



FORMULEONDERZOEK GARAGEBEDRIJVEN 2026 (ROSA)



INHOUD

Voorwoord	3
Samenvatting	4
▶ Aanpak	4
▶ Waardering algemeen	6
▶ Waardering per stelling	6
▶ Ondersteuning	7
▶ Weer voor formule kiezen	9
Vragen-/stellingenlijst	10
Alle garageformules	11
AutoCrew	12
AutoFirst	13
AutoProfijt	14
Autoservice Totaal	15
Autovakmeester	16
Bosch Car Service	17
Bosch Workshop Partner	18
CarProf	19
Carteam	20
CarXpert	21
Combinatie Merkspecialist	22
EUROREPAR Car Service	23
JAMES Autoservice	24
Vakgarage	25
Reactie garageformules	26



VOORWOORD

Dit is 'm dan: mijn eerste ROSA-voorwoord als voorzitter van BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven. En ik begin graag positief: autobedrijven zijn nog altijd zeer tevreden over de garageformule waarbij zij zijn aangesloten. De relatie met hun formule krijgt in ROSA 2026 gemiddeld een 8.

Dat cijfer is een fractie lager dan de 8,1 van twee jaar geleden en iets hoger dan de editie daarvoor (2022, 7,9). Alle onderzochte formules behalen een ruime voldoende. De stabiliteit van die hoge waardering laat zien dat garageformules van grote waarde zijn voor onafhankelijke autobedrijven.

Dat blijkt ook uit een nieuwe vraag in het onderzoek. Bijna twee derde van de ondernemers zou opnieuw voor de huidige garageformule kiezen. Slechts 5 procent zegt dat niet te zullen doen. Een stevig fundament, maar voor de formules absoluut geen reden om achterover te leunen. Ondernemers kijken kritisch naar wat een formule concreet bijdraagt aan hun bedrijf.

Technische ondersteuning is daar een goed voorbeeld van. Maar liefst 91 procent van de deelnemers vindt die ondersteuning belangrijk of zeer belangrijk. Begrijpelijk: auto's worden technisch steeds complexer en ondernemers moeten blijven investeren in kennis, opleidingen, diagnoseapparatuur én maken zich hard voor meer toegang tot technische informatie. Een goede garageformule helpt bedrijven om die ontwikkelingen bij te houden.

Tegelijkertijd laat het onderzoek zien waar formules zich verder kunnen verbeteren. Deelnemers zijn relatief kritisch over de extra opbrengsten die deelname aan een formule oplevert en over de ondersteuning bij de bedrijfsvoering. Ook zijn er minder ondernemers die marketingondersteuning belangrijk vinden: het aandeel daalde van 87 procent in 2024 naar 79 procent in 2026. Formules doen er daarom goed aan te blijven toetsen welke ondersteuning autobedrijven nodig hebben en of hun dienstverlening daar voldoende op aansluit.

Een ander belangrijk onderwerp blijft de zakelijke en leasemarkt. De waardering voor de activiteiten van formules op deze markt is duidelijk gestegen. De tarieven blijven echter het laagst gewaardeerde onderdeel van het onderzoek. Dat signaal moeten formules, autobedrijven, leasemaatschappijen en andere opdrachtgevers serieus nemen. Een groeiende zakelijke markt kan alleen duurzaam worden bediend wanneer tarieven, administratieve lasten en werkzaamheden op gezonde wijze tot elkaar in verhouding staan.

ROSA is geen eindrapport, maar een praktisch hulpmiddel. De resultaten laten zien wat goed gaat en waar verbetering nodig is. De antwoorden op de open vragen worden daarom ook afzonderlijk en anoniem met de formules gedeeld. Zo kunnen zij gericht aan de slag met de ervaringen en wensen van hun deelnemers.

Nieuw in deze editie is dat we de formules voorafgaand aan publicatie gevraagd hebben een eerste reactie te geven op hun eigen resultaten, zonder inzage in de uitkomsten van andere formules. Ze lichten kort toe welke ontwikkelingen of initiatieven hebben bijgedragen aan de waardering en waar nog gewerkt kan worden aan verbetering.

Ik dank alle ondernemers en garageformules die aan ROSA 2026 hebben meegewerkt. Hun openheid maakt het mogelijk om de samenwerking verder te versterken. Ik kijk ernaar uit om samen met onze leden en formules de onafhankelijke autobedrijven verder te versterken en oplossingen te vinden voor de uitdagingen waar we voor staan.

Bob Velthuis

Voorzitter BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven



SAMENVATTING ROSA 2026

Aanpak

Voor het ROSA, het Relatie Onderzoek Samenwerkingsverbanden Autobedrijven (ook wel het 'garageformules onderzoek' genoemd) van 2026 zijn de stellingen/onderwerpen waarmee de deelnemers bevraagd worden over hun garageformule ongewijzigd ten opzichte van 2024.

Dankzij de actieve medewerking van de verschillende garageformules in Nederland, heeft BOVAG in 2026 de stellingenlijst kunnen uitsturen naar alle deelnemers van de benaderde garageformules, ongeacht of dit BOVAG-leden zijn of niet. In totaal hebben 17 formules deelgenomen (de formules onder 'Combinatie Merkspecialisten' tellen daarbij als één). De hoeveelheid uitgenodigde vestigingen is nagenoeg gelijk aan twee jaar geleden met 2.536 in 2026 (2.532 in 2024). De absolute respons is echter wel wat afgenomen van 809 naar 636 volledig ingevulde vragenlijsten. Procentueel is de respons 25,1 procent en vertoont daarmee een lichte daling ten opzichte van 2024 (toen 31,1%). De representativiteit is gewaarborgd met de responscriteria.

In 2026 is ook weer per formule geïnventariseerd wat de producten en diensten zijn die ze wel en niet aanbieden. Anders dan in eerdere ROSA-onderzoeken zijn in 2026 alleen dié diensten die men ook daadwerkelijk aanbiedt in de uitkomsten weergegeven. Diensten die een formule niet aanbiedt zijn dit jaar niet aan de deelnemers voorgelegd en dus ook niet zichtbaar in de resultaten.

BOVAG past duidelijke criteria toe voor de representativiteit van dit onderzoek. De respons van de formules varieert tussen de 7 en 55 procent. De respons bij 12 van de 17 onderzochte formules is representatief en deze worden volledig opgenomen in de rapportage. Bij twee van de formules leidt de respons tot indicatieve opname in de rapportage. Deze zijn wel opgenomen in het rapport, maar krijgen geen algemeen waarderingcijfer. Deelnemers van AD Expert (voorheen AD Garage), AutoExcellent en Omnitech (voorheen TechExpert) zijn wel aangeschreven voor het ROSA 2026 onderzoek, maar de respons van deze formules is te laag om op te nemen in dit rapport.

