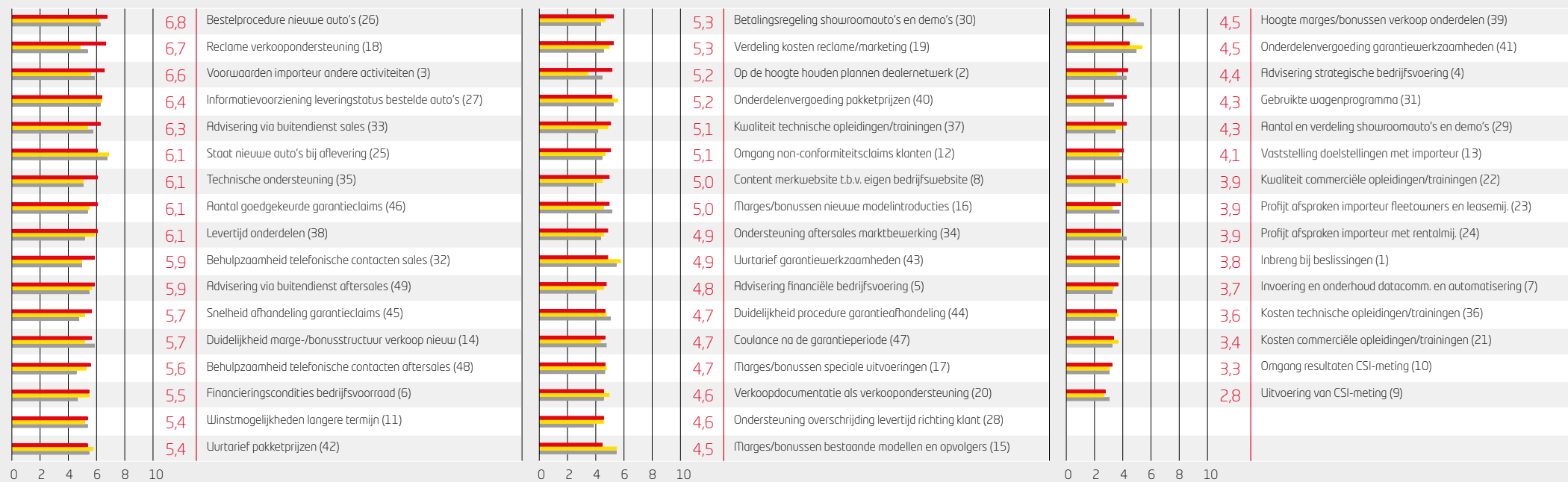
- Kwaliteit commerciële opleidingen/trainingen (22) -2,3
- Uitvoering van CSI-meting (9) -2,3
- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) -2,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Reclame verkoopondersteuning (18) +1,8
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +1,8
- Gebruikte wagenprogramma (31) +1,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Onderdelenvergoeding garantiewerkzaamheden (41) -0,9
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -0,9
- Uurtarief garantiewerkzaamheden (43) -0,9

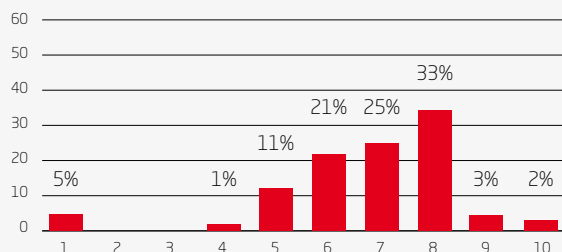


2018 2017 2016

Opel

6,7

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Verdeling kosten reclame/marketing (19) +1,4
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) +1,4
- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) +1,3

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

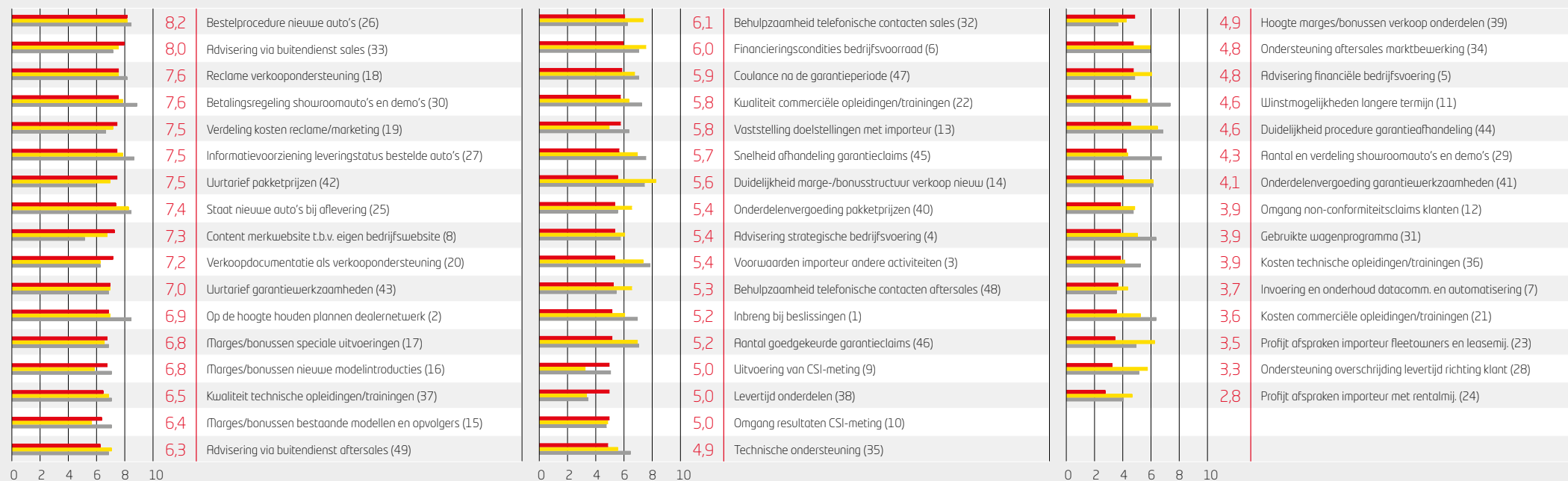
- Uitvoering van CSI-meting (9) +1,7
- Levertijd onderdelen (38) +1,6
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) +1,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) -2,5
- Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12) -2,3
- Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) -2,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) -2,8
- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) -2,7
- Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) -2,5

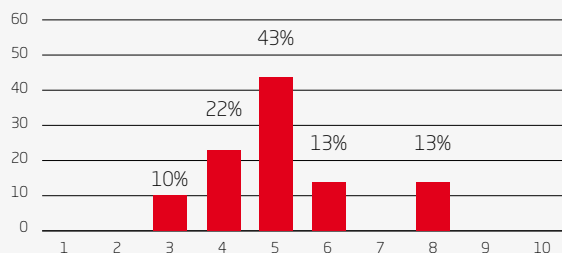


2018 2017 2016

Peugeot

5,1

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 5,1

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Advisering via buitendienst sales (33) +1,1
- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30) +0,3
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +0,3

