



BOVAG

FORMULEONDERZOEK
GARAGEBEDRIJVEN 2022 (ROSA)



INHOUD

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

Percentages opgeteld

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

VOORWOORD

Na bestudering van de resultaten van ons Relatie Onderzoek Samenwerkingsverbanden Autobedrijven, oftewel ROSA, kan ik dit jaar eigenlijk maar één conclusie trekken en dat is dat de garageformules stuk voor stuk steeds professioneler worden. De algemene waardering van deelnemers steeg de afgelopen jaren stapsgewijs en bij een aantal van de grotere en bekendere formules werden zelfs hele grote stappen gezet. We moeten daarbij uiteraard wel in ons achterhoofd houden dat het de onafhankelijke autobedrijven de laatste tijd over het algemeen voor de wind is gegaan. Corona zorgde voor heel veel vraag naar occasions en over de bezettingsgraad in de werkplaatsen hoefde ook niet te worden geklaagd. Wat dat betreft dus genoeg werk in de winkel en een rinkelende kassa, dus volop tevredenheid. Dan valt er over andere zaken vaak ook maar weinig te klagen.

Anderzijds heeft eenieder in onze branche zo zijn uitdagingen momenteel. Op personeelstekorten hebben garageformules en BOVAG maar weinig invloed, maar een formule kan wel degelijk zijn rol pakken wanneer er leveringsproblemen en onderdelentekorten (dreigen te) ontstaan. Juist dan kan er worden uitblonken, want in zulke gevallen moet het netwerk, de inkoopkracht en de flexibiliteit van de formule zijn werk doen en de ondernemer ontzorgen. En kennelijk is dat ook gebeurd de afgelopen jaren als we naar de onderzoeksresultaten kijken. Alle lof voor de formules dan ook.

Er is ook lof voor het feit dat vrijwel alle garageformules hun medewerking hebben verleend aan de totstandkoming van ROSA 2022. Meer dan 2.500 BOVAG-leden én niet-leden konden daardoor uitgenodigd worden om de vragenlijst in te vullen en ruim 30 procent deed dat ook. Dit toont aan dat ROSA voor zowel de formules als voor de ondernemers erg belangrijk is; voor de één om z'n mening te kunnen geven en voor de ander om verbeterpunten op te halen. En met die verbeterpunten gaat ook BOVAG aan de slag, want na een ROSA-onderzoek bezoeken wij stevast de formules en gaan dan het gesprek aan over wat er goed gaat en wat niet. En we vragen hoe zij de verbeterpunten denken te gaan aanpakken, zoals bijvoorbeeld de behoefte van ondernemers om ook op de leasemarkt een stempel te kunnen drukken. Op die manier helpen we de hele branche naar een nog hoger niveau en ik vertrouw er dan ook op dat de stijgende lijn in het volgende onderzoek wordt voortgezet. Op naar een 8 in 2024!

Gerard ten Buuren

Voorzitter BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven



SAMENVATTING

Aanpak

Ten opzichte van 2020 is de stellinglijst van het ROSA 2022 onderzoek op één punt gewijzigd. Omdat niet alle formules gebruik maken van grossiers, maar hun deelnemers zelf laten bepalen wat ze waar bestellen, is de stelling *tevredenheid over de voorgeschreven grossier(s)* uitgebreid met *aangeboden grossier-raamcontracten*. Dankzij de actieve medewerking van de verschillende garageformules in Nederland, heeft BOVAG in 2022 de stellinglijst kunnen uitsturen naar alle deelnemers van de garageformules, ongeacht of dit BOVAG-leden zijn of niet. In totaal hebben 19 formules deelgenomen. De hoeveelheid uitgenodigde deelnemers is gestegen van 2.436 naar 2.532. De absolute respons is echter licht afgenomen van 807 naar 773 volledig ingevulde vragenlijsten. Procentueel is de respons 30,5% in 2022 ten opzichte van 33,1 procent in 2020 (zie respons tabel).

Net als in 2020 is er dit jaar per formule een inventarisatie gedaan van de producten en diensten die ze wel en niet aanbieden. Dit is per onderwerp gemarkeerd bij elke formule (zie formulerepagina's) en gedaan om de waarderingen per onderwerp goed in perspectief te kunnen zien. Bij activiteiten die niet worden aangeboden, maar die wel een hoge waardering krijgen, is het aannemelijk dat het ontbreken van deze activiteit door de deelnemers als positief wordt ervaren.

BOVAG past duidelijke criteria toe voor de representativiteit van dit onderzoek. De respons per formule zit tussen de 9,1 en 68,2 procent. De respons bij 16 van de formules (inclusief de formules onder 'Combinatie Merkspecialist') is representatief en deze worden volledig opgenomen in de rapportage (groene markering). Bij drie van de formules leidt de respons tot indicatieve opname in de rapportage (blauwe markering). Deze zijn wel opgenomen in het rapport, maar krijgen geen algemeen waarderingcijfer.

De formules AutoExcellent, CarXpert en TechExpert zijn wel aangeschreven voor het ROSA 2022 onderzoek, maar de respons van deze formules lag te laag om op te nemen in dit rapport. Formules worden alleen opgenomen als deze voldoen aan de volgende criteria:

- Formules met een netwerk van 30 deelnemers en meer: uitkomsten representatief bij 25 of meer geldige respondenten; uitkomsten indicatief tussen de 15 en 24 respondenten; minder dan 15 respondenten betekent geen geldige uitkomsten.
- Formules met een netwerk van minder dan 30 deelnemers; uitkomsten representatief bij een respons van 75% of meer, indicatief tussen de 50% en 75% en onder de 50% betekent geen geldige uitkomsten.

Respons

Garageformule	2022			2020	2018
	Verzonden**	Respons	Respons %	Respons %	Respons %
AD Garage	22	15	68,2%		
AutoCrew	169	29	17,2%	22,9%	29,2%
AutoFirst	147	67	45,6%	51,1%	44,4%
AutoProfijt	219	33	15,1%	19,0%	25,0%
Autoservice Totaal	187	17	9,1%	19,7%	20,9%
Autovakmeester	166	61	36,7%	45,5%	50,0%
Bosch Car Service	419	114	27,2%	29,0%	31,6%
Bosch Workshop Partner	269	36	13,4%	18,9%	
CarProf	102	52	51,0%	50,7%	52,0%
Carteam	51	29	56,9%	61,7%	50,0%
Combinatie Merkspecialist*	88	39	44,3%	53,7%	45,2%
Eurorepar Car Service	130	45	34,6%	43,6%	
JAMES Autoservice	76	33	43,4%	50,0%	41,8%
Profile	140	52	37,1%	17,1%	17,1%
Vakgarage	329	141	42,9%	44,0%	39,7%
VSR	18	10	55,6%	52,4%	
Totaal	2532	773	30,5%	33,1%	34,1%

■ representatief ■ indicatief

* De formulenaam 'Combinatie Merkspecialist' is de verzameling van vier garageformules: MBSG Merkspecialist, PCA Merkspecialist, TOP Merkspecialist en Vetos Merkspecialist. In deze rapportage zal hier naar gerefereerd worden als; Combinatie Merkspecialist.

** Op basis van het door elke garageformule aangeleverde aantal deelnemers.

Waardering algemeen

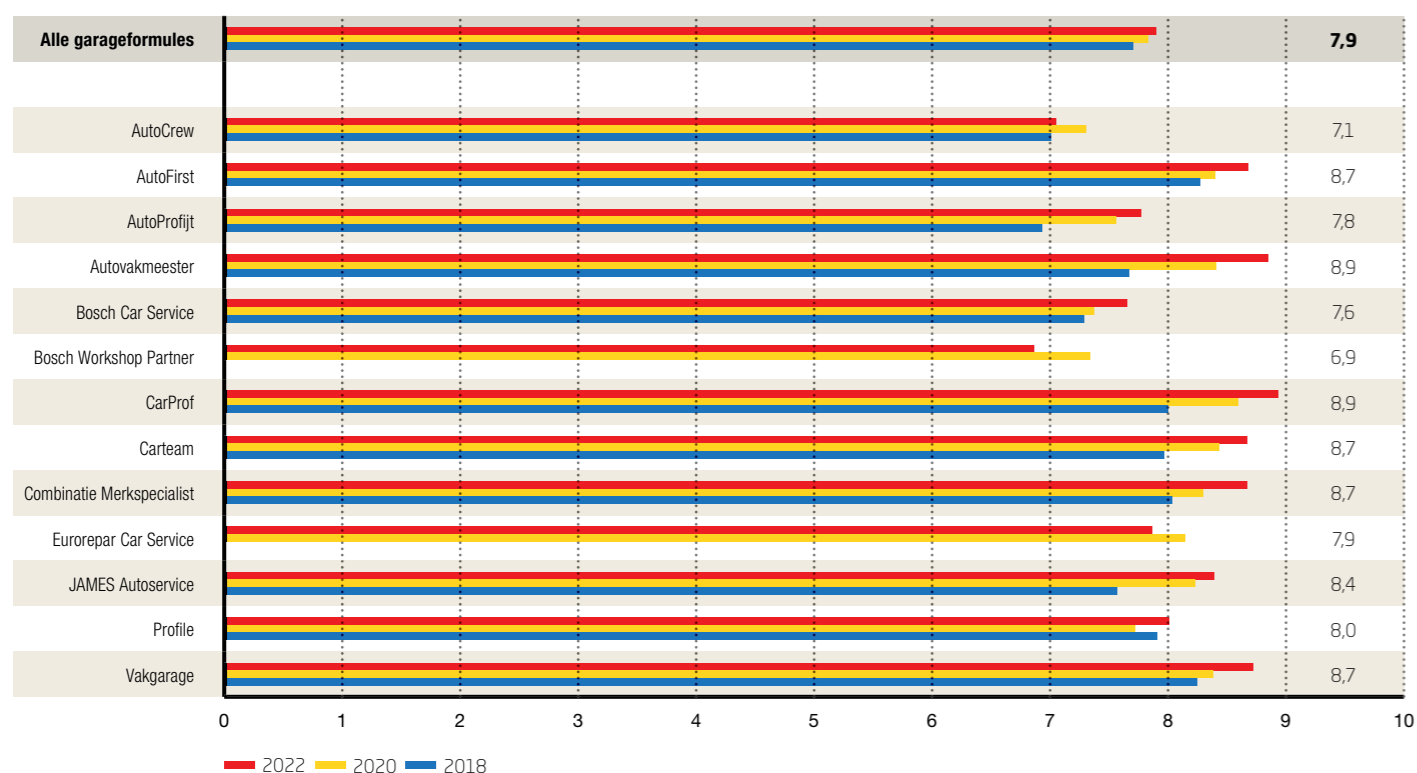
De garagebedrijven, die lid zijn van een garageformule, beoordelen de relatie met hun formule gemiddeld met een 7,9 (zie onderstaande figuur). Hier is een stijging van 0,1 punt ten opzichte van 2020 zichtbaar (toen een 7,8). Er is geen enkele onvoldoende gescoord; alle formules scoren tussen de 6,9 en 8,9. Er zijn in 2022 twee koplopers; Autovakmeester en CarProf zijn beiden beoordeeld met een 8,9. Hierop volgen maar liefst vier formules met hetzelfde algemeen waarderingscijfer (8,7): AutoFirst, Carteam, Combinatie Merkspecialist en Vakgarage. James Autoservice (8,4), Profile (8,0)

en Eurorepar Car Service (7,9) hebben allemaal een waardering boven of gelijk aan het algemeen gemiddelde. Van de formules die ook in 2020 meededen, laat Autovakmeester de grootste stijging zien (+0,5 punt), gevolgd door Combinatie Merkspecialist (+0,4 punt). Vijf formules hebben een stijging van 0,3 punt, dit zijn; AutoFirst, CarProf, Carteam, Profile en Vakgarage. De grootste daling wordt vertoond door Bosch Workshop Partner (-0,4 punt), gevolgd door AutoCrew en Eurorepar Car Service (-0,2 punt). De rest van de formules hebben allemaal een stijging in het algemene waarderingscijfer ten opzichte van 2020. Bosch Workshop Partner is de laagst gewaardeerde for-

mule (6,9) en de enige formule die onder de 7 scoort. Hierop volgen AutoCrew (7,1), Bosch Car Service (7,6) en AutoProfijt (7,8) die allemaal (net) onder het gemiddelde van alle formules zijn beoordeeld. Het gemiddelde cijfer van de stellingen* komt dit jaar uit op een 7,1 en is net als het algemeen waarderingscijfer met 0,1 punt gestegen ten opzichte van 2020 (toen een 7,0). Dit is 0,8 punt lager dan het algemeen waarderingscijfer (7,9). Het betekent dat de bedrijven niet elke stelling even zwaar mee laten wegen in hun algemene waardering of dat deze bedrijven, ondanks eventuele kritiek op specifieke onderdelen, over het algemeen toch zeer tevreden zijn over de garageformules.

* Dit cijfer is opgebouwd uit het rekenkundig gemiddelde van alle stellingen samen, waarbij de waardering van elke stelling even zwaar meeweegt.

Algemeen waarderingscijfer per garageformule



Waardering per stelling

Het aantal stellingen (zie hoofdstuk Vragen-/stellingenlijst op pagina 7 van de rapportage) is gelijk gebleven (40). De aspecten waar naar gevraagd is, gaan over een aantal thema's: beleid, marketing, inkoop, techniek en algemeen. Van de 40 stellingen waarmee de deelnemers hun waardering kenbaar konden maken, scoort slechts één stelling onvoldoende (onder de 6). De overige 39 stellingen zijn allemaal met een 6,0 of hoger beoordeeld. Net als voorgaande jaren zijn de formuledeelnemers over het algemeen het meest tevreden over het behoud van zelfstandig ondernemerschap (8,4), verplichtingen en eisen van de garageformule ten aanzien van hun pand, uitstraling en huisstijl (8,1), en de hiermee samenhangende beoordeling over de uitstraling van de formule-aankleding van het pand (8,0). Er wordt nog twee keer een 8,0 gescoord op verplichtingen en eisen formuledeelnemers

verplichtingen en eisen opleidingen. Deze laten allemaal een stabiel beeld zien ten opzichte van 2020, waar dit ook de best beoordeelde onderwerpen waren. Volgend op deze ruime voldoende zijn verplichtingen en eisen sales en aftersales (7,9) en de leveringsprocedures m.b.t. onderdelen (7,8). Het minst tevreden zijn de formuledeelnemers over alle onderwerpen die te maken hebben met lease en de zakelijke markt. De enige onvoldoende wordt dan ook gescoord op de tarieven voor de zakelijke-/leasemarkt (net als in 2020 een 5,9). Hierop volgen activiteiten zakelijke-/leasemarkt, onderhoudsstructuur zakelijke-/leasemarkt en continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (allemaal beoordeeld met een 6,2). Hierbij dient wel vermeld te worden dat een aantal formules aangeven niet actief te zijn op dit gebied. Dus de magere cijfers kunnen zowel uitdrukking geven aan een ontevredenheid over de zakelijke- en leasemarkt, als ontevredenheid over het ontbreken hiervan. Er zijn in 2022 zeven aspecten waar 0,3 punt hoger op