Formules worden alleen opgenomen als deze voldoen aan de volgende responscriteria:

- 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 en niet opgenomen in het rapport.
- 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	2026 Verzonden**	2026 Respons	2026 Respons %	2024 Respons %	2022 Respons %
AD Expert	23	6	26,1%	75,0%	68,2%
AutoCrew	120	25	20,8%	12,6%	17,2%
AutoExcellent	7	3	42,9%	60,0%	
AutoFirst	118	49	41,5%	51,4%	45,6%
AutoProfijt	84	32	38,1%	21,6%	15,1%
Autoservice Totaal	153	22	14,4%	12,7%	9,1%
Autovakmeester	213	60	28,2%	40,1%	36,7%
Bosch Car Service	389	100	25,7%	19,1%	27,2%
Bosch Workshop Partner	511	28	5,5%	11,2%	13,4%
CarProf	119	55	46,2%	54,6%	51,0%
Carteam	61	34	55,7%	49,2%	56,9%
CarXpert	54	22	40,7%	46,0%	
Combinatie Merkspecialisten*	98	29	29,6%	41,6%	44,3%
EUROREPAR Car Service	138	26	18,8%	22,5%	34,6%
JAMES Autoservice	64	28	43,8%	56,3%	43,4%
Omnitech	43	3	7,0%	20,0%	
Vakgarage	341	114	33,4%	50,0%	42,9%
Totaal	2.536	636	25,1%	31,1%	30,5%

■ representatief ■ indicatief ■ respons te laag/niet opgenomen

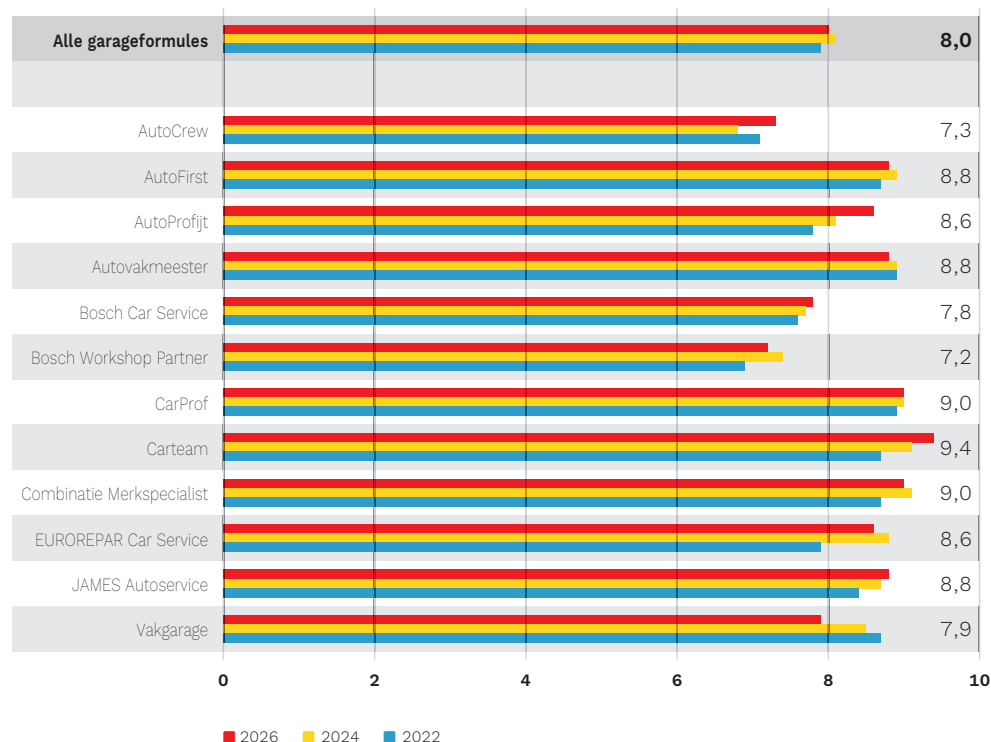
* De formulenaam 'Combinatie Merkspecialisten' is de verzameling van vier garageformules: PCA Merkspecialist, TOP Merkspecialisten, Vetos Merkspecialist en VSR Merkspecialist. In deze rapportage zal hiernaar gerefereerd worden als: Combinatie Merkspecialisten.

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

Bosch Car Service en Vakgarage leveren als grote totaalformules in absolute zin de meeste respons (samen n=214) met een bijdrage van 33,6 procent aan de totale respons. Carteam leverde als enige een respons van ruim boven de 50 procent (55,7%), terwijl CarProf, James Autoservice en AutoFirst een representatieve respons leverden van boven de 40 procent. CarXpert deed dat ook, maar kwam niet boven de grens uit van 25 respondenten, waardoor deze als indicatief meedoet. Ook AutoExcellent haalde een percentage boven de 40 procent, maar valt af vanwege de andere responsvereisten voor kleine formules. Alle overige formules scoorden onder de 40 procent, waarbij nog opvalt dat de formule met de meeste deelnemers, Bosch Workshop Partner (met n=28), maar net de representatieve ondergrens haalt van n=25 deelnemers en dus relatief het magerst vertegenwoordigd is in dit ROSA-onderzoek.



ALGEMEEN WAARDERINGSCIJFER PER GARAGEFORMULE



Waardering algemeen

De garagebedrijven beoordelen de relatie met hun formule gemiddeld met een algemeen waarderingscijfer van 8,0 (zie bovenstaande figuur). Dit is een daling van 0,1 punt ten opzichte van 2024, maar hoger dan 4 jaar geleden (toen een 7,9). Alle formules scoren tenminste een ruime voldoende en de algemene waarderingscijfers variëren tussen de 7,2 en 9,4. De hoogste, Carteam, is beoordeeld met een 9,4, direct gevolgd door CarProf en Combinatie Merkspecialisten, ieder met een 9,0. Ook ruim boven het gemiddelde scoren AutoFirst (8,8), Autovakmeester (8,8), James Autoservice (8,8), AutoProfijt (8,6) en EUROREPAR Car Service (8,6). Net onder het gemiddelde bevinden zich Vakgarage (7,9) en Bosch Car Service (7,8). De rij wordt gesloten met een nette ruime voldoende voor AutoCrew (7,3) en Bosch Workshop Partner (7,2). AutoCrew en AutoProfijt laten de grootste vooruitgang zien ten opzichte van 2024 met een plus van 0,5 punt. Vakgarage vertoont de grootste achteruitgang met -0,6 punt.