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

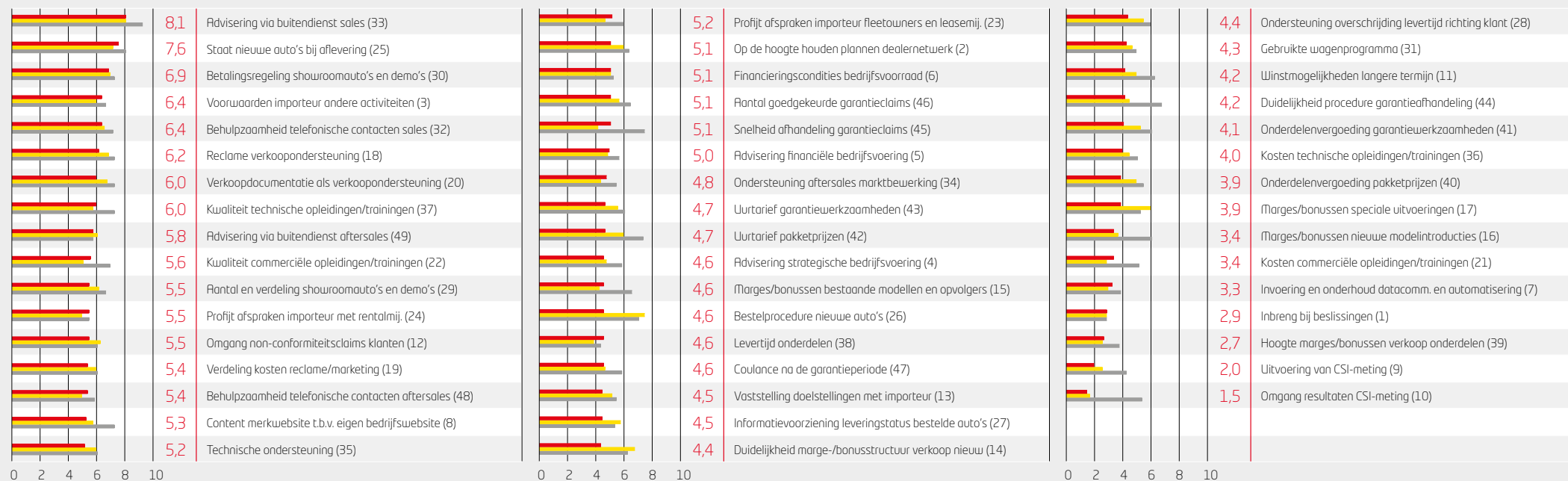
- Omgang resultaten CSI-meting (10) -3,6
- Uitvoering van CSI-meting (9) -3,1
- Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39) -2,9

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Snelheid afhandeling garantieclaims (45) +0,9
- Levertijd onderdelen (38) +0,6
- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) +0,5

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) -2,9
- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) -2,3
- Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) -2,1

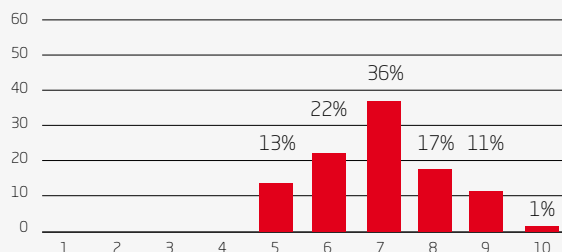


2018 2017 2016

Renault/Dacia

6,9

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)
- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30)
- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6)

+1,6
+1,5
+1,0

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6)
- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30)
- Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48)

+0,3
+0,2
+0,2

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

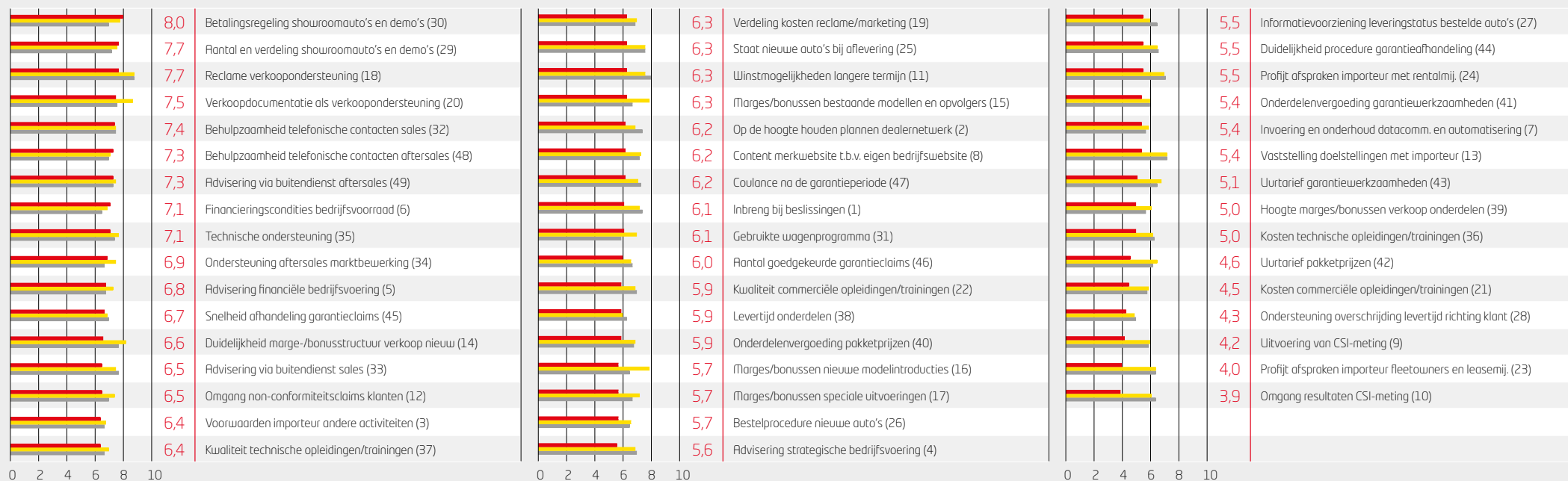
- Uurtarief pakketprijzen (42)
- Staat nieuwe auto's bij aflevering (25)
- Omgang resultaten CSI-meting (10)

-1,6
-1,4
-1,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)
- Omgang resultaten CSI-meting (10)
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)

-2,4
-2,2
-2,2



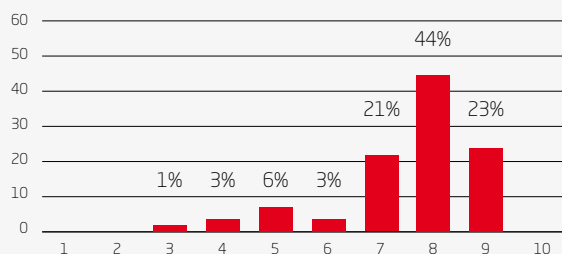
2018 2017 2016

SEAT

,6

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Uitvoering van CSI-meting (9) +2,2
- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) +2,1
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +1,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