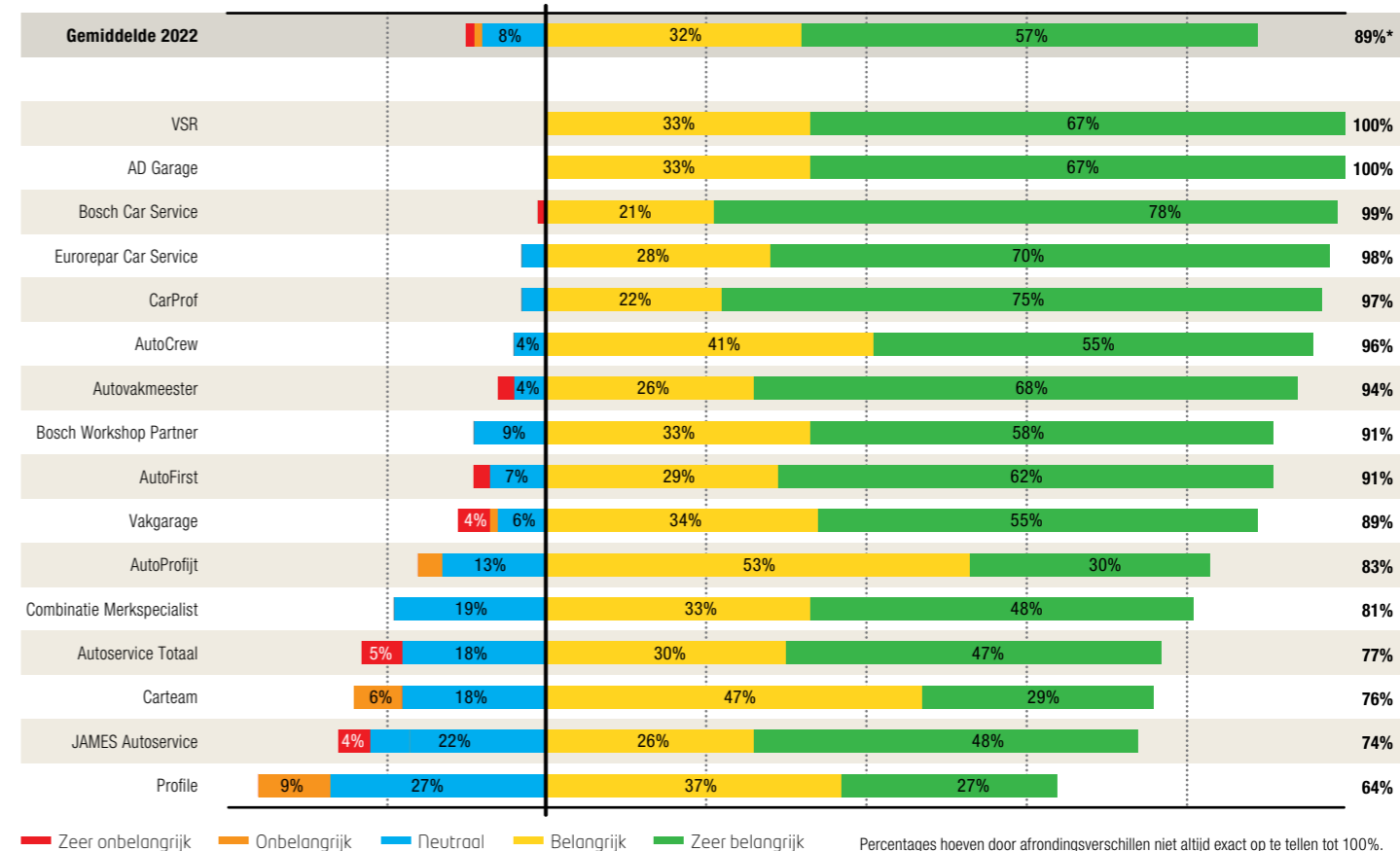
gescoord wordt dan in 2020. De meest opvallende onderdelen hier zijn verplichtingen en eisen sales die bijna met een goed wordt beoordeeld (7,9), de continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt die van een onvoldoende naar een 6,2 is gegaan, de tevredenheid over mobiliteitsgarantie en de accuraatheid van bestelsystemen, die het gemiddelde cijfer weer heeft rechtgetrokken na een daling van 0,3 punt in 2020. De overige stellingen, die ook met 0,3 punt zijn gestegen, zijn: internet-ondersteuning, verhouding (extra) opbrengsten en kosten, en advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering. Ook de naamsbekendheid, dat in 2020 de grootste stijging had doorgemaakt, is in 2022 gestegen met nogmaals 0,2 punt naar een 7,2. Bijna alle stellingen zijn gemiddeld hoger beoordeeld dan in 2020. Er zijn twee stellingen die zijn gedaald: tevredenheid voorgeschreven grossier(s)/aangeboden raamcontracten (-0,3 punt) en kortingsafspraken bij onderdelen (-0,1 punt).

Ondersteuning

Er zijn tijdens dit onderzoek een aantal specifieke vragen gesteld over de ondersteuning op verschillende aspecten. Deze aspecten zijn: techniek, marketing en inkoop. De formuledeelnemers beschouwen de ondersteuning op het gebied van techniek als het belangrijkste (89%), in 2020 was dit zelfs 91 procent. 57 procent vindt ondersteuning op het gebied van techniek zelfs zeer belangrijk. Gemiddeld 87 procent van de deelnemers vindt marketing belangrijk of zeer belangrijk, waarvan 40 procent dit zeer belangrijk vindt. Dit is eveneens een lichte daling ten opzichte van 2020. De ondersteuning op het gebied van inkoop wordt het minst gezien als (zeer) belangrijk (72%) en daalt wederom fractioneel vergeleken met 2020 (toen 74%). Wat hierbij moet worden opgemerkt zijn de grote verschillen per formule. VSR en AD Garage hebben beide 100 procent op ondersteuning op het gebied van techniek, terwijl Profile hier 36 procentpunt lager op scoort (64%). Voor al deze aspecten geldt dan ook dat er duidelijke accentverschillen zijn per formule. Sommige formules positioneren zich als "full service" formules, terwijl anderen juist de weg kiezen van "instapformules" met beperkte toetredingseisen, laagdrempeligheid en lagere kosten. Het belangrijkste is dat de bedrijven kunnen kiezen voor een formule die het best past bij hun bedrijfsvoering en opvattingen. Hier is ook een steeds bredere keuze beschikbaar.



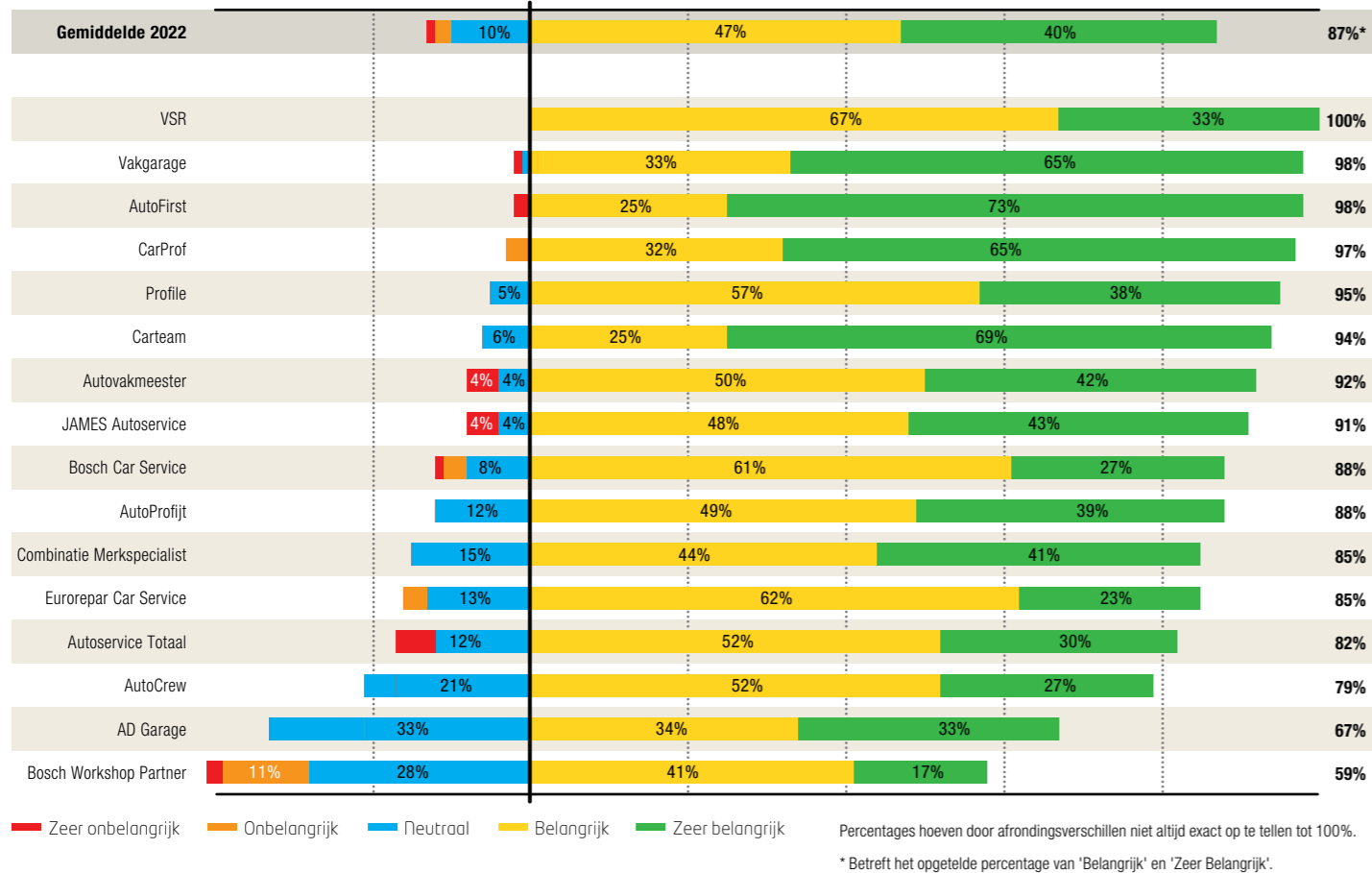
Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van techniek?



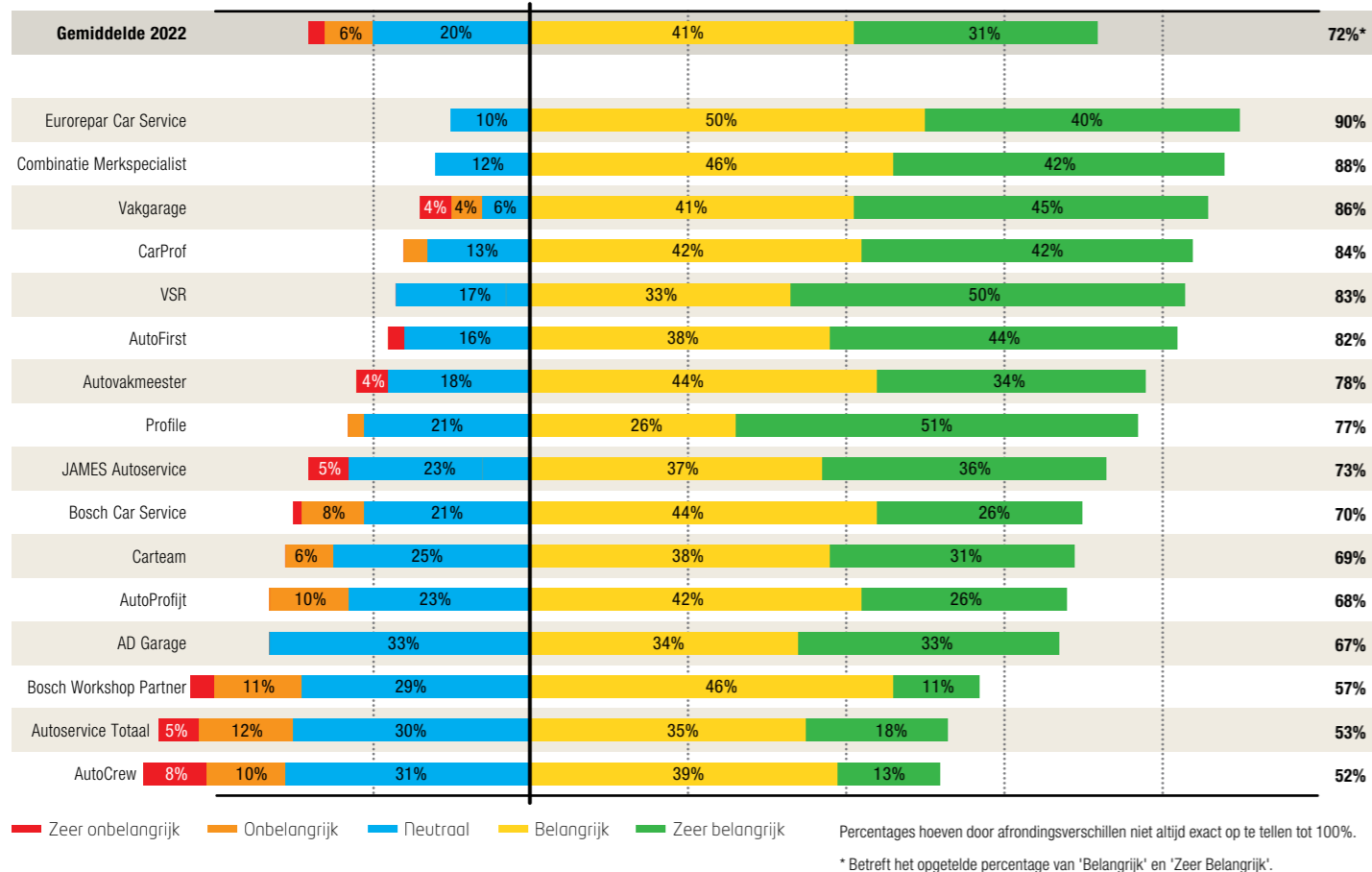
Percentages hoeven door afrondingsverschillen niet altijd exact op te tellen tot 100%.

* Betreft het opgetelde percentage van 'Belangrijk' en 'Zeer belangrijk'.

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 2022

- 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?
- B3. Hoe belangrijk vindt u ondersteuning op het gebied van techniek?

Beleid

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

Marketing

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

Inkoop

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

Techniek

31. De aangeboden technische trainingen voorzien in mijn behoefte.
32. Ik ben tevreden over de ondersteuning op het gebied van techniek.
33. Ik ben tevreden over de technische helpdesk (indien beschikbaar).
34. Ik ben tevreden over de volledigheid en actualiteit van de geboden technische informatie.
35. Ik ben tevreden over de ondersteuning voor diagnoseapparatuur.

Algemeen

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

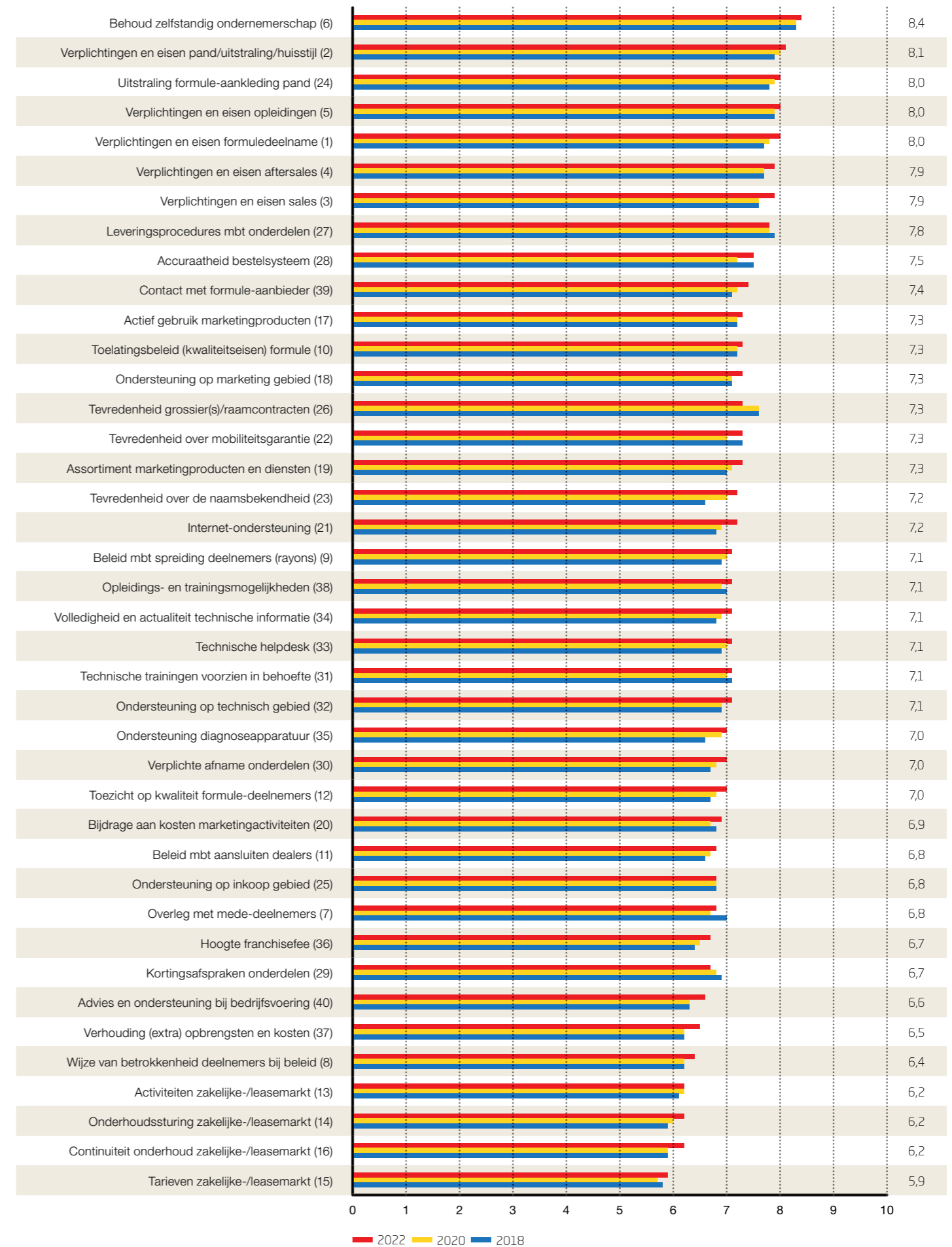
- C. Welk rapportcijfer geeft u [formulenaam] als formulegever?