Waardering per stelling

Het aantal stellingen (zie hoofdstuk Vragen-/stellingenlijst op pagina 10 van de rapportage) komt uit op 39. De onderwerpen waarnaar gevraagd is, zijn verdeeld over een aantal thema's: Beleid, Marketing, Inkoop, Techniek en Algemeen.

Het gemiddelde cijfer van de stellingen* komt dit jaar, evenals twee jaar geleden, uit op een 7,4. Dit is 0,6 punt lager dan het gewogen algemeen waarderingscijfer (8,0). Dat betekent dat de bedrijven niet elke stelling even zwaar mee laten wegen in hun algemene (eind)waardering of dat deze bedrijven, ondanks eventuele kritiek op specifieke onderdelen, alles bij elkaar genomen toch zeer tevreden zijn over de garageformules.

De 39 stellingen zijn allemaal gemiddeld met tenminste een 6,4 of hoger beoordeeld. Hoewel fractioneel lager dan twee jaar geleden, zijn de formuledeelnemers over het algemeen het meest tevreden over *het behoud van zelfstandig ondernemerschap* (cijfer 8,5; -0,1 punt t.o.v. 2024) en *de verplichtingen en eisen voor formuledeelnemers van de garageformule* (8,1; -0,2 punt), en de hiermee samenhangende *beoordeling ten aanzien van hun pand, uitstraling en huisstijl* (8,1). Ook alles wat met de verplichtingen te maken heeft ten aanzien van sales, opleidingen, after-sales, formule-aankleding pand bevindt zich met een 7,9 bijna onveranderd vergeleken met twee jaar terug.

Relatief het minst tevreden zijn de formuledeelnemers over *de activiteiten die formules ondernemen voor de tarieven in de zakelijke markt*. Dit punt scoort wederom het laagste gemiddelde cijfer (6,4), hoewel er wel een verbetering te noteren is (+0,1 punt). Anderzijds is er ook een positieve beweging op dat terrein; *de activiteit die de formules aan de dag leggen voor de zakelijke/leasemarkt* boekt de grootste vooruitgang met +0,5 punt (naar een 7,3). Dit geldt overigens alleen voor zes van de zeventien onderzochte formules die aangeven actief te zijn voor de zakelijke/leasemarkt. James Autoservice spant op dit gebied de kroon met het cijfer 9,0, gevolgd door Carteam (8,2) en Carprof (8,0).

Tot de laagste scores behoren ook *de tevredenheid over de (extra) opbrengsten door deelname aan de formule* (6,6) en *het advies en ondersteuning bij de bedrijfsvoering* (6,7). Dit komt ook tot uiting in een aantal zaken waarop de grootste achteruitgang is waar te nemen in de scores, zoals het assortiment van marketingproducten/diensten, de ondersteuning voor online activiteiten en op gebied van marketing (alle -0,4 punt).

Slechts vijf onderwerpen scoren in 2026 lager dan 2024. De belangrijkste daarvan hebben te maken met de voorgeschreven grossier, waarbij zowel *de tevredenheid daarover als de leveringsprocedures van de grossiers* 0,2 punt lager scoren. Bij Vakgarage is de algemene waardering voor de grossier het laagst (5,8) waarbij dit natuurlijk niet los gezien kan worden van de recente leverancierswissel bij grossiersvereniging Vrooom. Combinatie Merkspecialisten scoort het hoogste op de grossierswaardering (9,1), gevolgd door CarProf (8,7) en JAMES Autoservice (8,6).

In positieve zin springen nog twee beleidszaken eruit. Het eerste heeft te maken met *het beleid ten aanzien van de spreiding van de deelnemers* (+0,3 punt) en het tweede gaat over *de wijze van betrokkenheid van de deelnemers bij het beleid van de formules* (ook +0,3 punt). Beide zaken dragen bij aan de loyaliteit van de garagebedrijven naar hun formules.

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

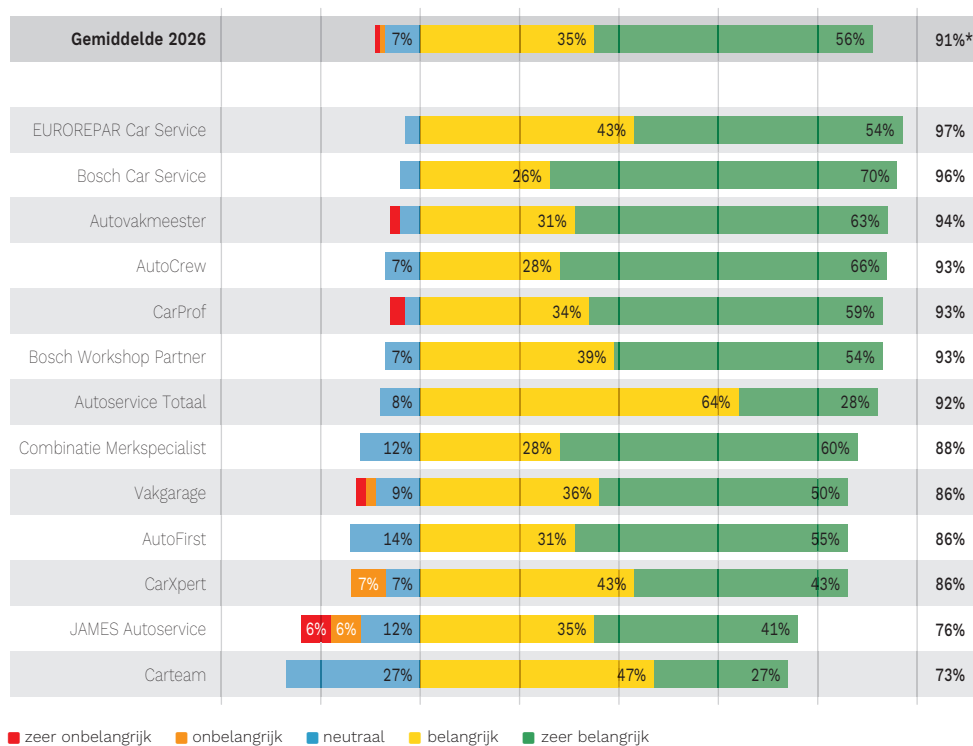
Ondersteuning

In dit ROSA-onderzoek is een aantal specifieke vragen gesteld over de ondersteuning op verschillende aspecten. Deze zijn:

- ▶ Techniek
- ▶ Marketing
- ▶ Inkoop

Niet alle formules bieden ondersteuning op deze aspecten. Voor al deze aspecten geldt dat er duidelijke accentverschillen zijn per formule. Sommige formules positioneren zich als 'full service' formules, terwijl anderen juist de weg kiezen van 'instapformules' met beperktere toetredings-eisen, modulaire keuze in afname van diensten, laagdrempeligheid en lagere kosten. Het belang-rijkste is dat de garages kunnen kiezen voor een formule die het best past bij hun bedrijfsvoering, opvattingen en, ook niet te vergeten, hun portemonnee.