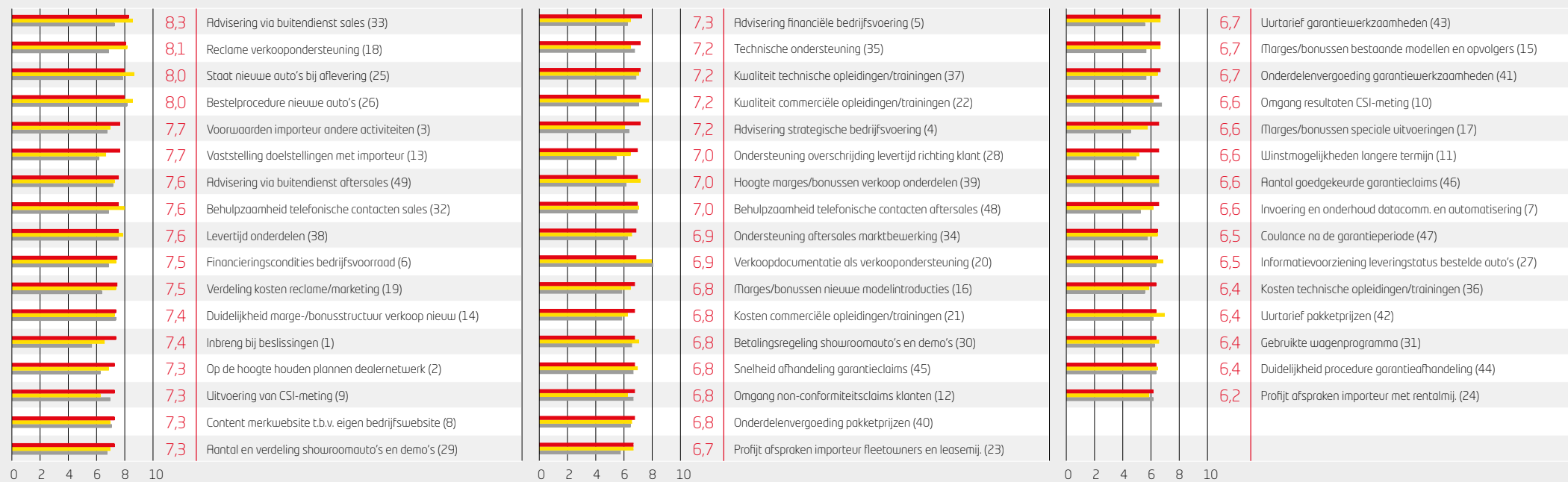
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Winstmogelijkheden langere termijn (11) +1,3
- Advisering strategische bedrijfsvoering (4) +1,1
- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) +1,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

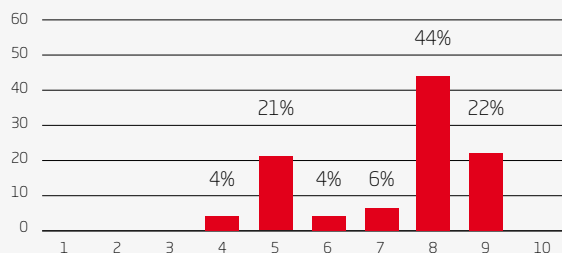
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) -1,1
- Staat nieuwe auto's bij aflevering (25) -0,7
- Uurtarief pakketprijzen (42) -0,6



2018 2017 2016

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,3

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Vaststelling doelstellingen met importeur (13)
- Uitvoering van CSI-meting (9)
- Inbreng bij beslissingen (1)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

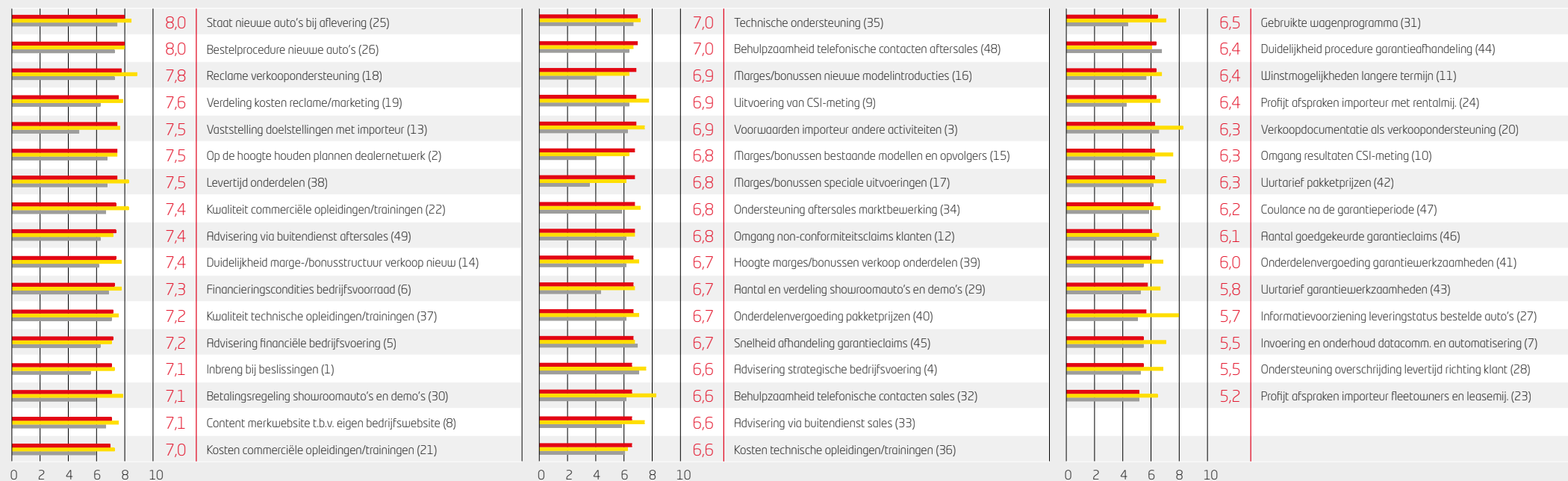
- Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) +2,0
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) +1,8
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) +0,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) -0,5
- Advisering via buitendienst sales (33) -0,5
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) -0,4

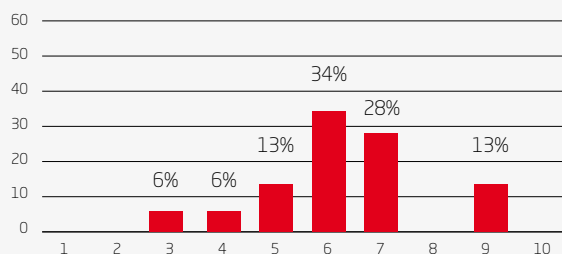
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) -2,3
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) -1,9
- Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32) -1,7



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Levertijd onderdelen (38)
- Voorwaarden importeur andere activiteiten (3)
- Uitvoering van CSI-meting (9)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