Verbeterpunten

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

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

7.9 : Alle garageformules



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse



Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule 7,9

De drie hoogste rapportcijfers voor alle garageformules

- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) 8,4
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) 8,1
- Uitstraling formule-aankleding pand (24) 8,0

De drie laagste rapportcijfers voor alle garageformules

- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (15) 5,9
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) 6,2
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) 6,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Verhouding (extra) opbrengsten en kosten (37) +0,4
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) +0,3
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) +0,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

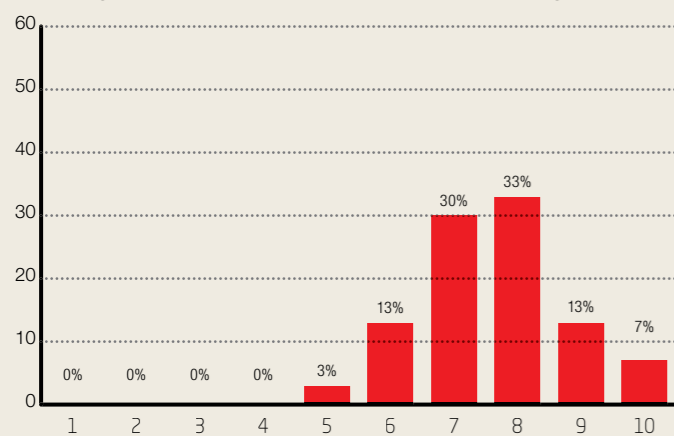
- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s)/raamcontracten (26) -0,3
- Kortingsafspraken onderdelen (29) -0,1
- Leveringsprocedures mbt onderdelen (27) -0,1

Geen cijfer, indicatief AD Garage



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

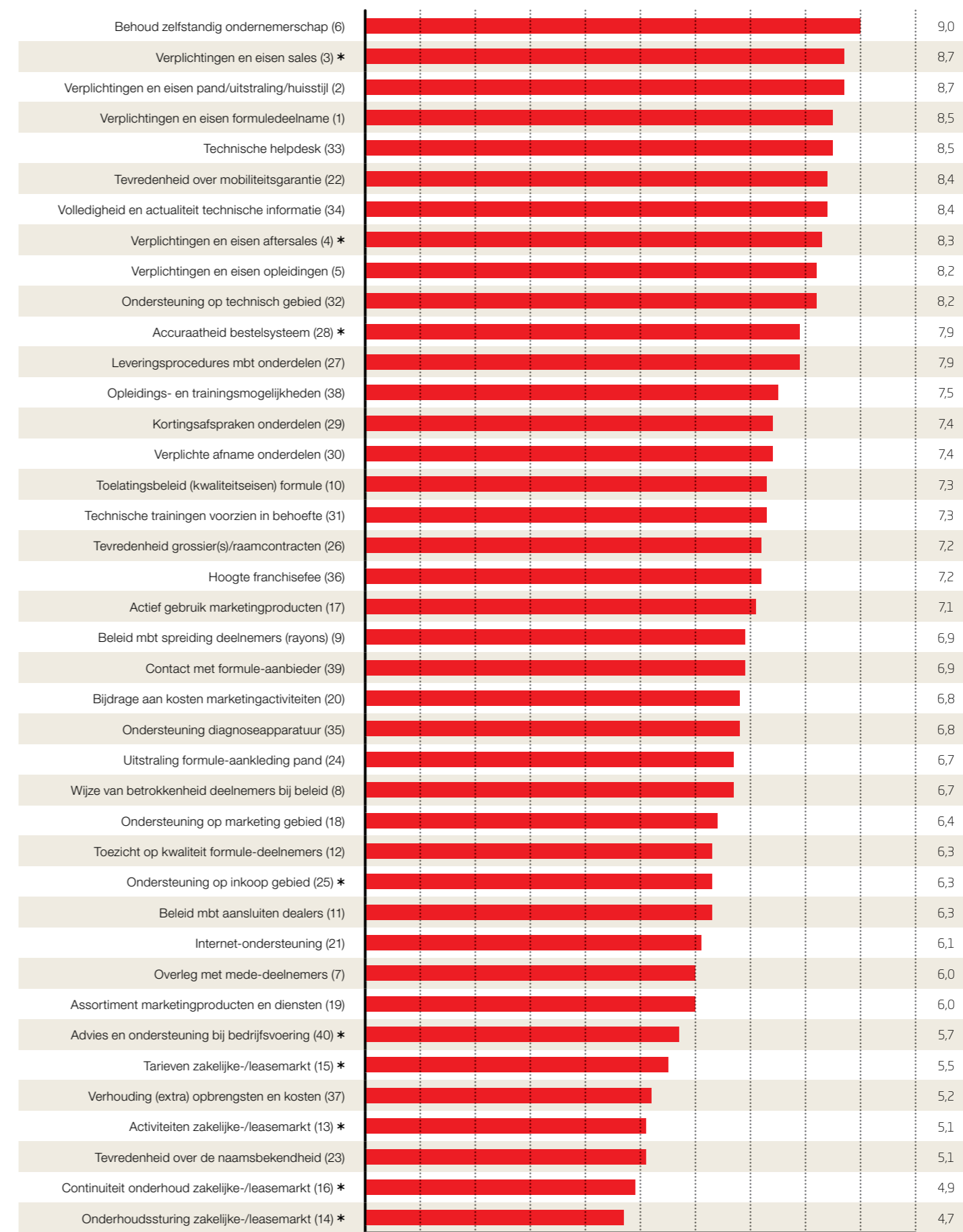
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



- Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules**
 - Technische helpdesk (33) +1,4
 - Volledigheid en actualiteit technische informatie (34) +1,3
 - Ondersteuning op technisch gebied (32) +1,1
- Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules**
 - Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) -2,2
 - Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) -1,5
 - Verhouding (extra) opbrengsten en kosten (37) -1,4
- Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
 - Geen
- Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
 - Geen

Aantal enquêtes verzonden: 22 Aantal enquêtes ingevuld: 15 Respons: 68,2%
Uitkomsten zijn indicatief, voor criteria zie pagina 3

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



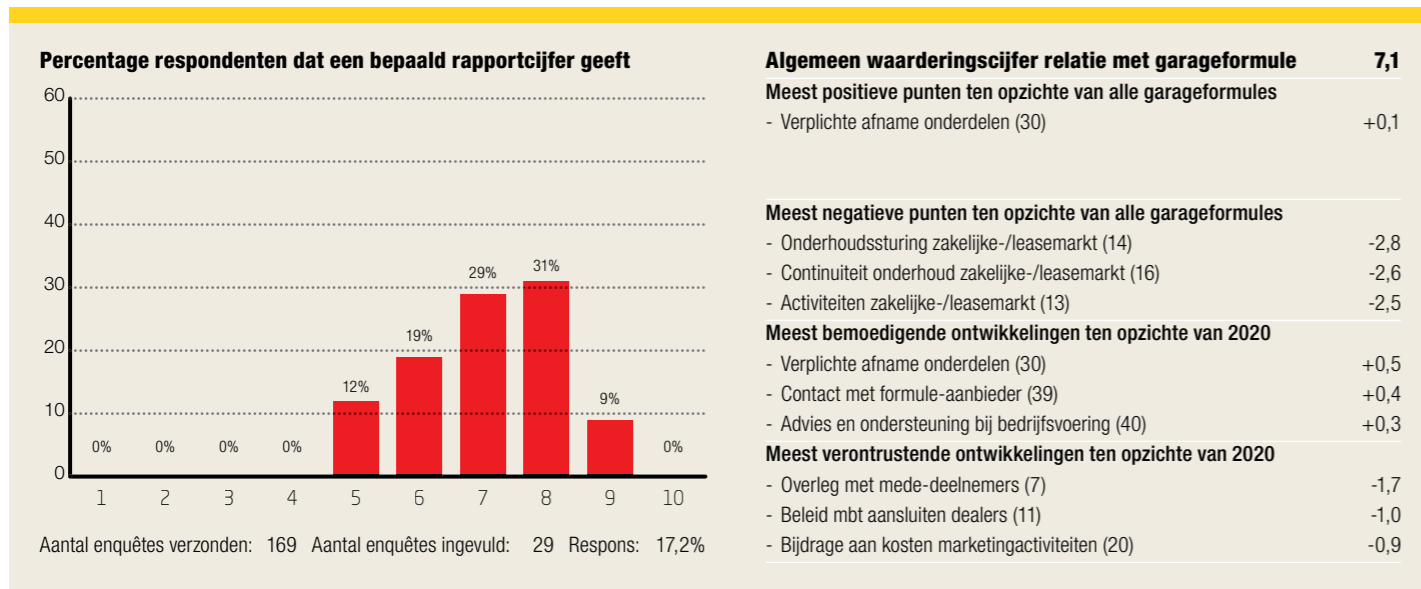
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

7.1 AutoCrew

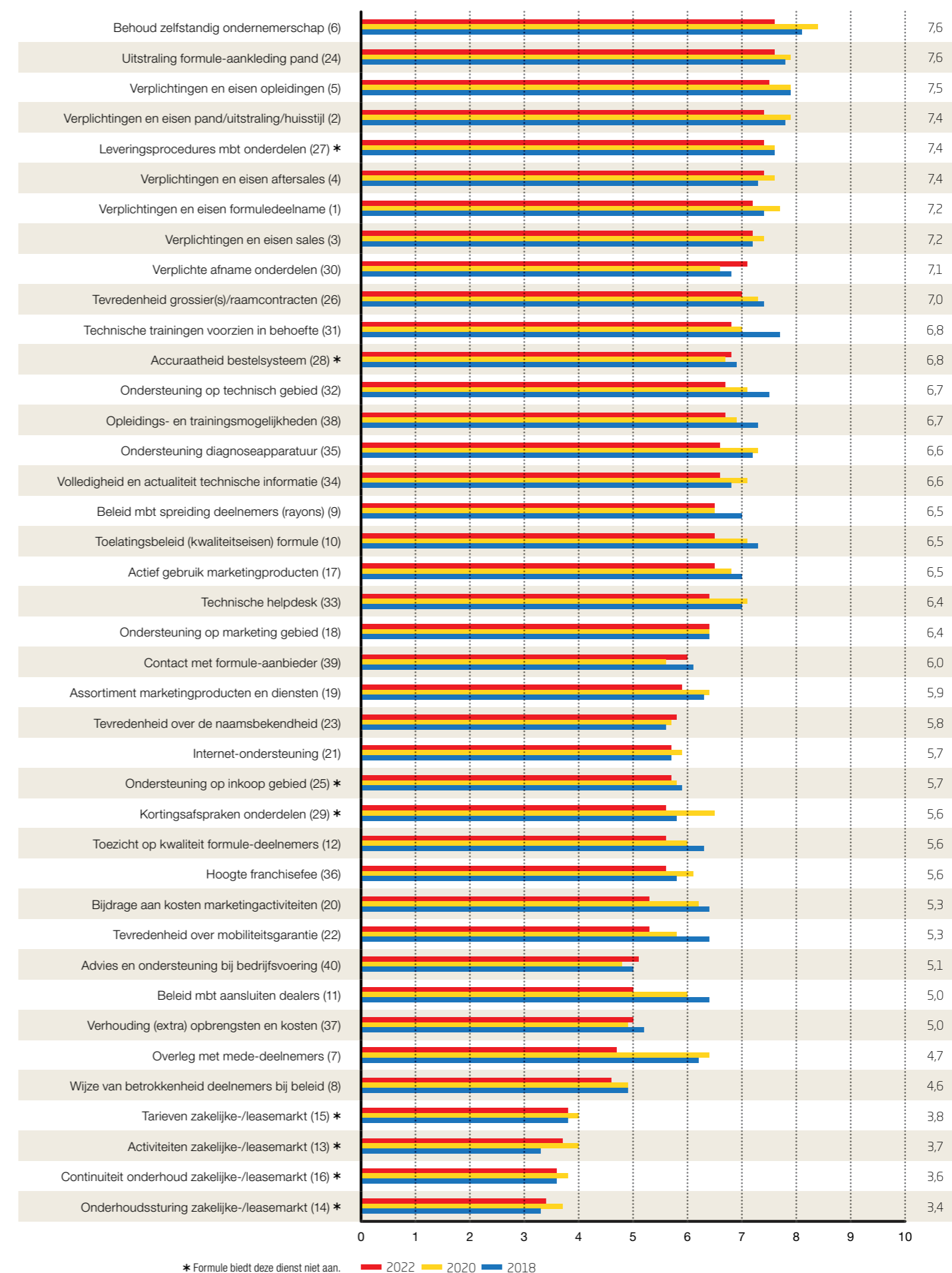


Adobe Stock | 342963007

Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

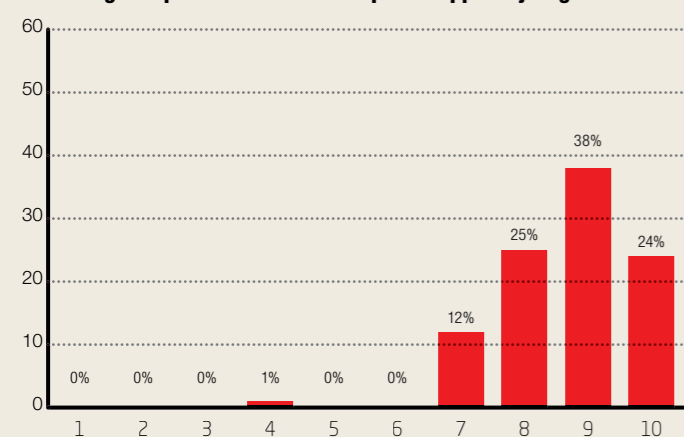


8.7 : AutoFirst



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 147 Aantal enquêtes ingevuld: 67 Respons: 45,6%

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

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Ondersteuning op marketing gebied (18) +1,6
- Actief gebruik marketingproducten (17) +1,5
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20) +1,5