HOE BELANGRIJK VINDT U ONDERSTEUNING OP HET GEBIED VAN TECHNIEK?



* Betreft het opgetelde percentage van belangrijk en zeer belangrijk.

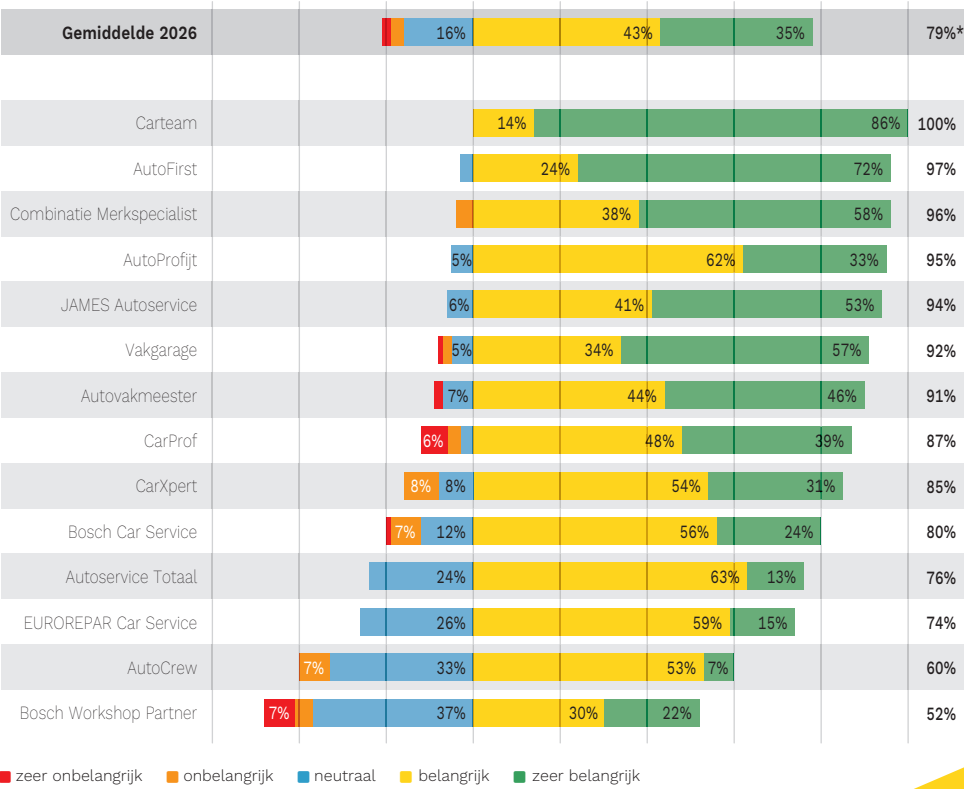
Percentages hoeven door afrondingsverschillen niet altijd exact op te tellen tot 100%.



De formuledeelnemers beschouwen, onveranderd ten opzichte van eerdere jaren, de ondersteuning op het gebied van techniek als het belangrijkste aspect in hun deelname aan een garage-formule (91%). En 56 procent vindt ondersteuning op het gebied van techniek zelfs zeer belangrijk. Bosch Car Service-deelnemers zijn op dit punt het meest uitgesproken; zeven op de tien (70%) geeft aan technische ondersteuning zeer belangrijk te vinden. Van de Carteam-deelnemers daarentegen geeft slechts 27 procent aan hieraan zeer te hechten, op een totaal van 73 procent binnen deze formule die technische ondersteuning belangrijk vindt. Per saldo benoemen de meeste deelnemers van EUROREPAR Car Service aan dit type ondersteuning (zeer) te hechten (97%). Bij James Autoservice is de grootste groep te vinden die dit type ondersteuning niet belangrijk vindt (12%). AutoProfijt is in de tabel hiernaast niet opgenomen, omdat deze formule vooraf aangaf dit type ondersteuning niet te leveren.

Ondersteuning op het gebied van marketing neemt in 2026 in belang af, wanneer vergeleken wordt met twee jaar geleden. Toen gaf nog 87 procent aan dit (zeer) belangrijk te vinden, terwijl dat in 2026 gedaald is naar gemiddeld 79 procent (-8%). De overgrote meerderheid, 16 van de 17 onderzochte garageformules, levert dit type ondersteuning. Daarvan zijn er 14 hier weergegeven; twee formules zijn namelijk niet representatief in hun ROSA-uitkomsten (zie respons-overzicht pagina 5). De spreiding van de uitkomsten is bij dit aspect het grootst. De Carteam-deelnemers zijn het meest uitgesproken in hun voorkeur; 100 procent geeft aan dat ze ondersteuning op het gebied van marketing (zeer) belangrijk vinden vanuit hun formuleorganisatie, terwijl dat bij Bosch Workshop Partner uitkomt op 52 procent. Evenals vorige jaren is dat, gezien de aard van deze formule met een module concept, geen onverwachte uitkomst.

HOE BELANGRIJK VINDT U ONDERSTEUNING OP HET GEBIED VAN MARKETING?

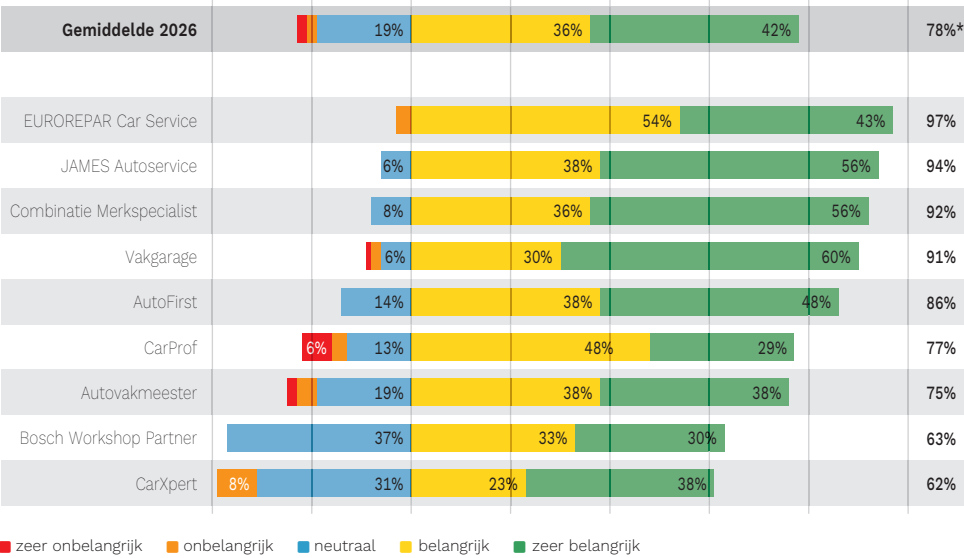


* Betreft het opgetelde percentage van belangrijk en zeer belangrijk.
 Percentages hoeven door afrondingsverschillen niet altijd exact op te tellen tot 100%.