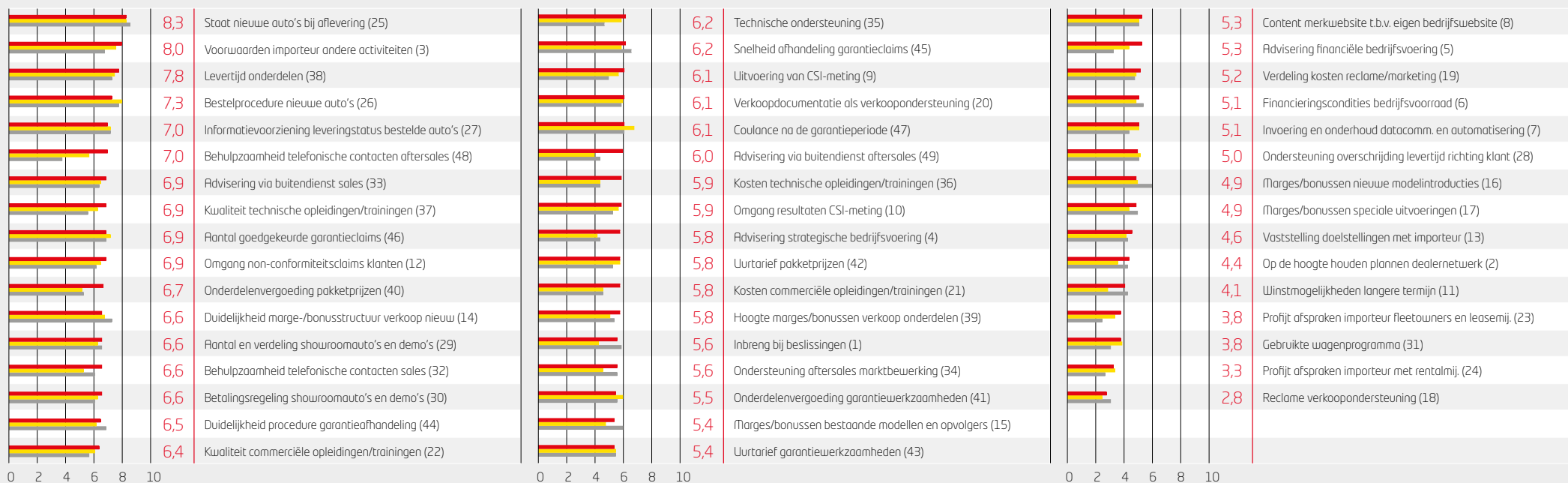
- Reclame verkoopondersteuning (18)
- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)
- Gebruikte wagenprogramma (31)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

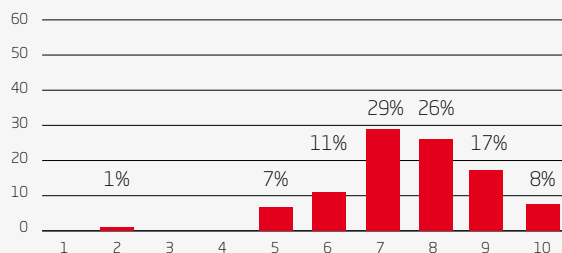
- | | | |
|------|---|------|
| +1,4 | - Advisering via buitendienst aftersales (49) | +2,0 |
| +1,3 | - Advisering strategische bedrijfsvoering (4) | +1,6 |
| +0,9 | - Onderdelenvergoeding pakketprijzen (40) | +1,5 |

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- | | | |
|------|---|------|
| -3,9 | - Cou lance na de garantieperiode (47) | -0,7 |
| -2,0 | - Bestelprocedure nieuwe auto's (26) | -0,7 |
| -1,7 | - Onderdelenvergoeding garantiewerkzaamheden (41) | -0,5 |



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer (Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,5

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21)
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)
- Kosten technische opleidingen/trainingen (36)

+1,9
+1,7
+1,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Levertijd onderdelen (38)
- Voorwaarden importeur andere activiteiten (3)
- Staat nieuwe auto's bij aflevering (25)

+1,3
+0,8
+0,8

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

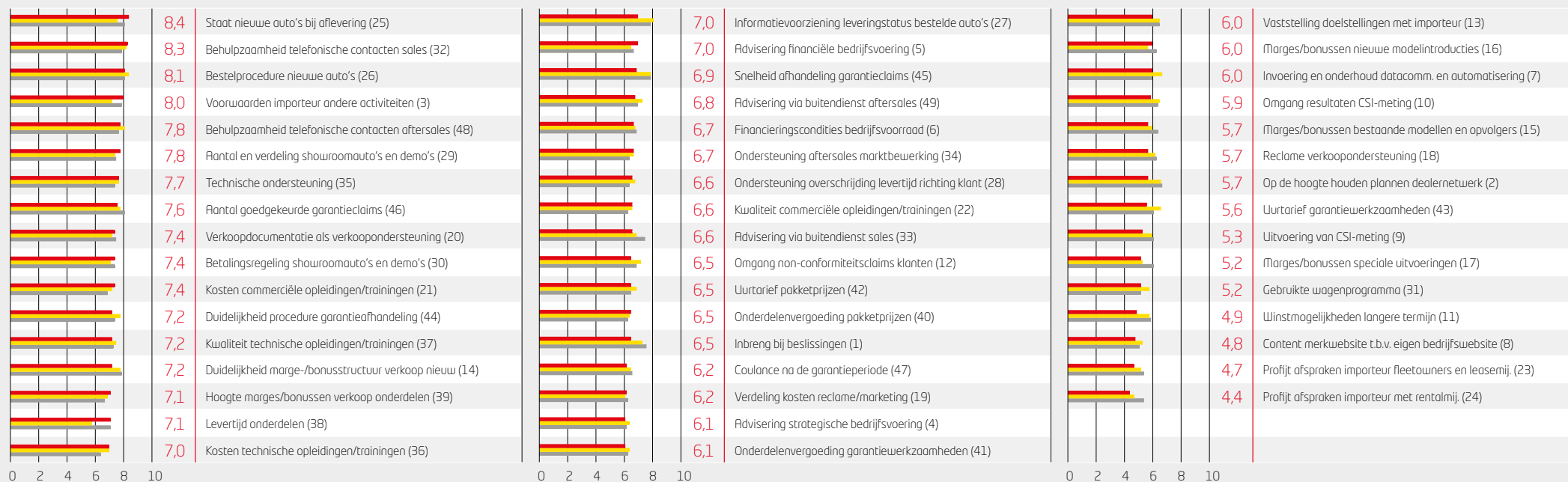
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8)
- Reclame verkoopondersteuning (18)
- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24)

-1,2
-1,0
-0,9

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27)
- Uurtarief garantiewerkzaamheden (43)
- Snelheid afhandeling garantieclaims (45)

-1,1
-1,0
-1,0

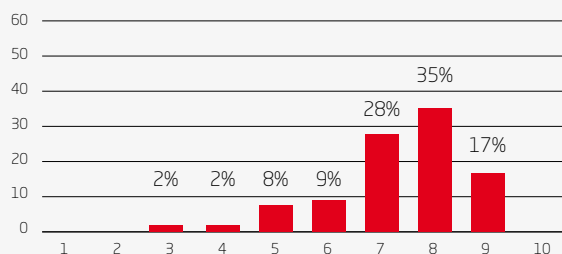


Toyota

,3

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 7,3

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +1,9
- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) +1,8
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) +1,6