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) -0,1

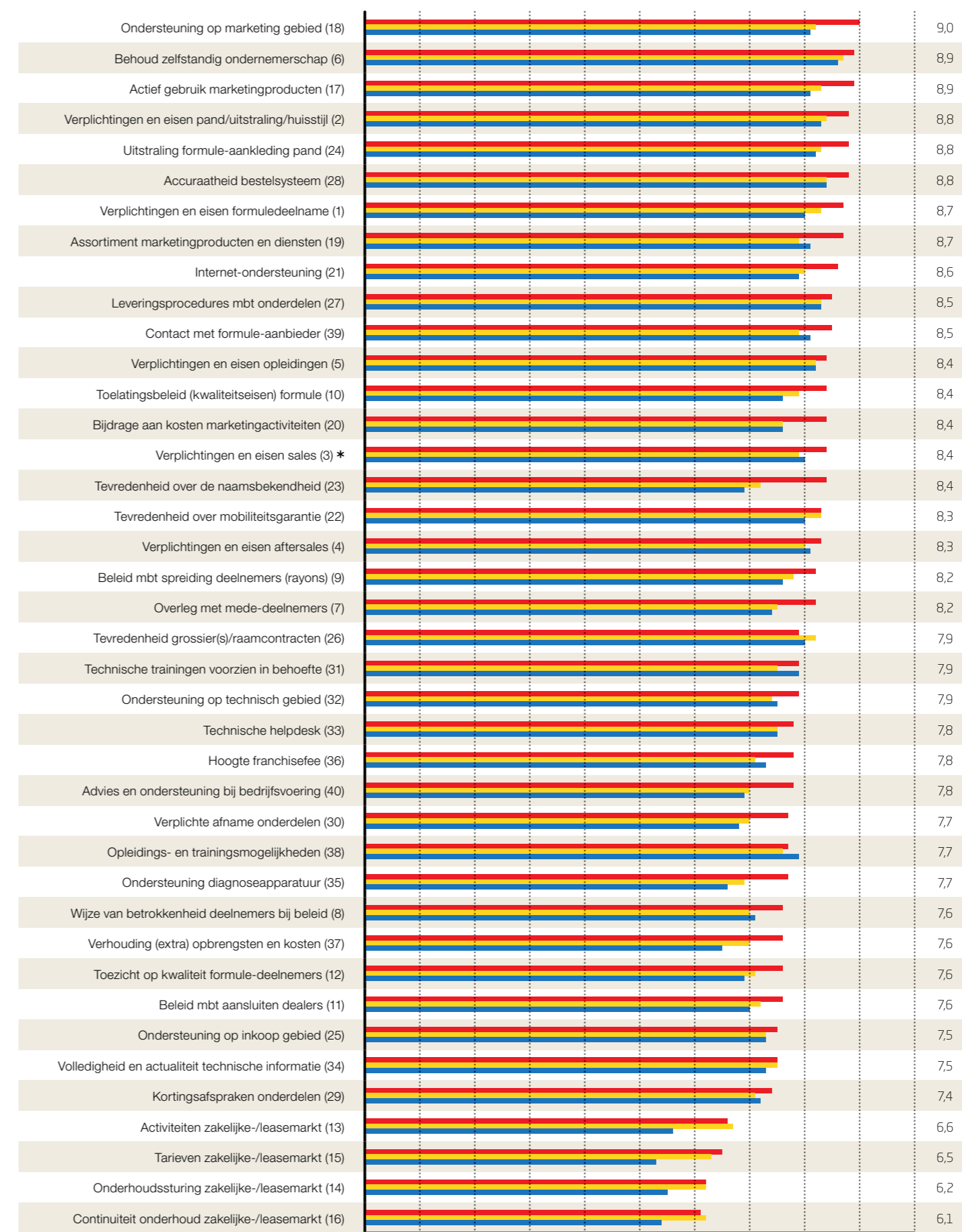
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) +1,1
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) +0,8
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20) +0,8

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Tevredenheid grossier(s)/raamcontracten (26) -0,3
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -0,1
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) -0,1
- Kortingsafspraken onderdelen (29) -0,4

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



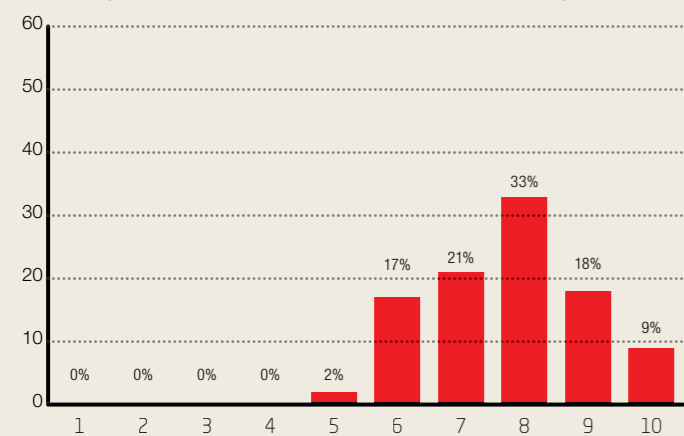
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

7.8 : AutoProfijt



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft

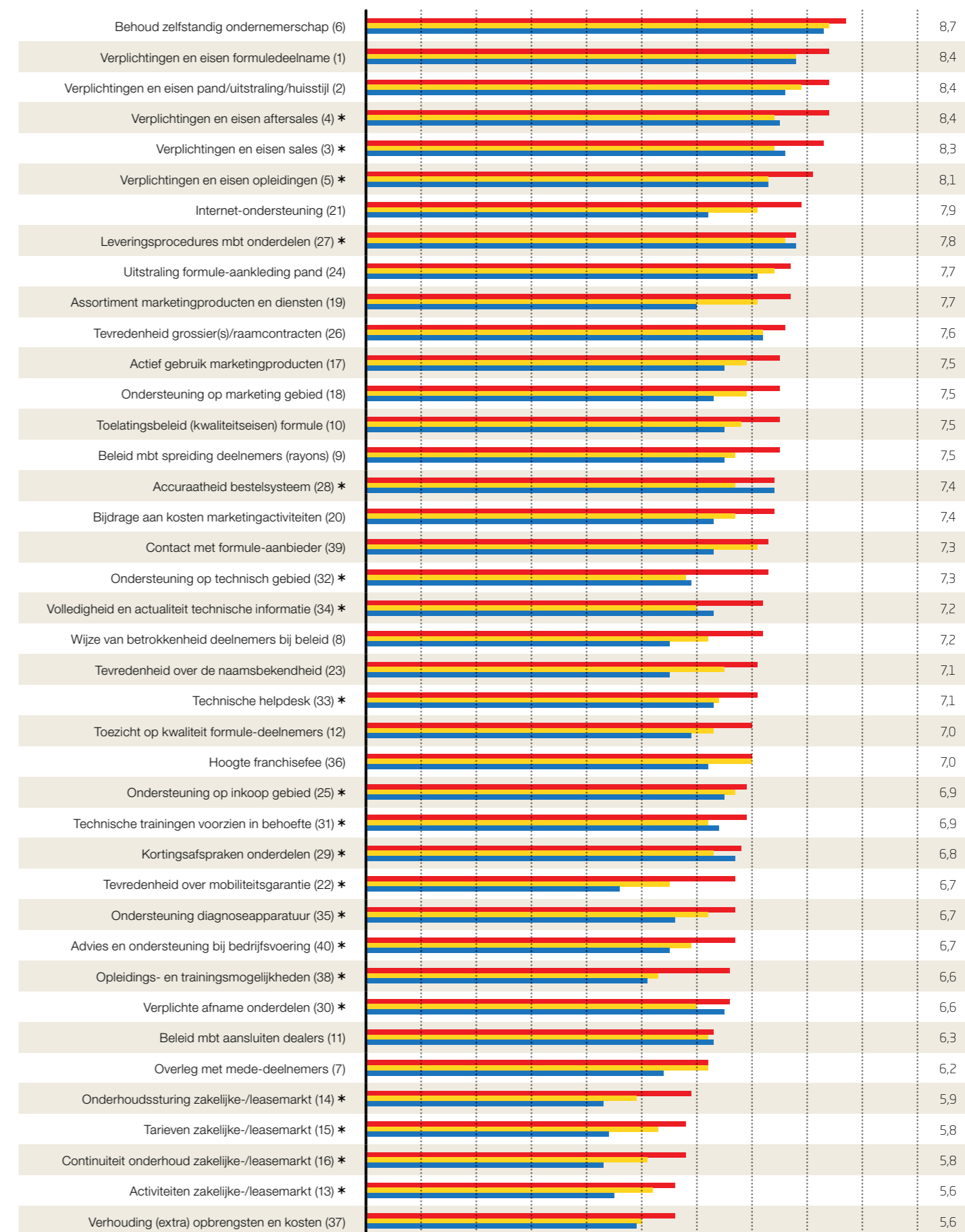


Aantal enquêtes verzonden: 219 Aantal enquêtes ingevuld: 33 Respons: 15,1%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule 7,8

- Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules**
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +0,7
 - Internet-ondersteuning (21) +0,7
 - Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20) +0,5
- Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules**
- Verhouding (extra) opbrengsten en kosten (37) -1,0
 - Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -0,6
 - Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) -0,6
- Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
- Ondersteuning op technisch gebied (32) +1,4
 - Opleidings- en trainingsmogelijkheden (38) +1,3
 - Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) +1,2
- Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
- Geen

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

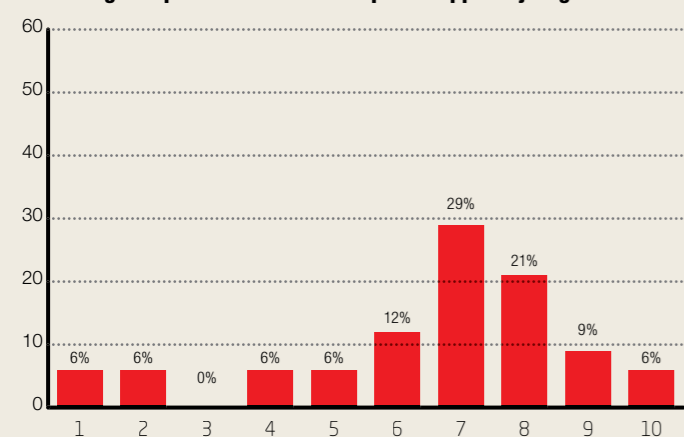
Geen cijfer, indicatief : Autoservice Totaal



dobe Stock | #313819084

Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 187 Aantal enquêtes ingevuld: 17 Respons: 9,1%
Uitkomsten zijn indicatief, voor criteria zie pagina 3

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) -3,2
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (38) -2,2
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -1,8

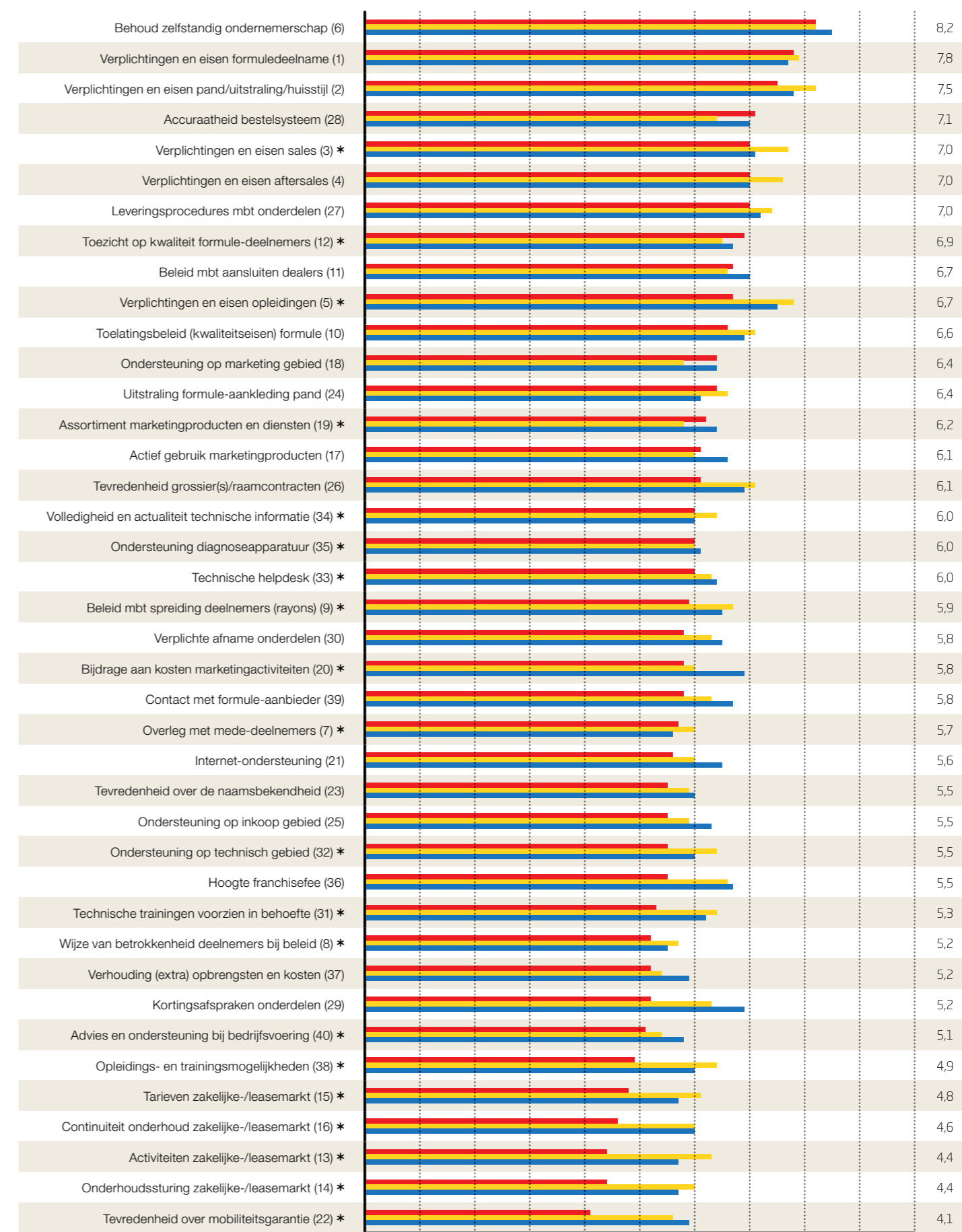
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Accuraatheid bestelsysteem (28) +0,6
- Ondersteuning op marketing gebied (18) +0,6
- Toezicht op kwaliteit formule-deelnemers (12) +0,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -1,9
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) -1,7
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (38) -1,5

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



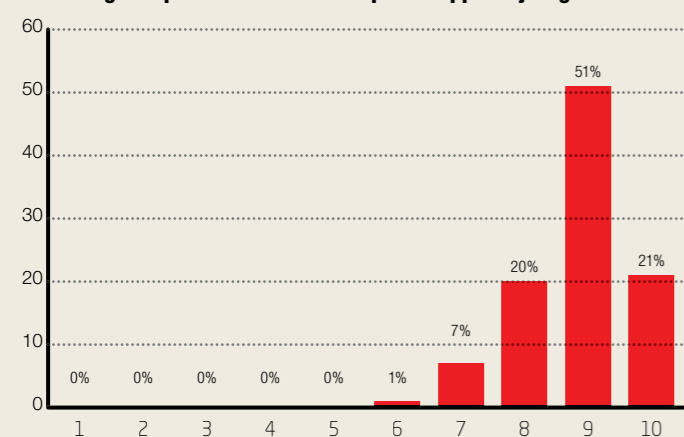
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

8,9 Autovakmeester



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 166 Aantal enquêtes ingevuld: 61 Respons: 36,7%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule 8,9

- Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +1,4
 - Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20) +1,4
 - Hoogte franchisefee (36) +1,3