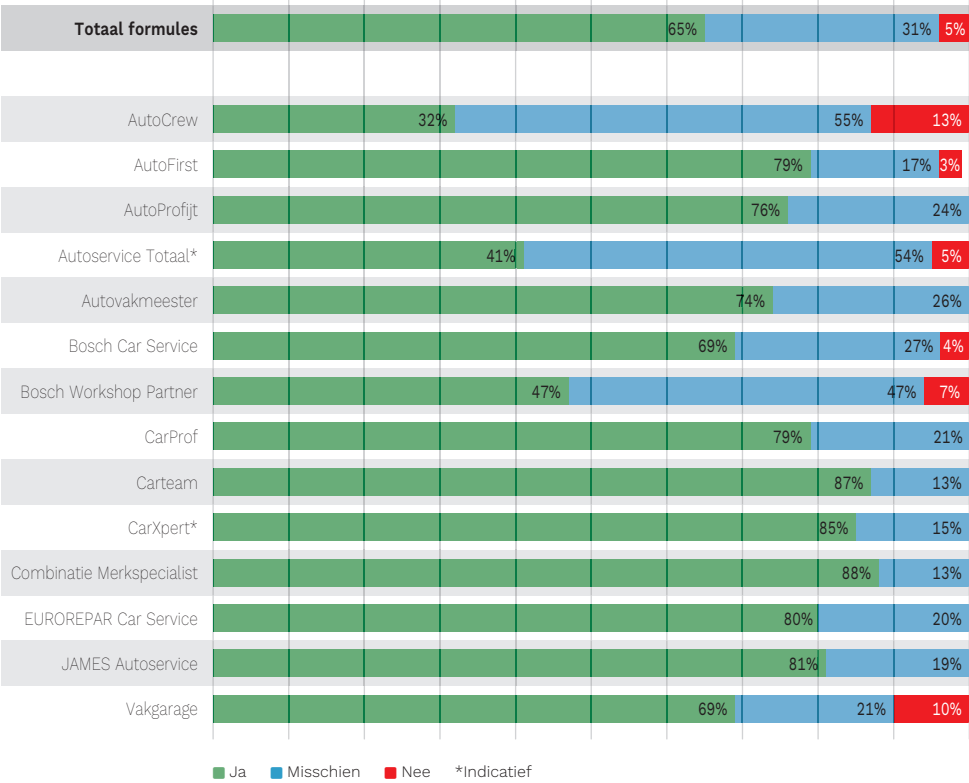
De ondersteuning op het gebied van inkoop wordt door vijf formules (AutoCrew, Bosch Car Service, AutoProfijt, Autoservice Totaal en Carteam) niet aangeboden en daardoor komen zij niet voor in het overzicht. Inkoopondersteuning wordt over het geheel genomen het minst gezien als (zeer) belangrijk (78%) en blijft gelijk aan twee jaar geleden (2024: ook 78%). Deelnemers van vier formules (EUROREPAR Car Service, James Autoservice, Combinatie Merkspecialisten en Vakgarage) geven voor meer dan 90 procent aan dit type ondersteuning (zeer) belangrijk te vinden. Bij CarProf zit de grootste groep deelnemers die dit (helemaal) niet belangrijk vindt (9%).

HOE BELANGRIJK VINDT U ONDERSTEUNING OP HET GEBIED VAN INKOOP?



* Betreft het opgetelde percentage van belangrijk en zeer belangrijk.
Percentages hoeven door afrondingsverschillen niet altijd exact op te tellen tot 100%.

ALS JE OPNIEUW MOCHT BEGINNEN, ZOU JE DAN WEER VOOR FORMULE KIEZEN?



Weer voor formule kiezen

In deze editie van ROSA is voor het eerst gevraagd of men weer zou kiezen voor de huidige garage-formule als men opnieuw zou mogen beginnen. Gemiddeld zou bijna twee derde (65%) dat inderdaad weer doen, terwijl een derde (31%) dat misschien weer zou doen. Slechts 5 procent zegt dan niet meer deel te nemen aan de formule waar men nu bij aangesloten is. Onder het gemiddelde gaat ingezoomd op de fomules een divers beeld schuil. Ook is gevraagd wat de motivatie is voor het gegeven antwoord. Deze antwoorden worden (anoniem) gedeeld met de garageformules en zijn niet opgenomen in dit rapport.

Tot slot

Via een aantal open vragen hebben alle deelnemers in eigen woorden kunnen aangeven waar de formule nog kan verbeteren in de ondersteuning, samenwerking, producten en diensten, én waar men eventueel nog zaken mist in de dienstverlening. Deze specifieke antwoorden met nuttige suggesties worden apart met elke garageformule (anoniem) gedeeld. Op deze wijze kan elke formule nóg gericht de wensen van haar deelnemers verwerken in een goed en passend concept.

VRAGEN-/STELLINGENLIJST

Hoe belangrijk vind je ondersteuning op het gebied van Marketing?

Hoe belangrijk vind je ondersteuning op het gebied van Inkoop van onderdelen?

Hoe belangrijk vind je ondersteuning op het gebied van Techniek?

BELEID

- 1 De verplichtingen en eisen, die aan formule-deelname 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 het 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] (denk aan de invloed van de franchiseraad of referentiegroep).
- 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 tarieven in de zakelijke-/leasemarkt.
- 15 Ik ben tevreden over de activiteiten die [formulenaam] onderneemt ten behoeve van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

MARKETING

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

INKOOP

- 24 Ik ben tevreden over de voorgeschreven grossier(s) / de aangeboden raamcontracten van grossiers om zelf uit te kiezen.
- 25 Ik ben tevreden over de leveringsprocedures van onderdelen van de voorgeschreven grossier.
- 26 Ik ben tevreden over de kortingsafspraken ten aanzien van inkooprijzen van onderdelen.
- 27 Ik ben tevreden over het bedrag aan onderdelen (per monteur) dat ik verplicht ben om bij mijn grossier af te nemen.