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

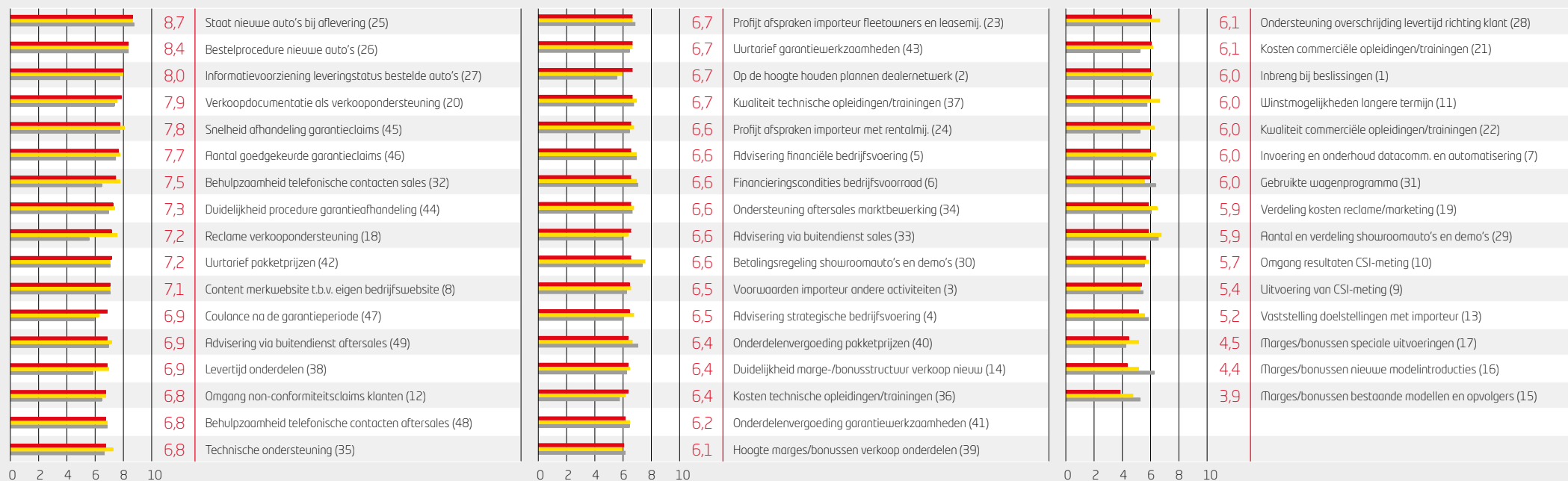
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -1,7
- Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) -1,1
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -1,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +0,7
- Coullance na de garantieperiode (47) +0,6
- Gebruikte wagenprogramma (31) +0,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30) -1,0
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -0,9
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) -0,8

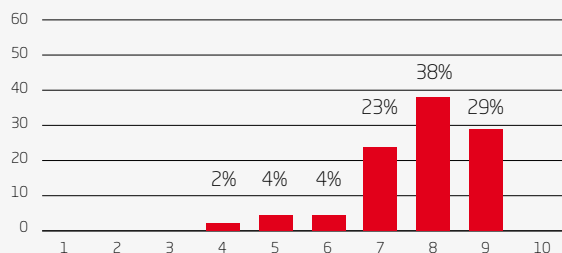


2018 2017 2016

Volkswagen

,8

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Vaststelling doelstellingen met importeur (13)
- Inbreng bij beslissingen (1)
- Winstmogelijkheden langere termijn (11)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

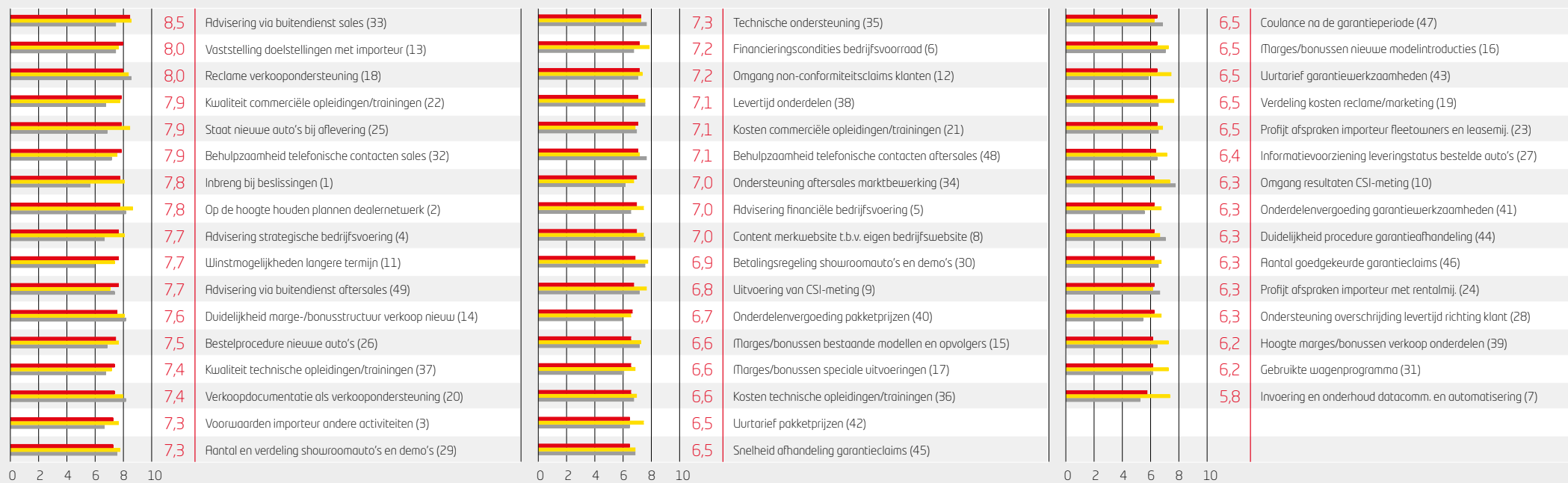
- Aantal goedgekeurde garantieclaims (46)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- +2,4 - Advisering via buitendienst aftersales (49)
- +2,3 - Vaststelling doelstellingen met importeur (13)
- +2,1 - Winstmogelijkheden langere termijn (11)

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- 0,1 - Invoering en onderhoud datacomm. en automatisering (7)
- 1,2 - Verdeling kosten reclame/marketing (19)
- 1,1 - Gebruikte wagenprogramma (31)



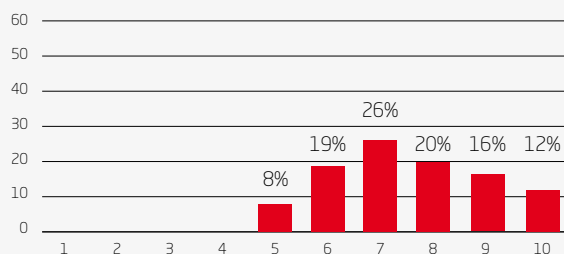
2018 2017 2016

Volvo

,5

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verschil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,5

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +2,0
- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) +1,3
- Winstmogelijkheden langere termijn (11) +1,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