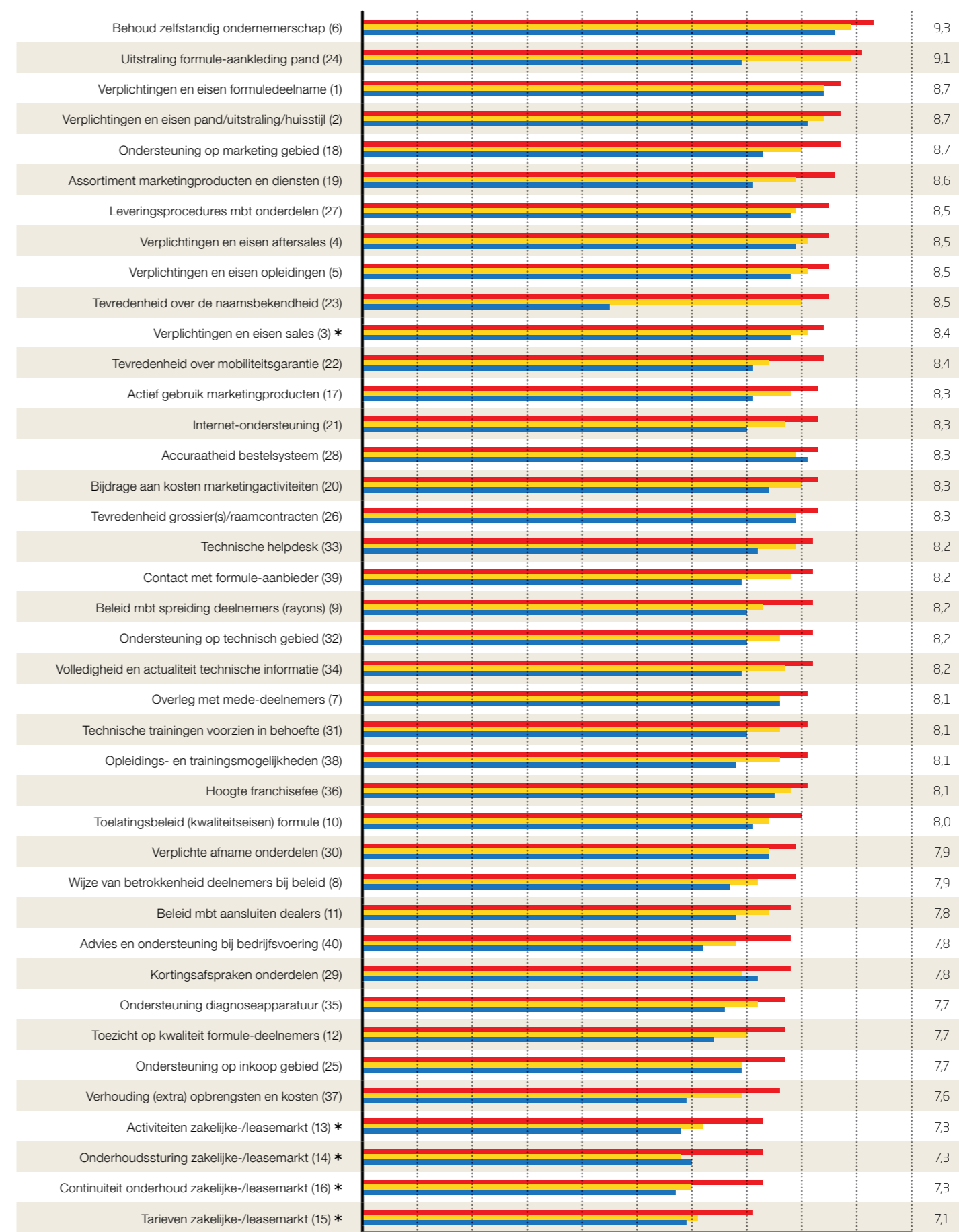
- Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules
- Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) +1,5
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) +1,3
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +1,1

- Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020
- Geen

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

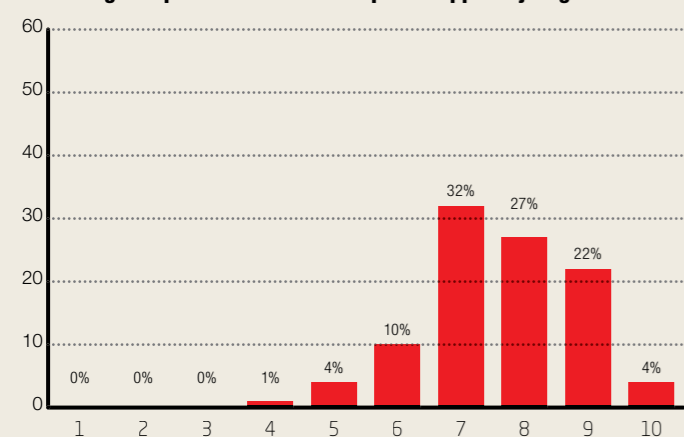
7.6 Bosch Car Service



Dobe Stock | #496325818

Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 419 Aantal enquêtes ingevuld: 114 Respons: 27,2%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule **7,6**

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) +0,7
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) +0,4
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) +0,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Contact met formule-aanbieder (39) -0,9
- Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9) -0,9
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) -0,9

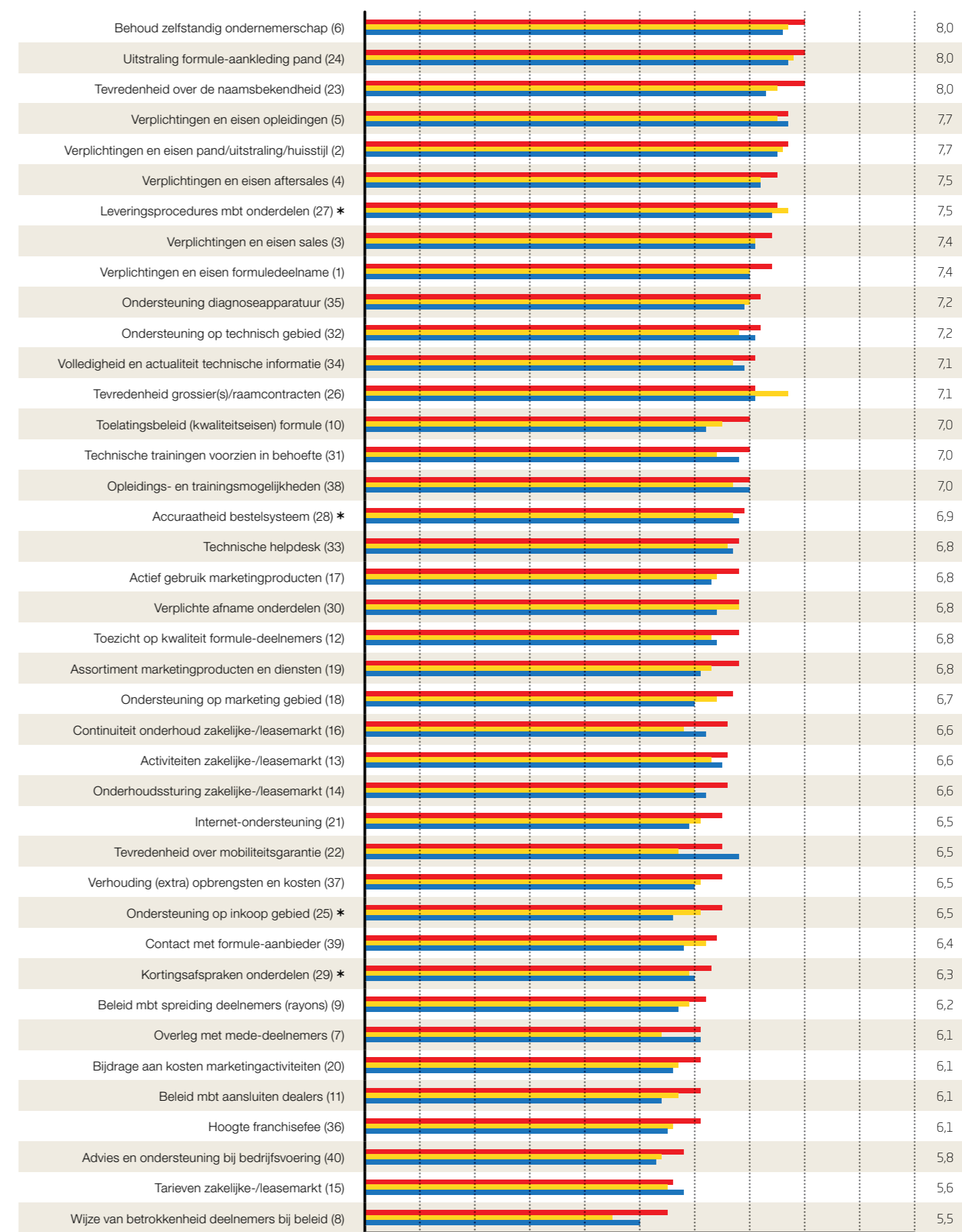
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +1,0
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) +0,8
- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) +0,8

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s)/raamcontracten (26) -0,7
- Leveringsprocedures mbt onderdelen (27) -0,2

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



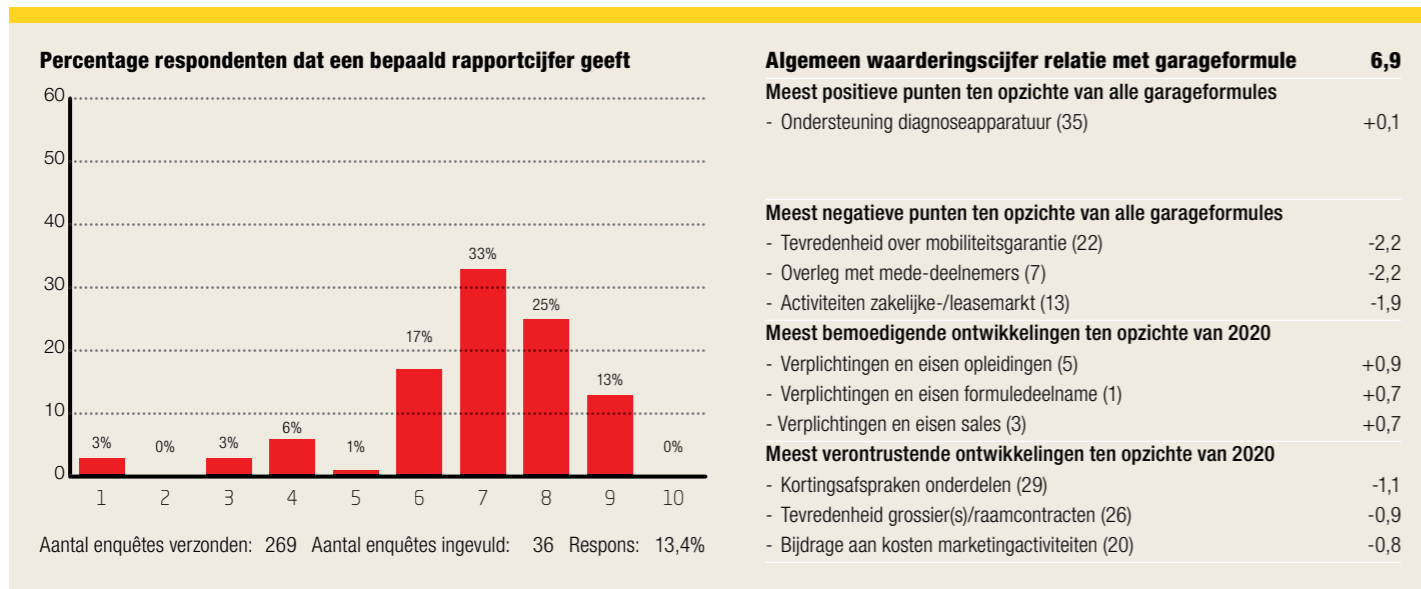
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

6,9 Bosch Workshop Partner

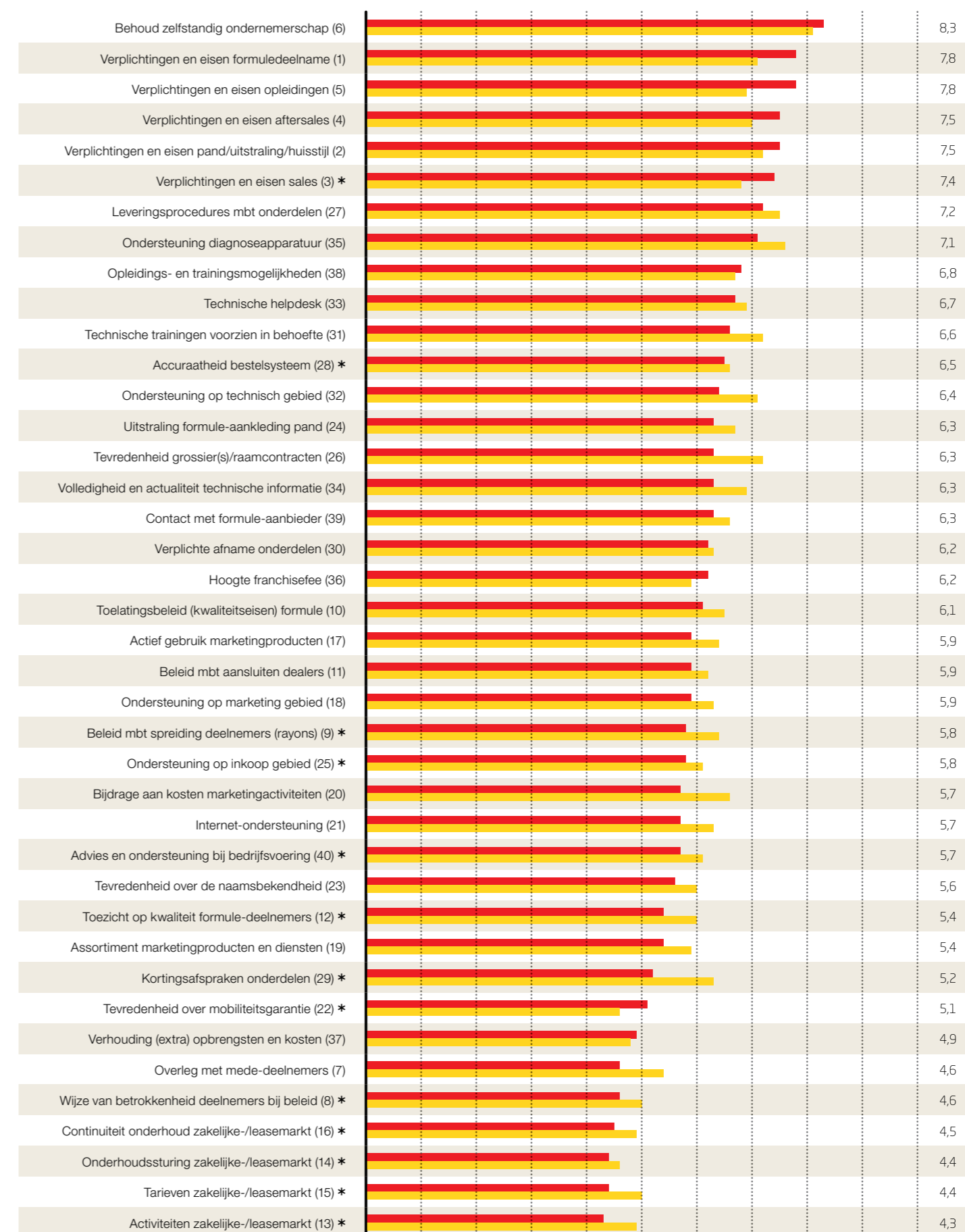


dobe Stock | #389378953

Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse



Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



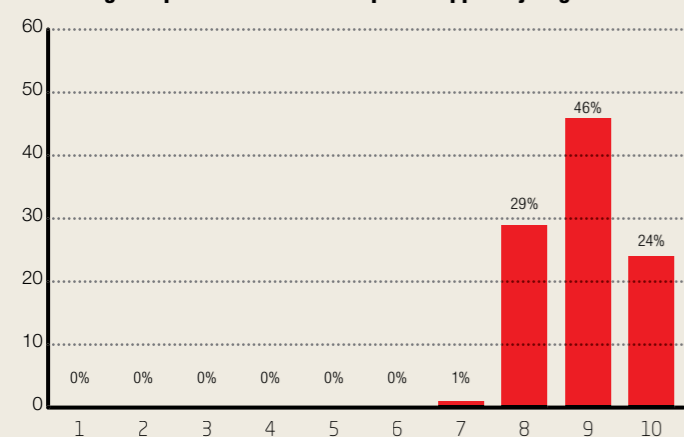
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

8,9 CarProf



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 102 Aantal enquêtes ingevuld: 52 Respons: 51,0%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule **8,9**

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) +1,7
- Assortiment marketingproducten en diensten (19) +1,7
- Ondersteuning op marketing gebied (18) +1,5