TECHNIEK

- 28 De aangeboden technische trainingen voorzien in mijn behoefte.
- 29 Ik ben tevreden over de ondersteuning op het gebied van techniek.
- 30 Ik ben tevreden over de technische helpdesk (indien beschikbaar).
- 31 Ik ben tevreden over de volledigheid en actualiteit van de geboden technische informatie.
- 32 Ik ben tevreden over de ondersteuning voor diagnoseapparatuur.
- 33 Ik ben tevreden over de specifieke technische ondersteuning voor onderhoud aan elektrische voertuigen

ALGEMEEN

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

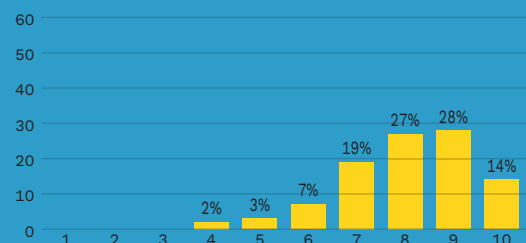
VERBETERPUNTEN

- Wat zijn in jouw ogen de belangrijkste verbeterpunten?
- Welke dienstverlening, die er nu nog niet is of die je mist, zou je graag zien?
- Als je opnieuw mocht beginnen, zou je dan weer voor [formulenaam] kiezen en waarom?
- Indien je nog opmerkingen hebt naar aanleiding van dit onderzoek of nog verder (kort) toelichting wil geven op jouw relatie met [formulenaam] dan kan dat hieronder.

8,0

ALLE GARAGEFORMULES

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 2.563 Aantal enquêtes ingevuld: 636 Respons: 25,1%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,0

De drie hoogste rapportcijfers voor alle garageformules

- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) 8,5
- Verplichtingen en eisen formuledeelname (1) 8,1
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) 8,1

De drie laagste rapportcijfers voor alle garageformules

- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) 6,4
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) 6,6
- Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (38) 6,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +0,5
- Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9) +0,3
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +0,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

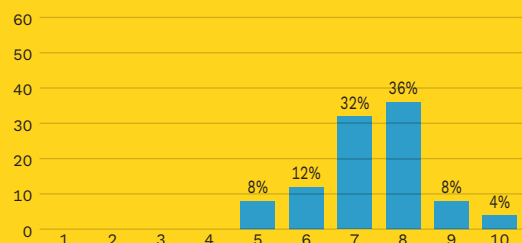
- Assortiment marketingproducten en diensten (17) -0,4
- Ondersteuning online activiteiten (19) -0,4
- Ondersteuning op marketing gebied (16) -0,4



Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 120 Aantal enquêtes ingevuld: 25 Respons: 20,8%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule **7,3**

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) +0,5
- Technische helpdesk (30) +0,4
- Volledigheid en actualiteit technische informatie (31) +0,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

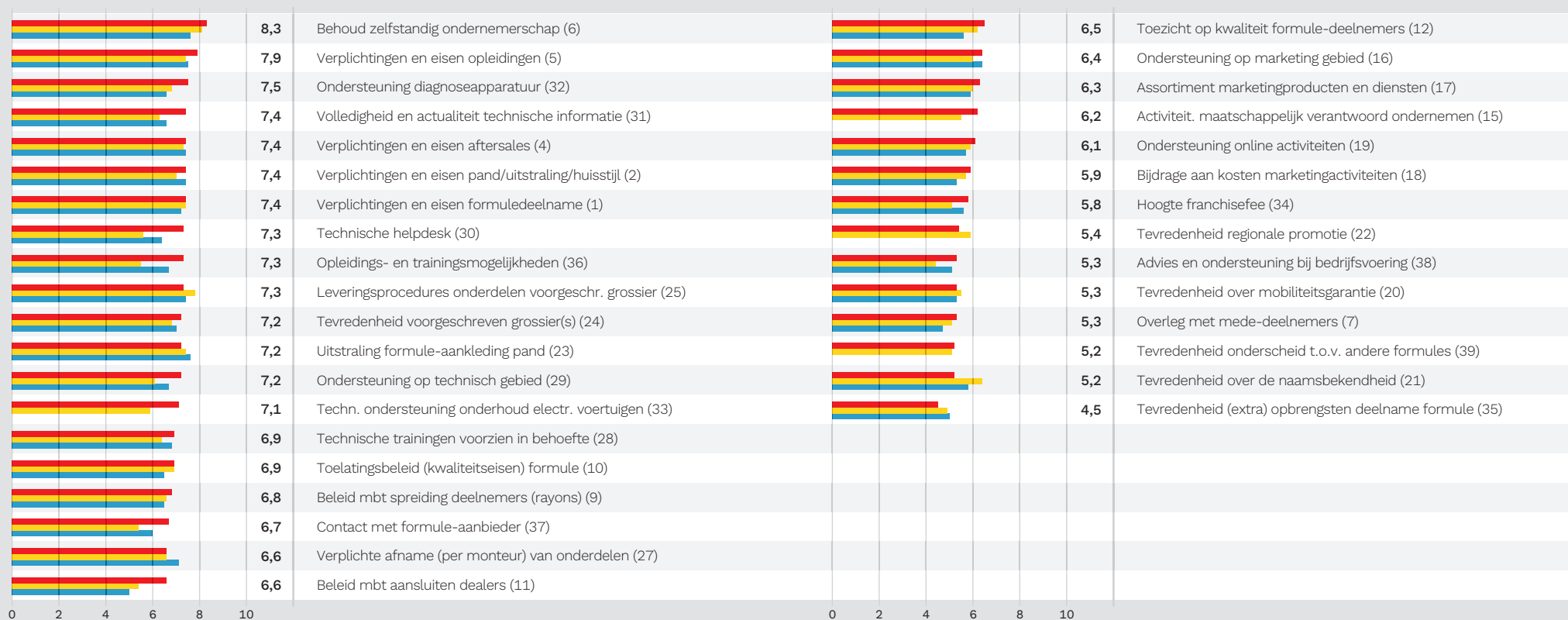
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) -2,4
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -2,2
- Tevredenheid onderscheid t.o.v. andere formules (39) -2,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36) +1,8
- Technische helpdesk (30) +1,7
- Contact met formule-aanbieder (37) +1,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -1,2
- Leveringsprocedures onderdelen voorgeschr. grossier (25) -0,5
- Tevredenheid regionale promotie (22) -0,4



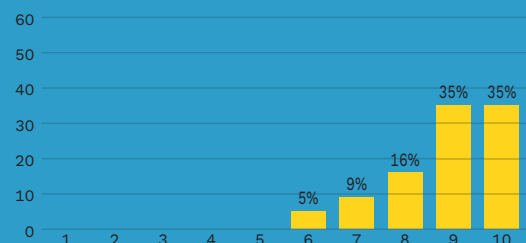
Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022