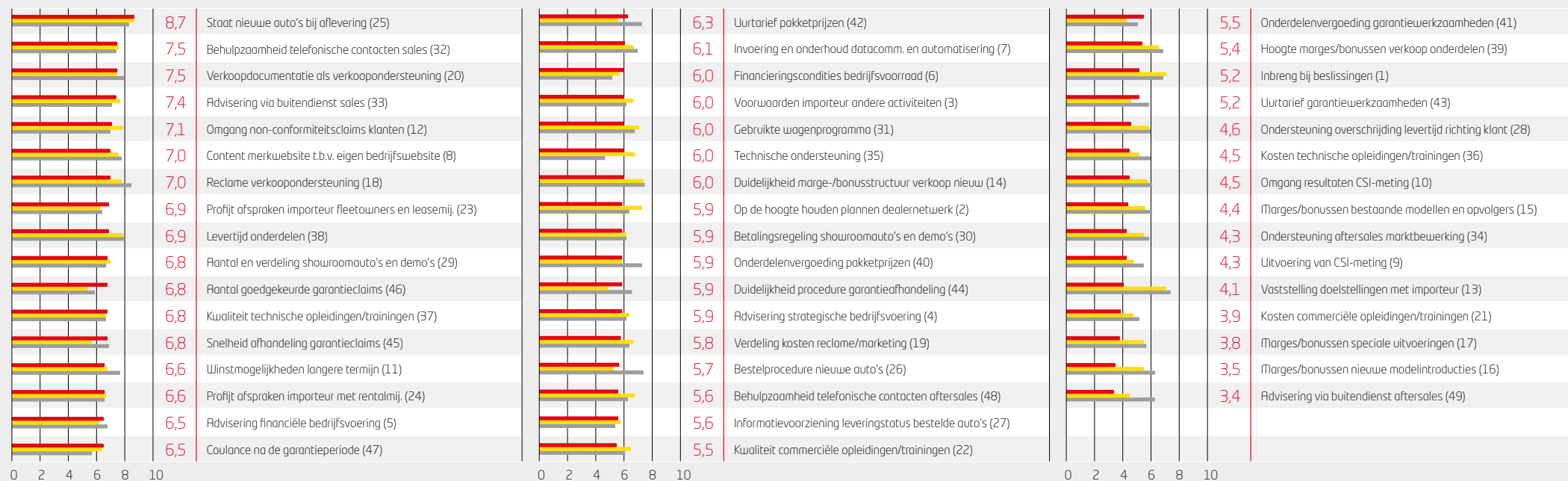
- Advisering via buitendienst aftersales (49) -3,1
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -2,0
- Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) -1,8

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Aantal goedgekeurde garantieclaims (46) +1,4
- Onderdelenvergoeding garantiwerkzaamheden (41) +1,2
- Snelheid afhandeling garantieclaims (45) +1,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) -3,0
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -2,0
- Inbreng bij beslissingen (1) -1,9

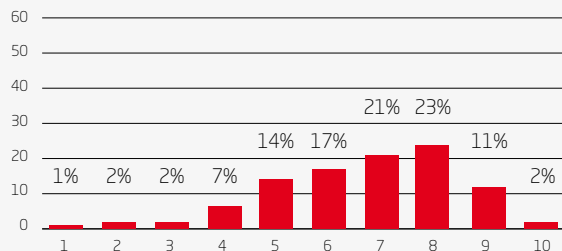


2018 2017 2016

Alle Merken

6,6

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Verskil in rapportcijferpunten

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,6

De drie hoogste rapportcijfers voor alle merken

- Staat nieuwe auto's bij aflevering (25)
- Advisering via buitendienst sales (33)
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26)

De drie laagste rapportcijfers voor alle merken

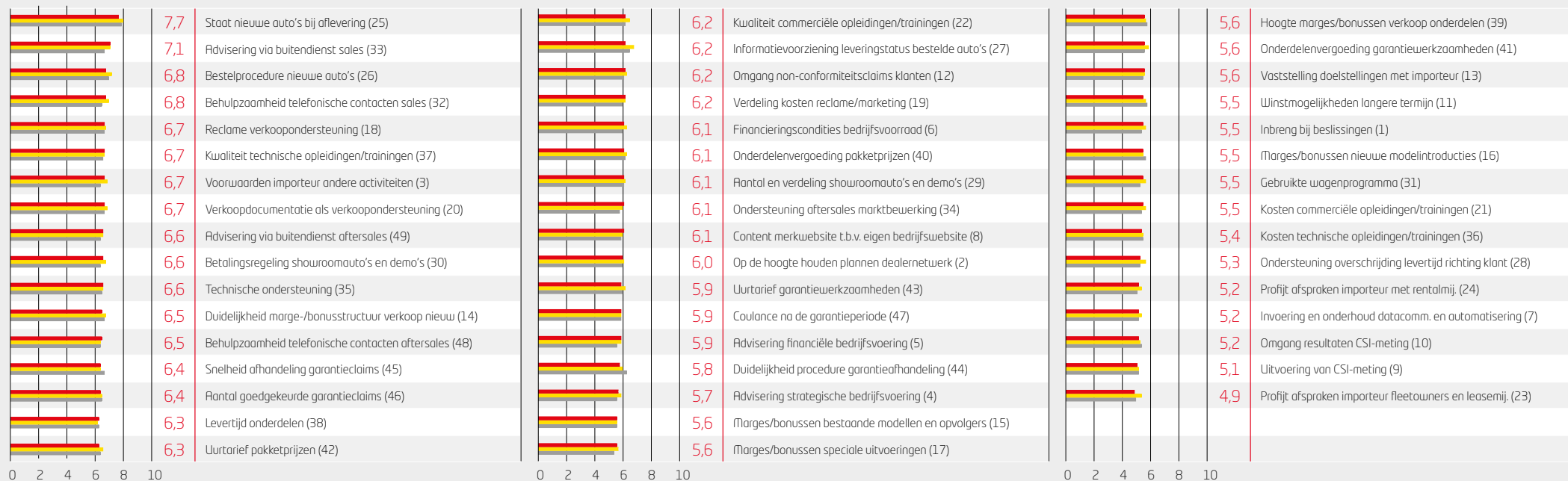
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) 4,9
- Uitvoering van CSI-meting (9) 5,1
- Omgang resultaten CSI-meting (10) 5,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- 7,7 - Levertijd onderdelen (38) +0,2
- 7,1 - Ondersteuning aftersales marktwerking (34) +0,1
- 6,8 - Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) +0,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2017

- 4,9 - Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) -0,6
- 5,1 - Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) -0,5
- 5,2 - Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) -0,4



2018 2017 2016

Rangorde waarderingscijfers

Merk	Cijfer 2018	Positie 2018
BMW/MINI	8,8	1
Volkswagen	7,8	2
Audi	7,8	2
SEAT	7,6	4
Volvo	7,5	5
Suzuki	7,5	5
Toyota	7,3	7
Škoda	7,3	7
Renault/Dacia	6,9	9
Mitsubishi	6,7	10
Opel	6,7	10
Mazda	6,6	12
KIA	6,6	12
Hyundai	6,4	14
Mercedes-Benz	6,3	15
Ford	5,8	16
Nissan	5,6	17
Honda	5,3	18
Jaguar/Land Rover	5,2	19
Peugeot	5,1	20
Citroën	5,0	21
Fiat	4,9	22
Alle merken	6,6	

Cijfer 2017	Positie 2017
8,7	1
8,2	2
8,2	2
7,2	10
7,9	5
7,7	7
7,4	8
7,8	6
8,0	4
6,6	13
6,9	12
7,0	11
6,6	13
5,1	19
7,3	9
5,7	16
5,0	21
4,3	22
5,8	15
5,1	19
5,2	17
6,8	

Cijfer 2016	Positie 2016
8,8	1
7,1	7
8,0	2
6,9	9
7,8	5
7,7	6
6,8	11
7,0	8
8,0	2
6,6	13
7,9	4
6,8	11
6,2	15
6,6	13
6,9	9
5,5	17
5,3	18
4,3	20
5,9	16
4,7	19
3,7	22
6,6	