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Geen

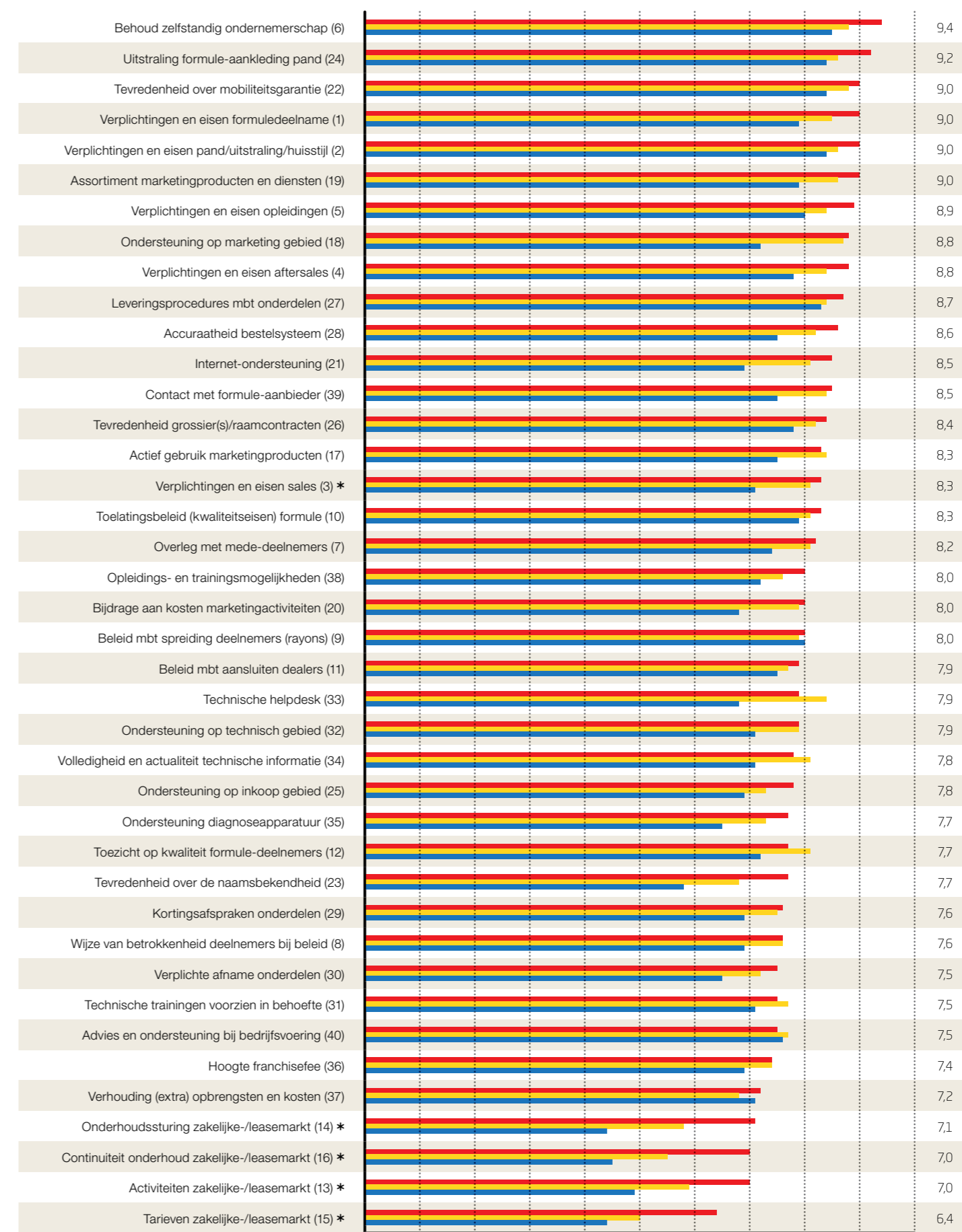
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

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

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Technische helpdesk (33) -0,5
- Toezicht op kwaliteit formule-deelnemers (12) -0,4
- Volledigheid en actualiteit technische informatie (34) -0,3

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



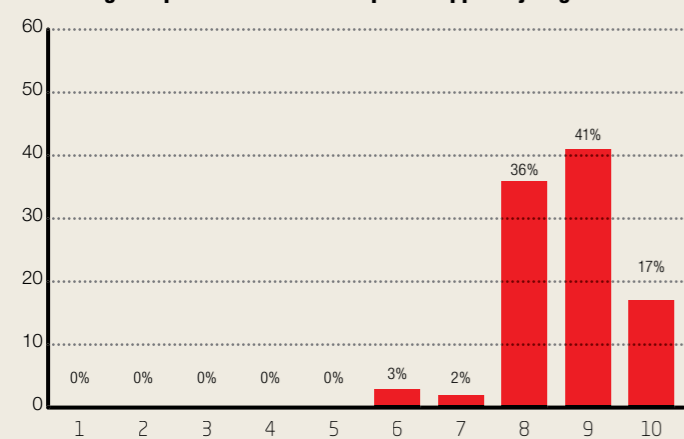
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

8.7 : Carteam



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 51 Aantal enquêtes ingevuld: 29 Respons: 56,9%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule 8,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +1,7
- Internet-ondersteuning (21) +1,6
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +1,5

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Geen

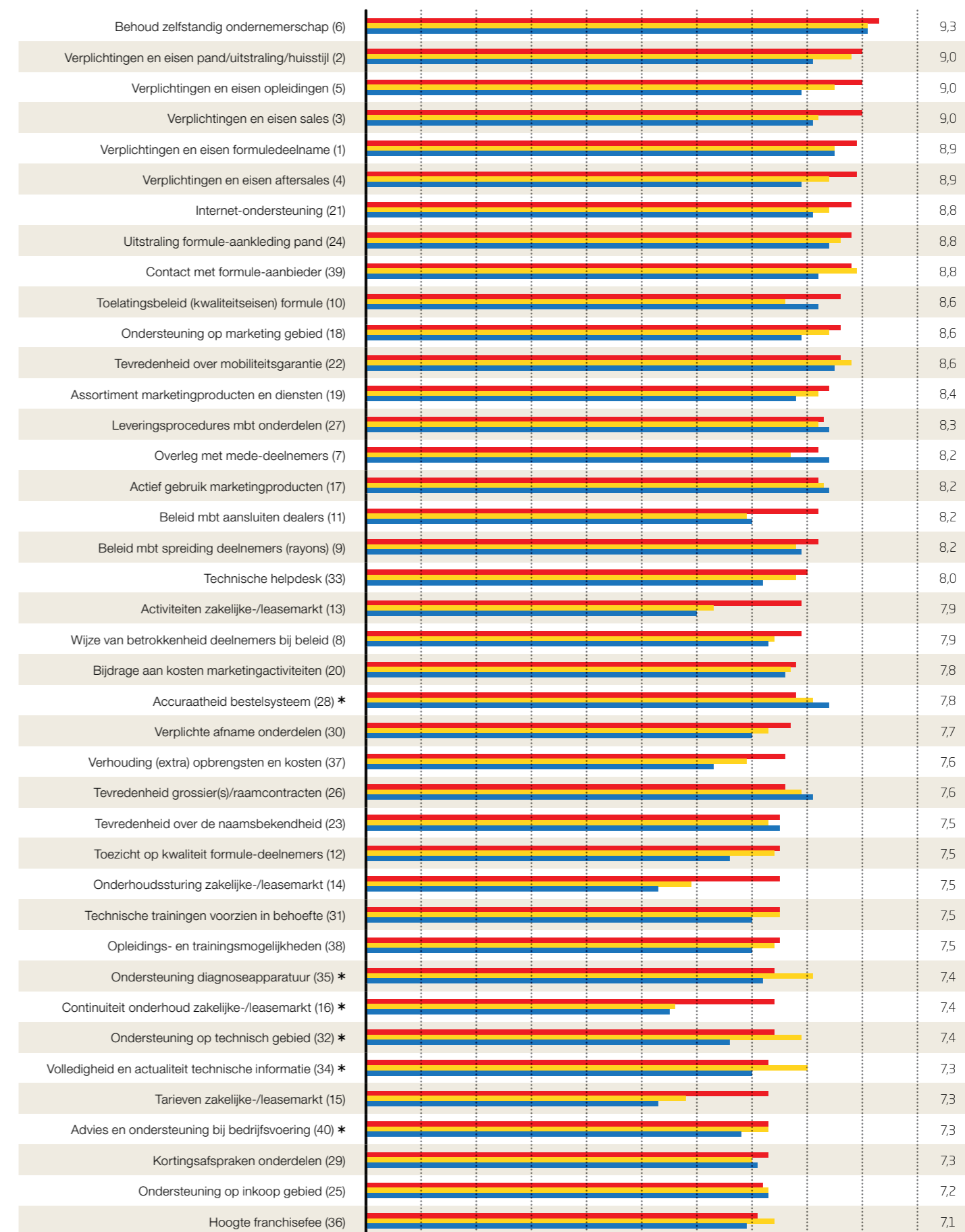
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) +1,8
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +1,6
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) +1,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Volledigheid en actualiteit technische informatie (34) -0,7
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) -0,6
- Ondersteuning op technisch gebied (32) -0,5

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

8.7 Combinatie Merkspecialist

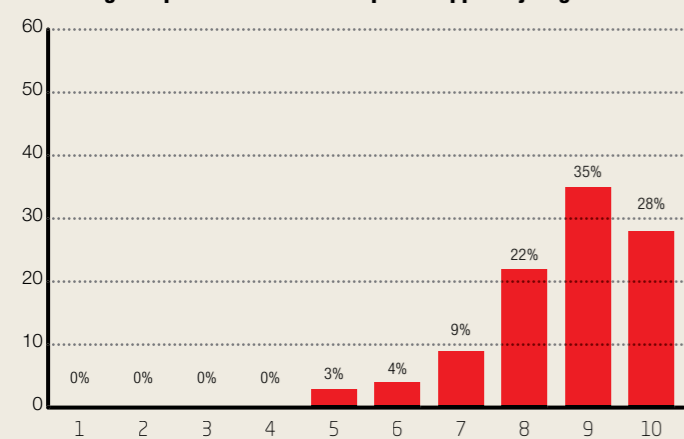
(Bestaande uit MBSG, PCA Merkspecialist, TOP Merkspecialist en VETOS)



e Stock | #440519588

Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 88 Aantal enquêtes ingevuld: 39 Respons: 44,3%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule 8,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +1,7
- Hoogte franchisefee (36) +1,7
- Ondersteuning op inkoop gebied (25) +1,7

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) -0,3

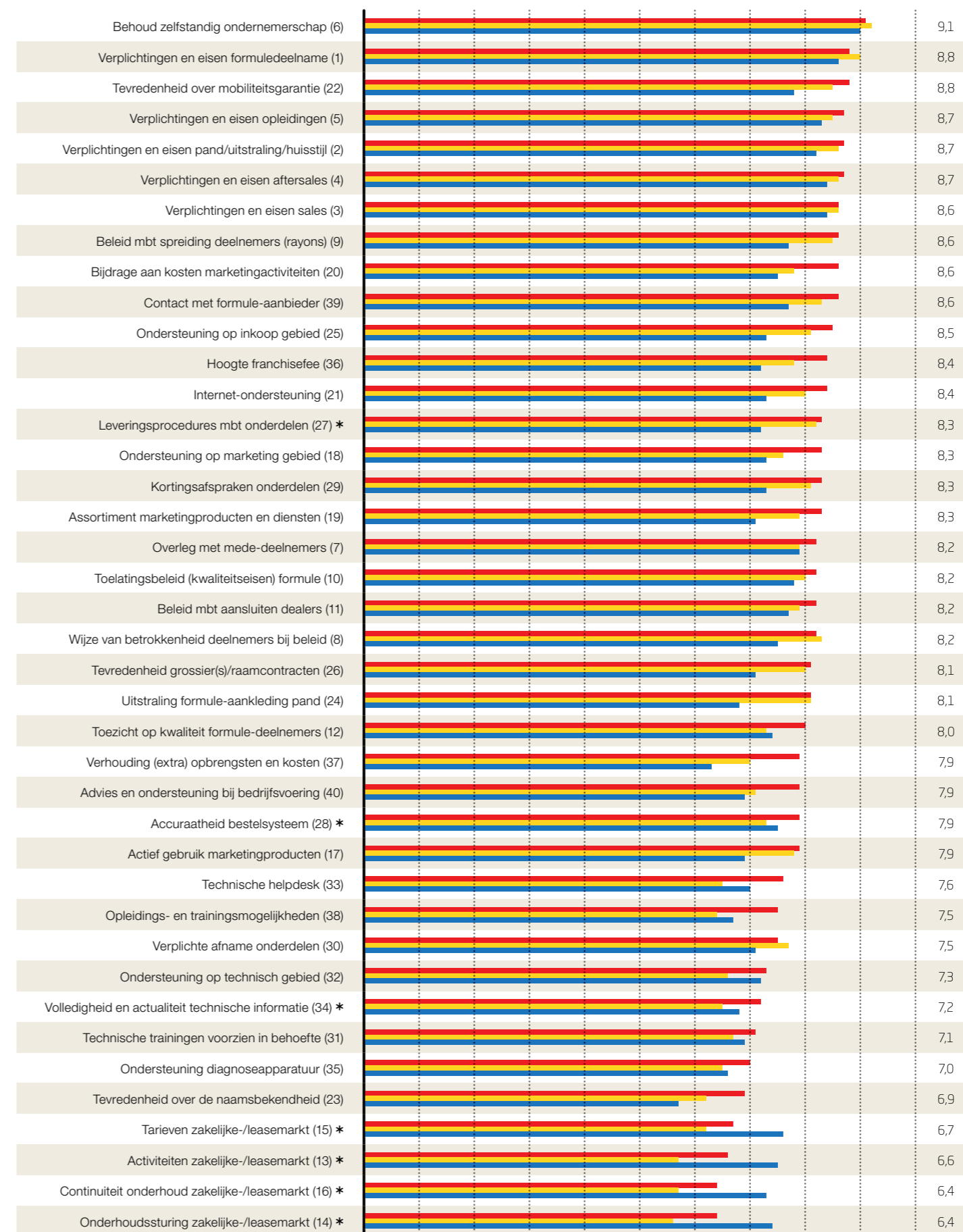
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (38) +1,1
- Technische helpdesk (33) +1,0
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +0,9

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

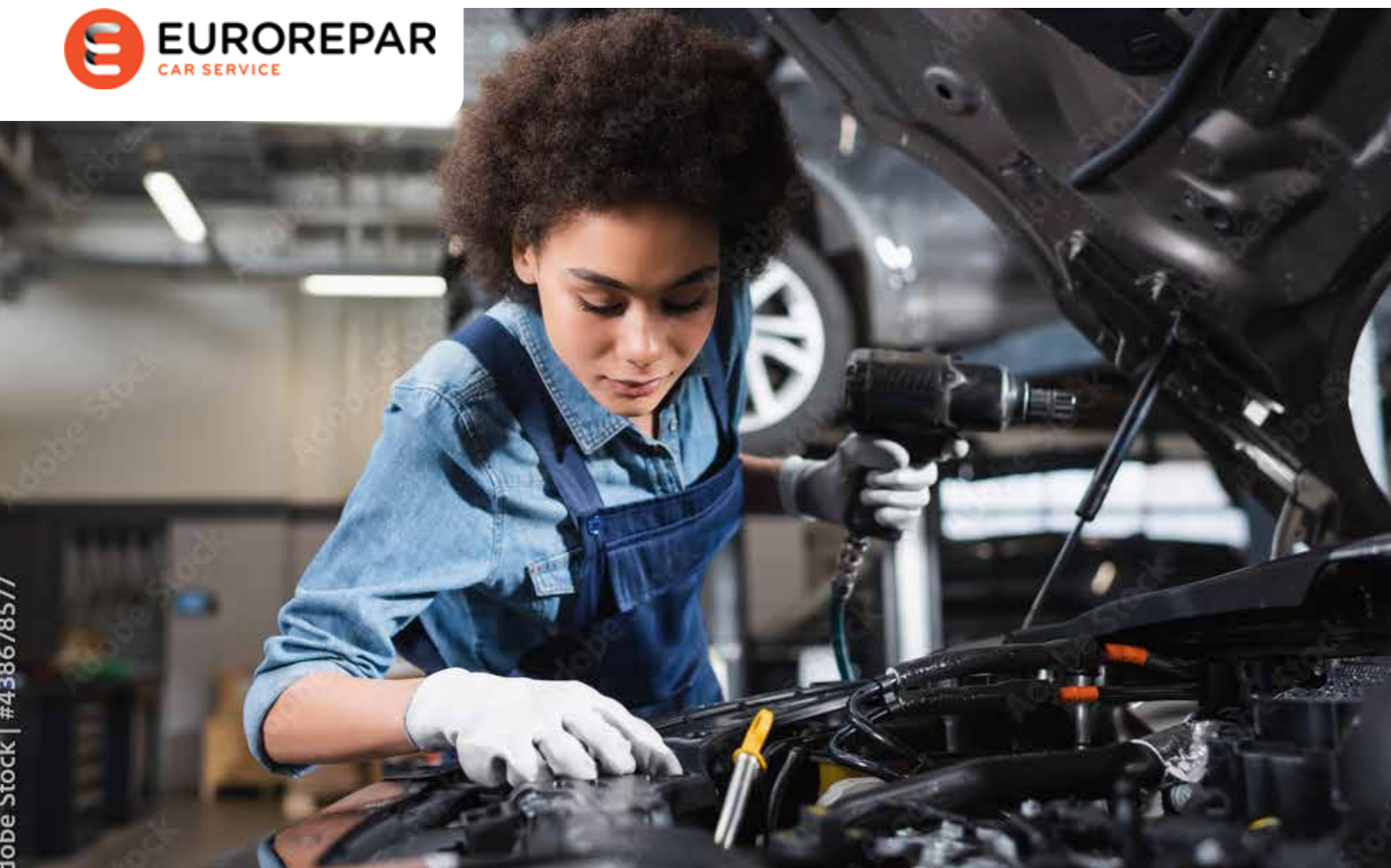
- Verplichte afname onderdelen (30) -0,2
- Verplichtingen en eisen formuledeelnemers (1) -0,2
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) -0,2