AUTOFIRST

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 118 Aantal enquêtes ingevuld: 49 Respons: 41,5%

8,8

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Assortiment marketingproducten en diensten (17) +1,4
- Contact met formule-aanbieder (37) +1,4
- Ondersteuning op marketing gebied (16) +1,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

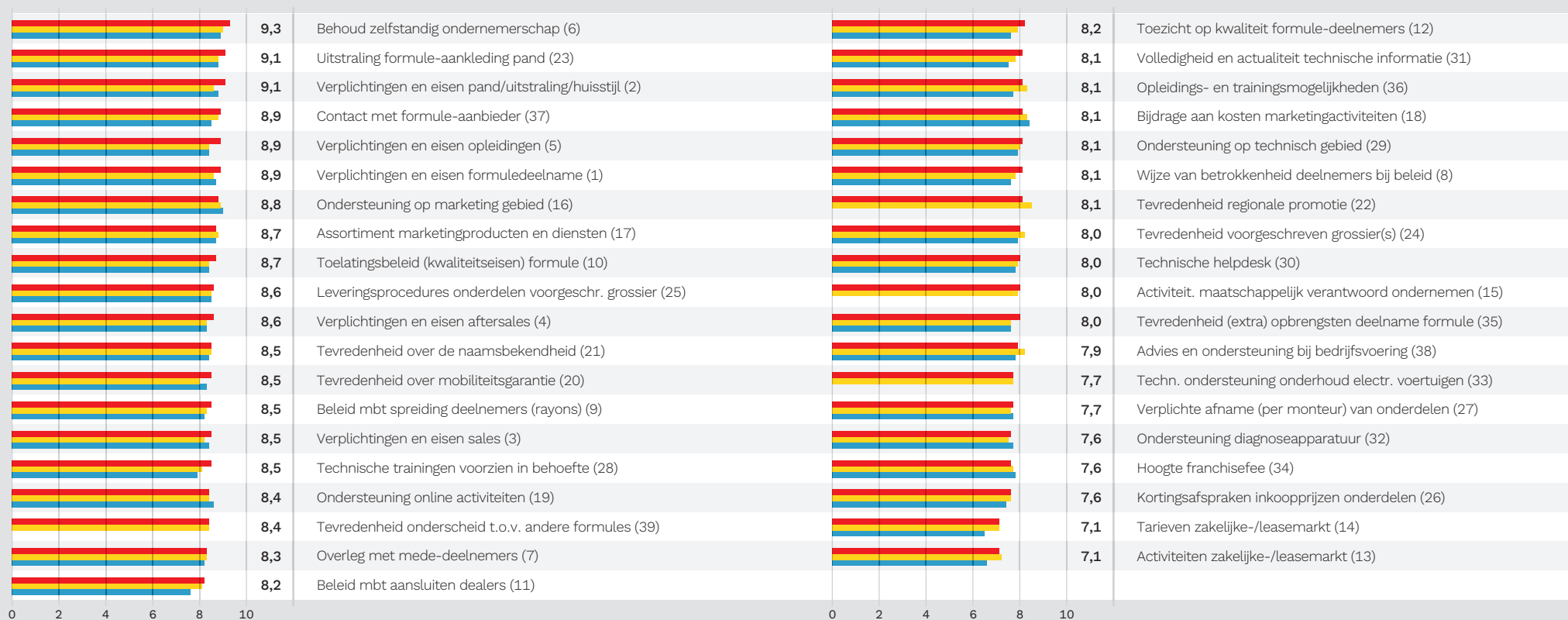
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -0,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +0,5
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) +0,5
- Verplichtingen en eisen opleidingen (5) +0,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid regionale promotie (22) -0,4
- Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (38) -0,3
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (18) -0,2



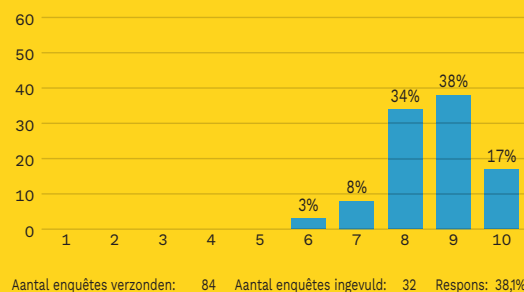
Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022

8,6

AUTOPROFIJT

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule **8,6**

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Assortiment marketingproducten en diensten (17) +1,0
- Ondersteuning op marketing gebied (16) +0,9
- Contact met formule-aanbieder (37) +0,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

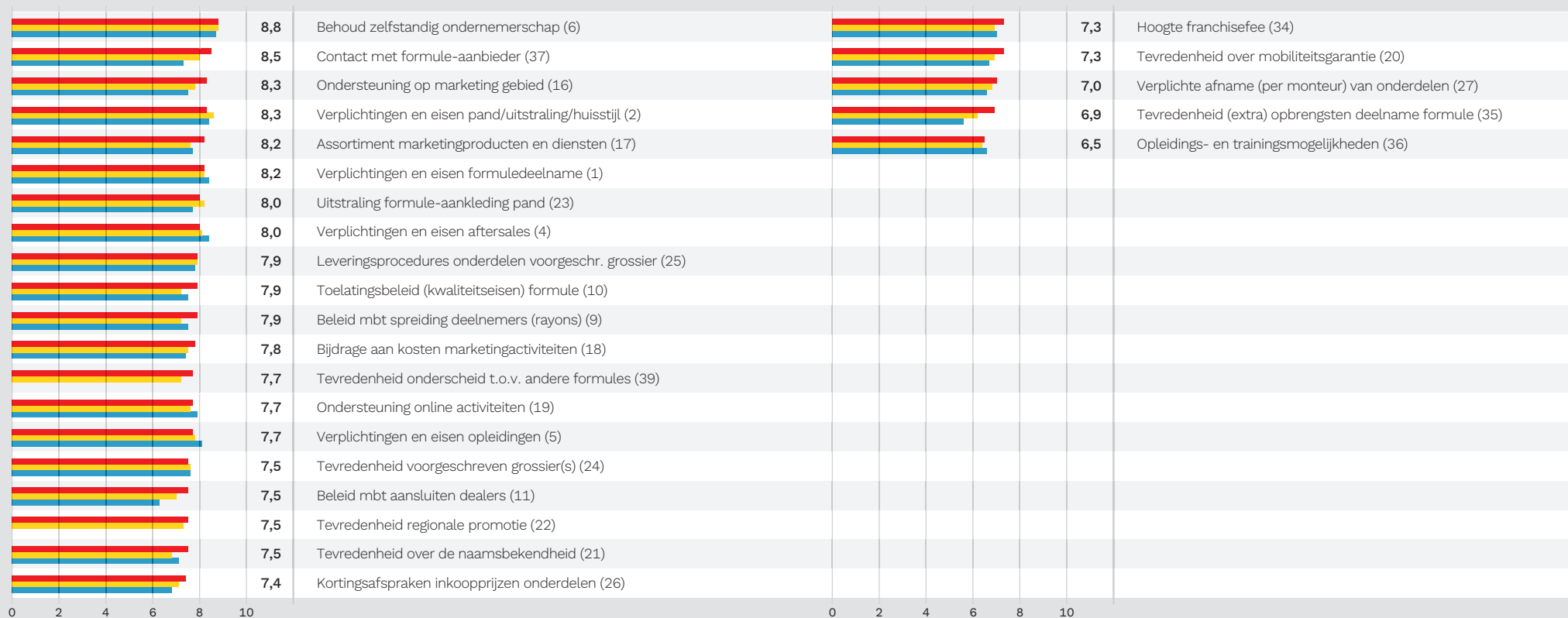
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36) -0,8
- Verplichtingen en eisen opleidingen (5) -0,3
- Verplichte afname (per monteur) van onderdelen (27) -0,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) formule (10) +0,7
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) +0,7
- Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9) +0,7