RODI Personenauto's 2018

Relatie Onderzoek Dealer Importeur

Respons

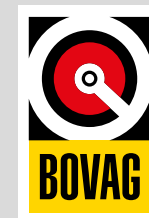
Merk	2018			2017	2016
	Vestigingen	Respons	Respons %	Respons %	Respons %
Alfa Romeo*	37	23	62,2%	62,5%	47,3%
Audi	81	46	56,8%	35,3%	41,0%
BMW/MINI	55	48	87,3%	65,5%	58,2%
Citroën	105	51	48,6%	47,9%	45,8%
Fiat	77	44	57,1%	53,7%	58,0%
Ford	150	106	70,7%	61,1%	55,2%
Honda	22	20	90,9%	91,7%	83,3%
Hyundai	84	39	46,4%	59,8%	58,5%
Jaguar/Land Rover	20	18	90,0%		76,1%
Jeep*	29	17	58,6%	53,6%	46,3%
KIA	98	33	33,7%	60,2%	49,5%
Mazda	75	44	58,7%	51,2%	54,2%
Mercedes-Benz	67	40	59,7%	62,5%	47,0%

Merk	2018			2017	2016
	Vestigingen	Respons	Respons %	Respons %	Respons %
Mitsubishi	79	45	57,0%	46,1%	60,0%
Nissan	93	61	65,6%	63,0%	58,6%
Opel	144	63	43,8%	49,7%	30,4%
Peugeot	116	88	75,9%	62,8%	54,4%
Renault/Dacia	169	113	66,9%	74,1%	68,7%
SEAT	132	58	43,9%	41,0%	40,0%
Škoda	128	51	39,8%	35,1%	30,3%
Subaru*	28	16	57,1%	61,3%	59,4%
Suzuki	115	72	62,6%	61,2%	61,3%
Toyota	122	60	49,2%	45,3%	55,5%
Volkswagen	155	56	36,1%	34,7%	25,2%
Volvo	98	90	91,8%	89,8%	82,5%
Totaal	2.279	1.302	57,1%	55,6%	51,7%

*De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief

RODI Personenauto's 2018

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Ontwikkeling

standards sales

[Naar inhoud](#)
[Naar stellingenlijst](#)

Ontwikkeling standards m.b.t. sales (2018 t.o.v. 2017)

Gemiddelde		Verzwaard	Gelijk	Versoepteld
		41%	58%	1%
1	Peugeot	100%		
2	Honda	80%		20%
3	Jaguar/Land Rover	67%		33%
3	Citroën	56%		44%
5	Mazda	55%		45%
6	Renault/Dacia	53%		47%
7	Volvo	51%		49%
8	Mercedes-Benz	50%		50%
9	KIA	46%		50%
10	Mitsubishi	42%		56%
11	Hyundai	38%		62%
12	Jeep*	38%		63%
13	Volkswagen	38%		63%
14	Opel	37%		63%
15	Alfa Romeo*	35%		65%
16	Toyota	35%		65%
17	Audi	34%		66%
18	Škoda	32%		68%
19	Nissan	27%		73%
20	SEAT	23%		70%
21	Ford	21%		79%
22	BMW/MINI	15%		79%
23	Fiat	9%		88%
24	Suzuki	8%		92%
25	Subaru*	6%		94%

*De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief

standards aftersales

Ontwikkeling standards m.b.t. aftersales (2018 t.o.v. 2017)

Gemiddelde		Verzwaard	Gelijk	Versoepteld
		34%	66%	
1	Peugeot	66%		34%
2	Mercedes-Benz	60%		40%
3	Volvo	60%		40%
3	Citroën	51%		49%
5	Honda	45%		55%
6	Jaguar/Land Rover	44%		56%
7	Mazda	43%		57%
8	Volkswagen	41%		59%
9	Hyundai	38%		62%
10	Opel	37%		63%
11	Jeep*	35%		65%
12	SEAT	33%		67%
13	Audi	33%		67%
14	Ford	32%		68%
15	Škoda	31%		69%
16	Alfa Romeo*	30%		70%
17	Fiat	28%		72%
18	KIA	27%		73%
19	Mitsubishi	22%		78%
20	BMW/MINI	21%		79%
21	Toyota	18%		80%
22	Nissan	18%		82%
23	Renault/Dacia	12%		88%
24	Suzuki	8%		92%
25	Subaru*	6%		94%

*De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief

RODI Personenauto's 2018

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Stellingenlijst RODI Personenauto's

Algemene stellingen

- 1 Mijn importeur houdt voldoende rekening met de inbreng van dealers/dealervereniging bij het nemen van beslissingen die dealers aangaan.
- 2 Mijn importeur houdt mij goed op de hoogte van zijn plannen met betrekking tot het dealernetwerk.
- 3 Ik ben tevreden over de voorwaarden van de importeur waaronder ik andere activiteiten mag verrichten naast mijn merkdealerschap (multimerk, voeren van franchise formule, andere vormen van mobiliteit, etc.).
- 4 Ik ben tevreden over de mate waarin de importeur mij advies geeft over strategische vraagstukken.
- 5 Ik ben tevreden over de mate waarin de importeur mij advies geeft over financiële vraagstukken.
- 6 Ik ben tevreden over de financieringscondities voor mijn bedrijfsvoorraad die de importeur voor mij faciliteert.
- 7 Ik ben tevreden over de wijze waarop de importeur mij ondersteunt bij invoering en onderhoud van datacommunicatie- en dealerautomatiseringssystemen.
- 8 Ik ben tevreden over de 'content' van de merksite, welke de importeur mij ter beschikking stelt voor onze bedrijfswebsite.
- 9 Ik ben tevreden over de meetwijze/methode waarop mijn importeur de CSI-meting uitvoert.
- 10 Ik ben tevreden over de wijze waarop mijn importeur omgaat met de resultaten van de CSI-meting.
- 11 De huidige activiteiten van mijn merk geven mijn bedrijf op langere termijn voldoende winstmogelijkheden.
- 12 Ik ben tevreden over hoe mijn importeur omgaat met non-conformiteitclaims van mijn klanten.

Stellingen met betrekking tot sales

- 13 Ik ben tevreden over hoe mijn importeur samen met mij de doelstellingen vaststelt.
- 14 De marge- en bonusstructuur verkoop nieuw van mijn importeur is voldoende duidelijk.
- 15 Ik ben tevreden over de hoogte van marges en bonussen op bestaande modellen en de opvolgers daarvan.
- 16 Ik ben tevreden over de hoogte van marges en bonussen op geheel nieuwe modelintroducties.
- 17 Ik ben tevreden over de hoogte van marges en bonussen op speciale uitvoeringen van bestaande modellen (business edition etc.)
- 18 De reclame die de importeur maakt voor nieuwe auto's vormt een goede verkoopondersteuning.
- 19 Ik ben tevreden over de verdeling van de kosten voor reclame/marketing tussen importeur en dealer.
- 20 De verkoopdocumentatie die de importeur aanbiedt vormt een goede verkoopondersteuning.
- 21 Ik ben tevreden over de kosten die worden doorbelast van commerciële opleidingen/trainingen die mijn importeur organiseert.
- 22 Ik ben tevreden over de kwaliteit van de commerciële opleidingen/trainingen die mijn importeur organiseert.
- 23 Ik ben tevreden over de mate waarin mijn bedrijf profiteert van de afspraken die de importeur maakt met fleetowners en leasemaatschappijen.
- 24 Ik ben tevreden over de mate waarin mijn bedrijf profiteert van de afspraken die de importeur maakt met rental maatschappijen.