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



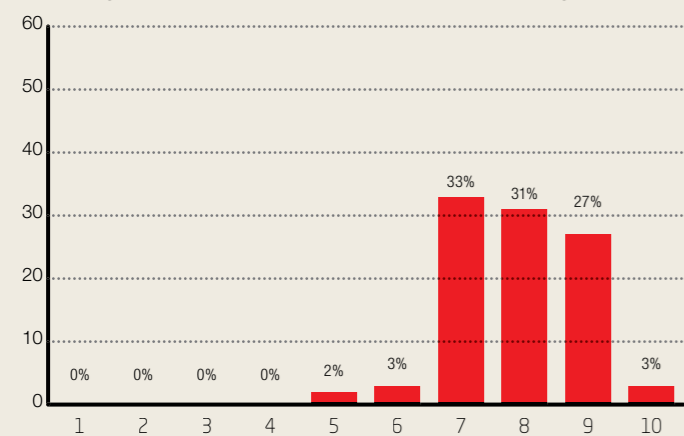
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

7.9 Eurorepar



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft

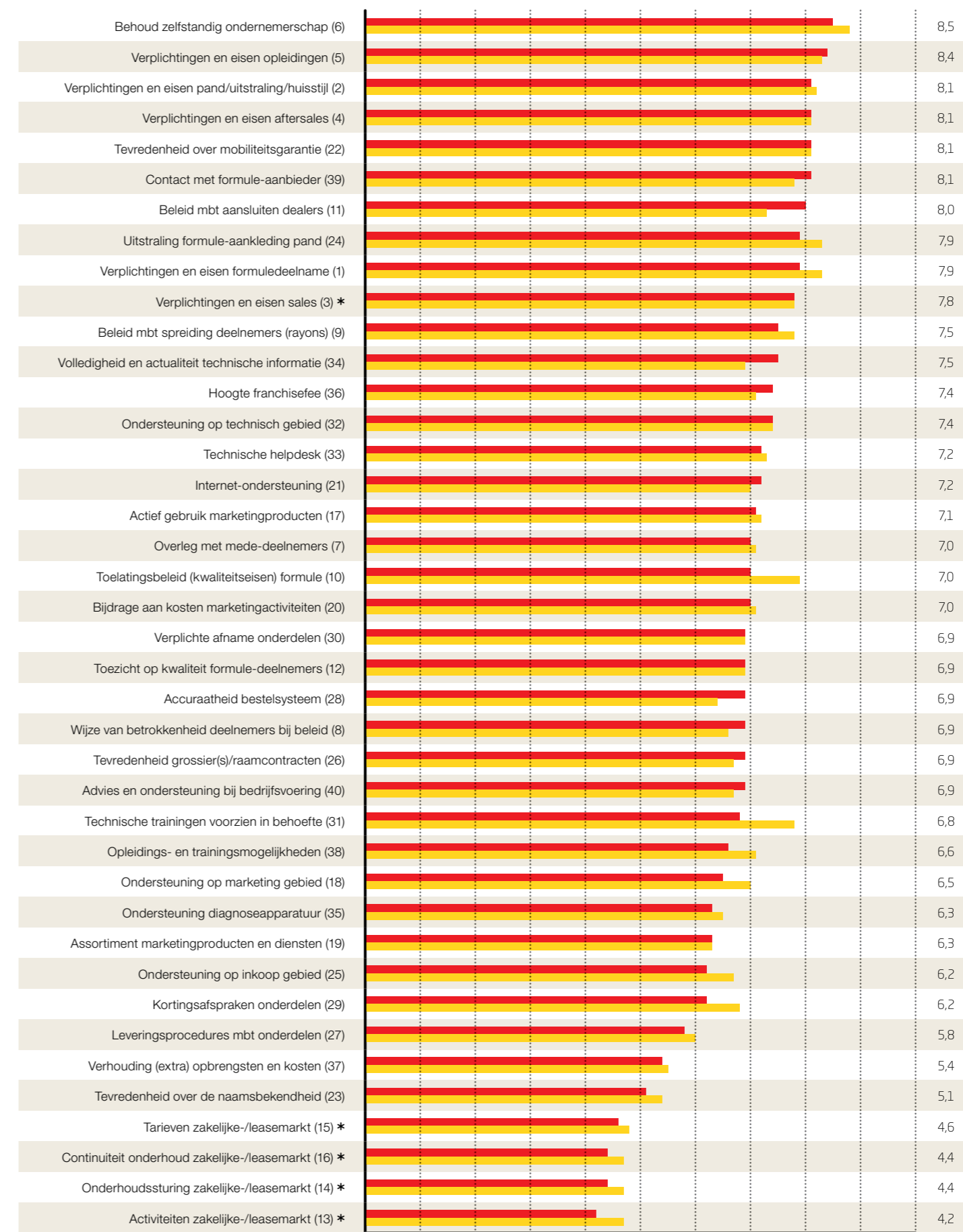


Aantal enquêtes verzonden: 130 Aantal enquêtes ingevuld: 45 Respons: 34,6%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule 7,9

- Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules**
- Beleid mbt aansluiten dealers (11) +1,1
 - Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) +0,8
 - Hoogte franchisefee (36) +0,7
- Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules**
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) -2,2
 - Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -2,0
 - Leveringsprocedures mbt onderdelen (27) -2,0
- Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
- Beleid mbt aansluiten dealers (11) +0,7
 - Volledigheid en actualiteit technische informatie (34) +0,6
 - Accuraatheid bestelsysteem (28) +0,5
- Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
- Technische trainingen voorzien in behoefte (31) -1,0
 - Toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) formule (10) -0,9
 - Kortingsafspraken onderdelen (29) -0,6

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



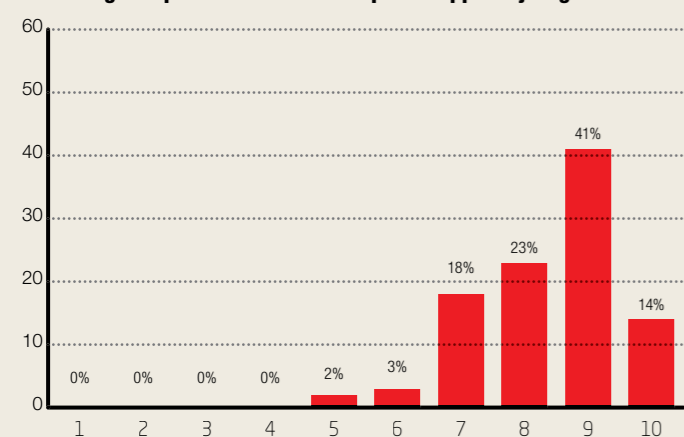
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

8,4 James



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft

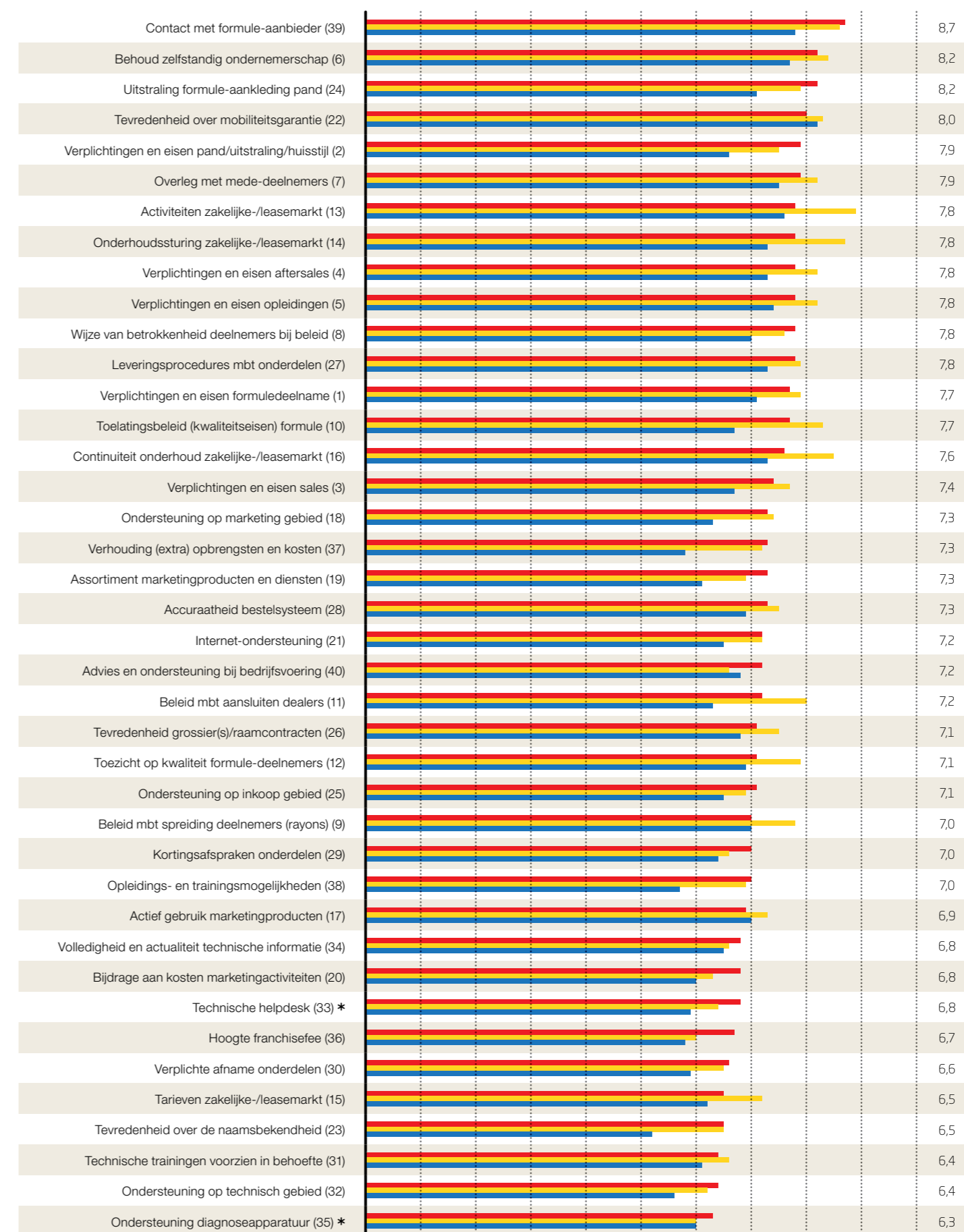


Aantal enquêtes verzonden: 76 Aantal enquêtes ingevuld: 33 Respons: 43,4%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule 8,4

- Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules**
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) +1,6
 - Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +1,6
 - Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) +1,4
- Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules**
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) -0,8
 - Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) -0,7
 - Technische trainingen voorzien in behoefte (31) -0,7
- Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
- Hoogte franchisefee (36) +0,7
 - Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (40) +0,7
 - Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20) +0,5
- Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -1,1
 - Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) -0,9
 - Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) -0,9

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



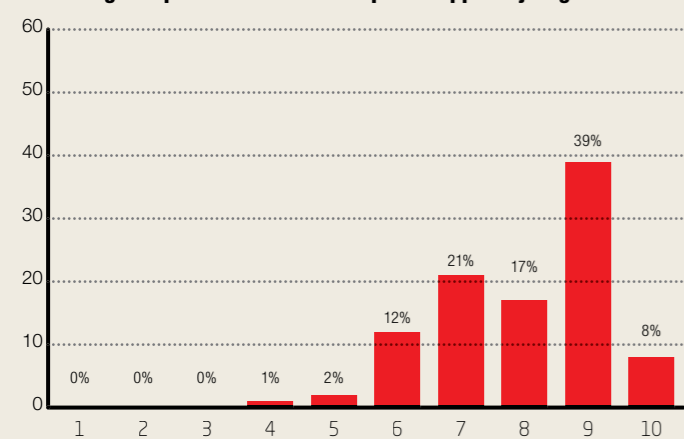
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

8,0 Profile



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft

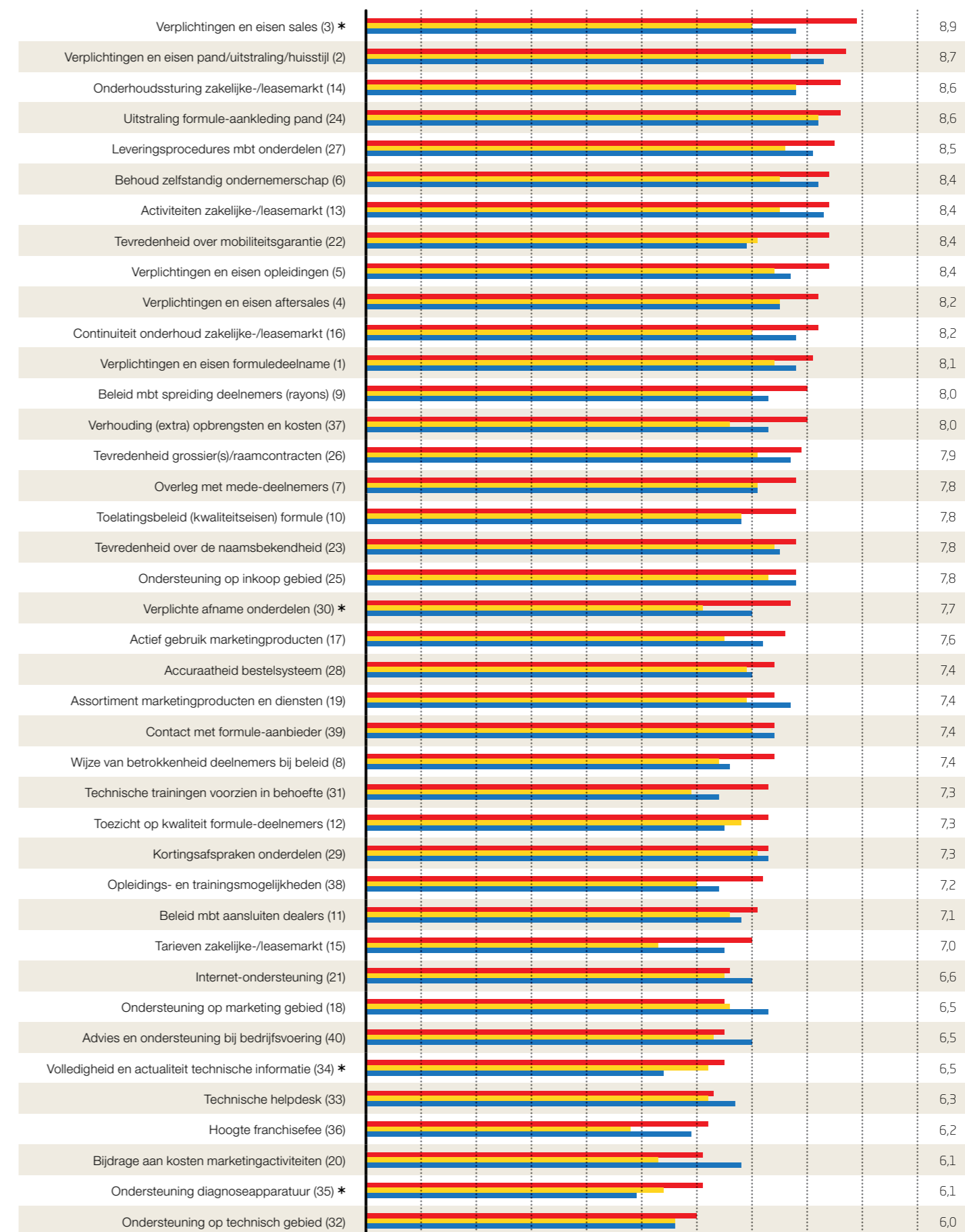


Aantal enquêtes verzonden: 140 Aantal enquêtes ingevuld: 52 Respons: 37,1%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule 8,0

- Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules**
- Onderhoudssturing zakelijke-/leasemarkt (14) +2,4
 - Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +2,2
 - Continuïteit onderhoud zakelijke-/leasemarkt (16) +2,0
- Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules**
- Ondersteuning op technisch gebied (32) -1,1
 - Ondersteuning diagnoseapparatuur (35) -0,9
 - Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (20) -0,8
- Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
- Verplichtingen en eisen sales (3) +1,9
 - Tarieven zakelijke-/leasemarkt (15) +1,7
 - Verplichte afname onderdelen (30) +1,5
- Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
- Geen

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering

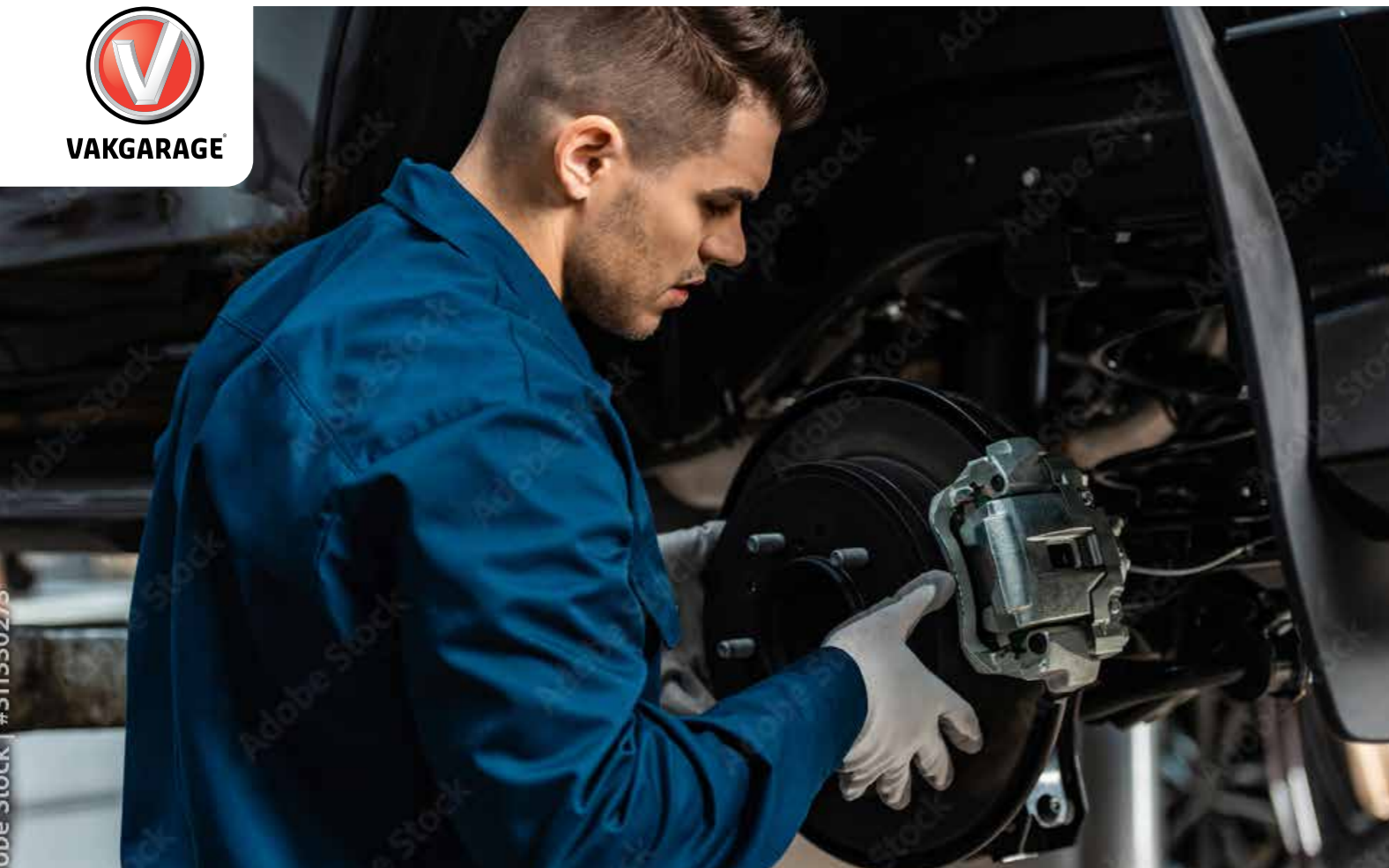


* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

8.7 Vakgarage

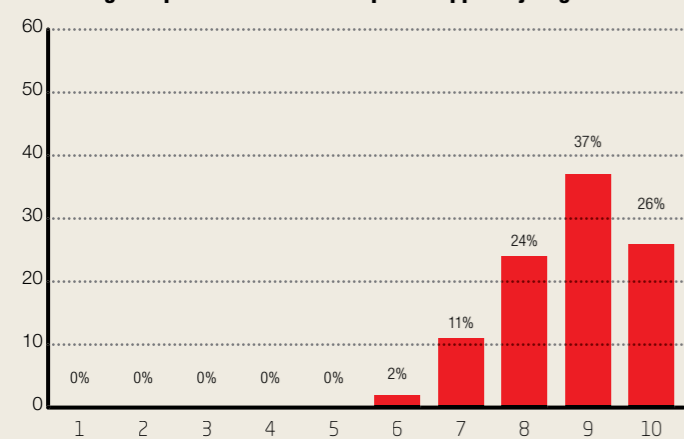


VAKGARAGE



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 329 Aantal enquêtes ingevuld: 141 Respons: 42,9%

Algemeen waarderingcijfer relatie met garageformule 8,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) +1,9
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (22) +1,3
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +1,3

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) -0,2

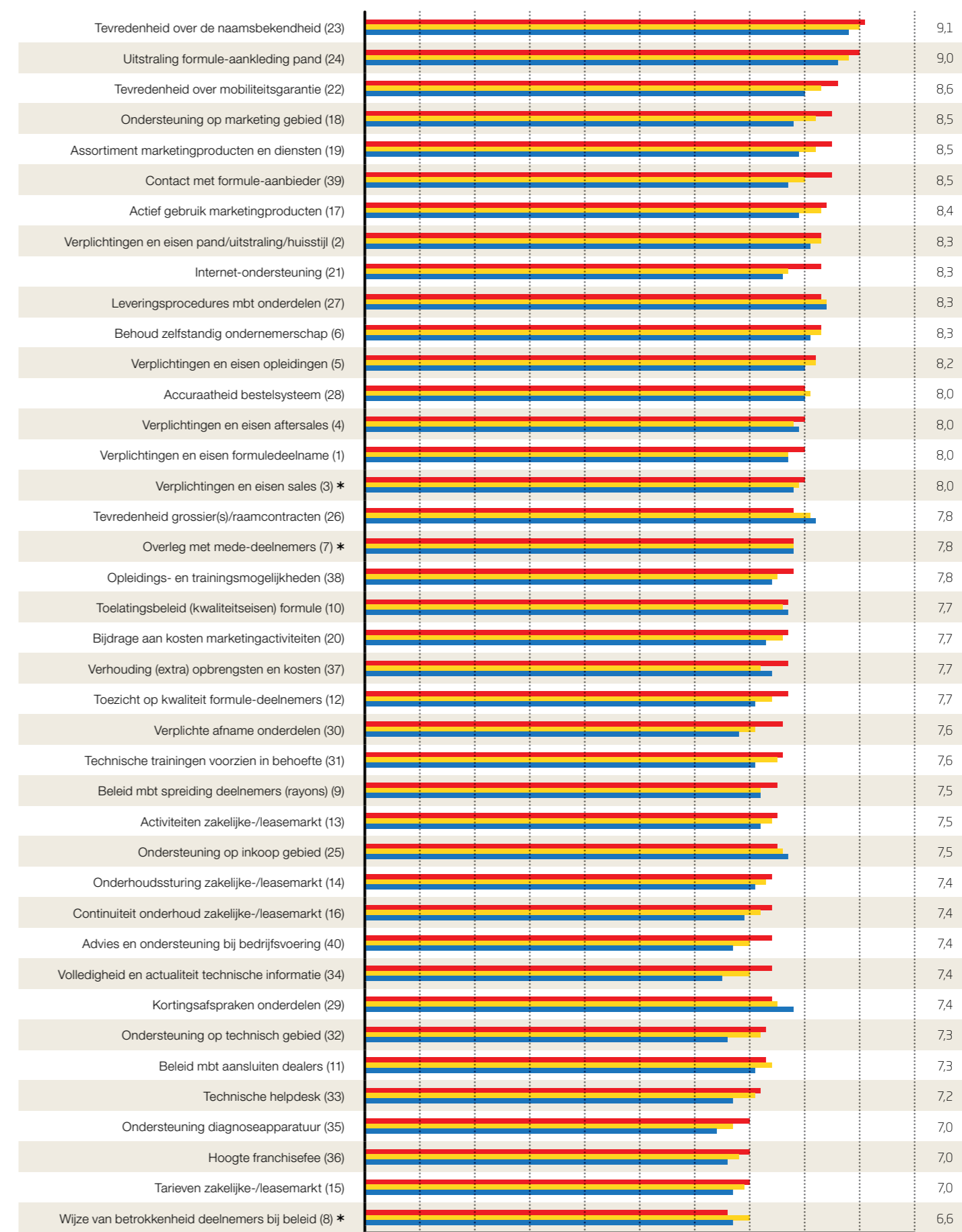
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Internet-ondersteuning (21) +0,6
- Contact met formule-aanbieder (39) +0,5
- Verhouding (extra) opbrengsten en kosten (37) +0,5

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020

- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) -0,3
- Tevredenheid grossier(s)/raamcontracten (26) -0,3
- Ondersteuning op inkoop gebied (25) -0,1

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



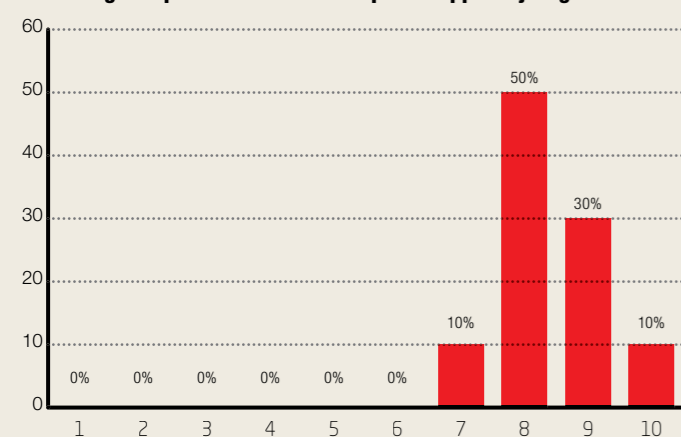
* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018

Geen cijfer, indicatief VSR



Frequentieverdeling gegeven waarderingcijfer en beknopte analyse

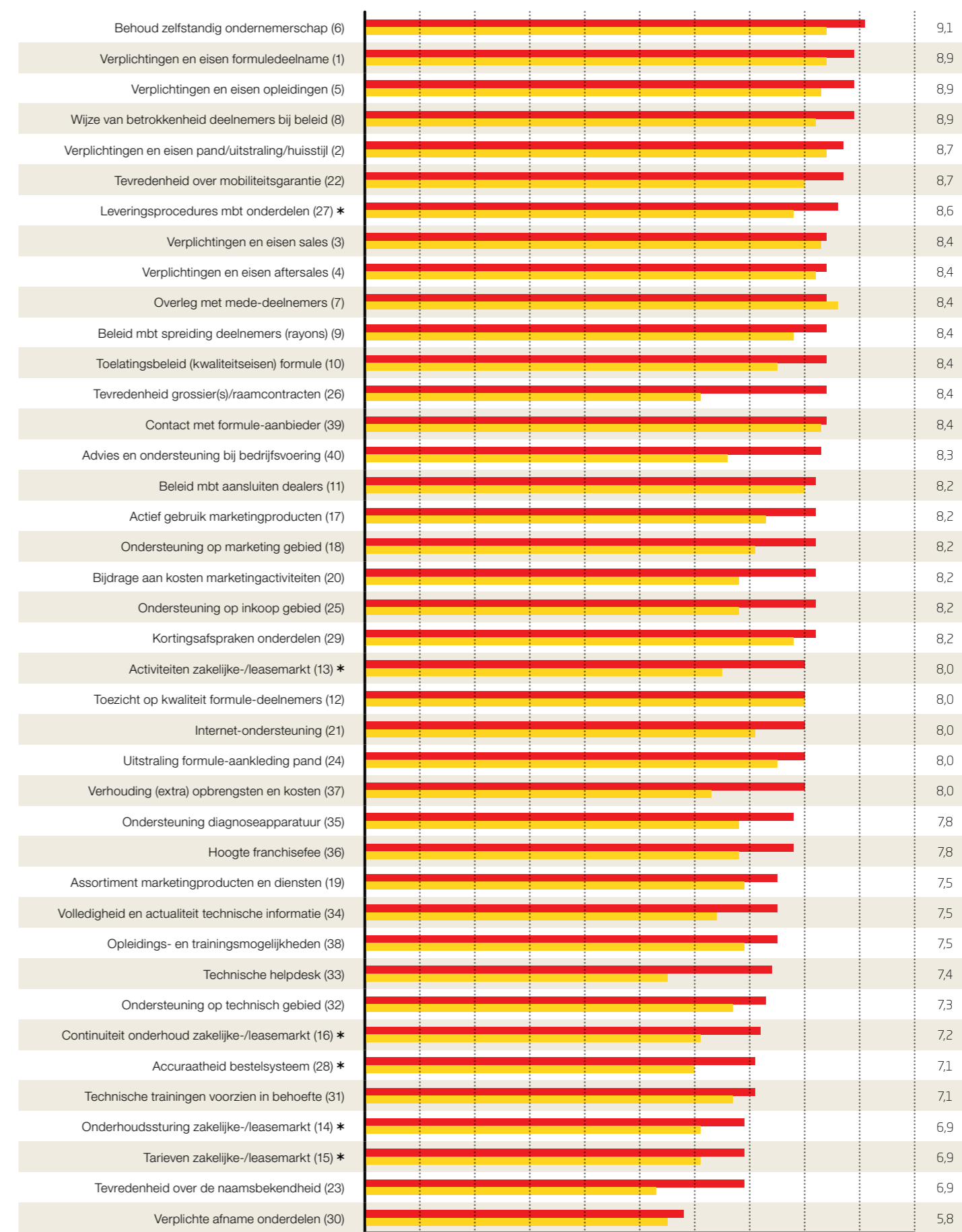
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



- Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules**
 - Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +2,4
 - Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +1,8
 - Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (40) +1,7
- Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules**
 - Verplichte afname onderdelen (30) -1,2
 - Tevredenheid over de naamsbekendheid (23) -0,4
 - Accuraatheid bestelsysteem (28) -0,4
- Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
 - Tevredenheid grossier(s)/raamcontracten (26) +2,4
 - Technische helpdesk (33) +1,9
 - Verhouding (extra) opbrengsten en kosten (37) +1,6
- Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2020**
 - Overleg met mede-deelnemers (7) -0,1

Aantal enquêtes verzonden: 18 Aantal enquêtes ingevuld: 10 Respons: 55,6%
Uitkomsten zijn indicatief, voor criteria zie pagina 3

Overzicht van de stellingen op volgorde van waardering



* Formule biedt deze dienst niet aan. 2022 2020 2018