- 25 Ik ben tevreden over de staat waarin de importeur nieuwe auto's bij mij aflevert.
- 26 Ik ben tevreden over de bestelprocedure voor nieuwe auto's.
- 27 Ik ben tevreden over de informatievoorziening vanuit de importeur over de leveringsstatus van bestelde auto's.
- 28 Ik ben tevreden over hoe de importeur mij ondersteunt richting mijn klant bij overschrijding van leveringstermijnen (ontbinding van koop door consument, waardeverlies in te ruilen voertuig en/of extra onderhoudskosten).
- 29 Ik ben tevreden over de afspraken met de importeur over het aantal en de modellenverdeling van showroomauto's en demo's.
- 30 Ik ben tevreden over de afspraken met de importeur over de betalingsregeling van showroomauto's en demo's.
- 31 Ik ben tevreden over het gebruikte wagen-programma van mijn importeur.
- 32 Ik ben tevreden over de wijze waarop medewerkers van de importeur ons bedrijf tijdens telefonische contacten behulpzaam zijn met sales gerelateerde vraagstukken.
- 33 Ik ben tevreden over de wijze waarop de importeur mij via de buitendienst op gebied van sales adviseert.

Stellingen met betrekking tot aftersales

- 34 Ik ben tevreden over de ondersteuning/medewerking die ik krijg van mijn importeur bij mijn aftersales marktwerking.
- 35 Ik ben tevreden over de technische ondersteuning door mijn importeur.
- 36 Ik ben tevreden over de kosten die worden doorbelast van de technische opleidingen/trainingen die mijn importeur organiseert.
- 37 Ik ben tevreden over de kwaliteit van de technische opleidingen/trainingen die mijn importeur organiseert.
- 38 Ik ben tevreden over de levertijd van onderdelen.
- 39 Ik ben tevreden over de hoogte van marges en bonussen van de importeur m.b.t. de verkoop van onderdelen.
- 40 Ik ben tevreden over de onderdelenvergoeding voor pakketprijzen.
- 41 Ik ben tevreden over de onderdelenvergoeding voor garantiewerkzaamheden.
- 42 Ik ben tevreden over het vastgestelde uurtarief voor pakketprijzen.
- 43 Ik ben tevreden over het vastgestelde uurtarief voor garantiewerkzaamheden.
- 44 Ik ben tevreden over de duidelijkheid van de procedure die mijn importeur hanteert bij garantieafhandeling.
- 45 Ik ben tevreden over de snelheid waarmee mijn importeur garantieclaims afhandelt.
- 46 Ik ben tevreden over het aantal goedgekeurde garantieclaims.
- 47 Ik ben tevreden over de wijze waarop mijn importeur het coulancebeleid na afloop van de garantie heeft ingericht.
- 48 Ik ben tevreden over de wijze waarop medewerkers van de importeur ons bedrijf tijdens telefonische contacten behulpzaam zijn met aftersales gerelateerde vraagstukken.
- 49 Ik ben tevreden over de wijze waarop de importeur mij via de buitendienst op gebied van aftersales adviseert.

RODI Passenger Cars – List of Assertions

General Statements

- 1 My importer gives sufficient consideration to the input provided by dealers/dealer associations in taking decisions that affect dealers.
- 2 My importer keeps me well informed of its plans relating to the dealer network.
- 3 I am satisfied with my importer's conditions under which I am permitted to perform other activities in addition to my brand dealership (multi-brand, use of franchise formula, other forms of mobility, etc).
- 4 I am satisfied with the degree to which my importer provides me with advice about strategic issues.
- 5 I am satisfied with the degree to which my importer provides me with advice concerning financial issues.
- 6 I am satisfied with the financing conditions for the stock-in-trade facilitated for me by my importer.
- 7 I am satisfied about the way in which my importer supports me with the implementation and maintenance of data communication and dealer automation systems.
- 8 I am satisfied with the content of the brand site my importer makes available to me in support of our company website.
- 9 I am satisfied with the measuring method used by my importer for carrying out the Customer Satisfaction Index (CSI) survey.
- 10 I am satisfied with the way in which my importer uses the results of the CSI survey.
- 11 The current activities of my brand give my business sufficient profit-making opportunities over the long term.
- 12 I am satisfied with the way in which my importer handles the non-conformity claims of my customers.

Sales-Related Statements

- 13 I am satisfied with the way in which my importer establishes objectives in consultation with me.
- 14 The margin and bonus structures used by my importer for new sales are sufficiently clear.
- 15 I am satisfied with the level of margins and bonuses on existing models and their successors.
- 16 I am satisfied with the level of margins and bonuses on entirely new model introductions.
- 17 I am satisfied with the level of margins and bonuses on special versions of existing models (business edition, etc).
- 18 The advertising for new cars by my importer constitutes excellent sales support.
- 19 I am satisfied with the distribution of costs for advertising/marketing between importer and dealer.
- 20 The sales documentation provided by my importer constitutes an excellent sales support tool.
- 21 I am satisfied with the costs charged back for commercial education/training courses organised by my importer.
- 22 I am satisfied with the quality of the commercial education/training courses organised by my importer.
- 23 I am satisfied with the degree to which my business benefits from the arrangements made by my importer with fleet owners and leasing companies.
- 24 I am satisfied with the degree to which my business benefits from the arrangements made by my importer with rental companies.
- 25 I am satisfied with the condition in which new cars are delivered to me by my importer.

- 26 I am satisfied with the procedure for ordering new cars.
- 27 I am satisfied with the information provided to me by my importer about the delivery status of the cars ordered.
- 28 I am satisfied with the support provided to me by my importer in relation to my customers when delivery terms are exceeded (dissolution of the purchase by the consumer, loss of value of the trade-in vehicle and/or additional maintenance costs).
- 29 I am satisfied about the agreements with my importer concerning the number and distribution of models in the showroom and demos.
- 30 I am satisfied about the agreements with my importer concerning the payment scheme for showroom and demo cars.
- 31 I am satisfied with the used car programme of my importer.
- 32 I am satisfied with the way in which my importer's employees assist us during contacts by telephone concerning sales-related issues.
- 33 I am satisfied with the way in which my importer provides me with sales-related advice through its field service.

After-Sales-Related Statements

- 34 I am satisfied with the support/cooperation I receive from my importer for my after-sales marketing.
- 35 I am satisfied with the technical support I receive from my importer.
- 36 I am satisfied with the costs charged back for the technical education/training courses organised by my importer.
- 37 I am satisfied with the quality of the technical education/training courses organised by my importer.
- 38 I am satisfied with the parts delivery lead times.
- 39 I am satisfied with the level of margins and bonuses provided by my importer on the sale of parts.
- 40 I am satisfied with the compensation of parts for package pricing.
- 41 I am satisfied with the compensation of parts for work carried out under guarantee.
- 42 I am satisfied with the established hourly rate for package pricing.
- 43 I am satisfied with the established hourly rate for work carried out under guarantee.
- 44 I am satisfied with the clarity of the procedure used by my importer for handling guarantees.
- 45 I am satisfied with the speed with which my importer deals with guarantee claims.
- 46 I am satisfied with the number of approved guarantee claims.
- 47 I am satisfied with the way my importer has designed the goodwill policy following the expiry of the guarantee.
- 48 I am satisfied with the way in which my importer's employees assist us during contacts by telephone concerning after-sales-related issues.
- 49 I am satisfied with the way in which my importer provides me with after-sales-related advice through its field service.