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) -0,3
- Uitstraling formule-aankleding pand (23) -0,1
- Verplichtingen en eisen aftersales (4) -0,1



Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

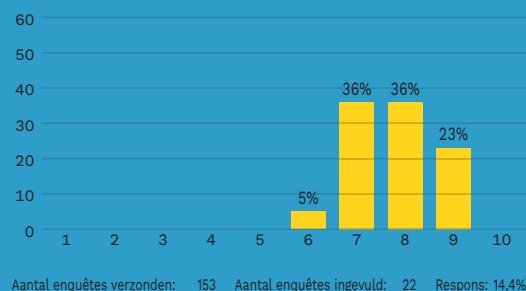
2026 2024 2022



Uitkomsten zijn indicatief,
voor criteria zie pagina 4.

AUTOSERVICE TOTAAL

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Verplichtingen en eisen formuldeelname (1) +0,9
- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) +0,7
- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24) +0,5

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

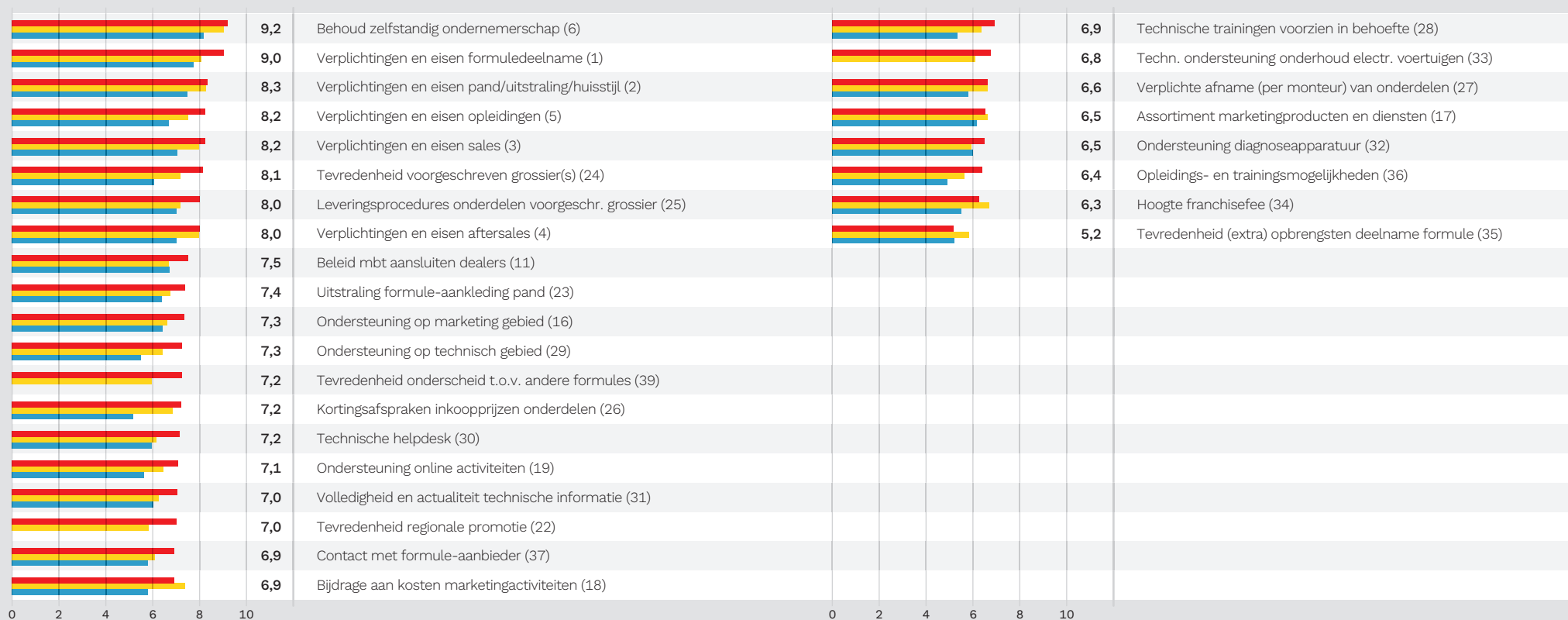
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) -1,7
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36) -0,9
- Assortiment marketingproducten en diensten (17) -0,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid onderscheid t.o.v. andere formules (39) +1,3
- Tevredenheid regionale promotie (22) +1,2
- Technische helpdesk (30) +1,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) -0,7
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (18) -0,5
- Hoogte franchisefee (34) -0,4

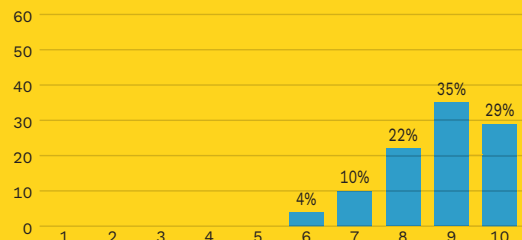


Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022

AUTOVAKMEESTER

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 213 Aantal enquêtes ingevuld: 60 Respons: 28,2%

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

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Assortiment marketingproducten en diensten (17) +1,2
- Ondersteuning op technisch gebied (29) +1,0
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) +1,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

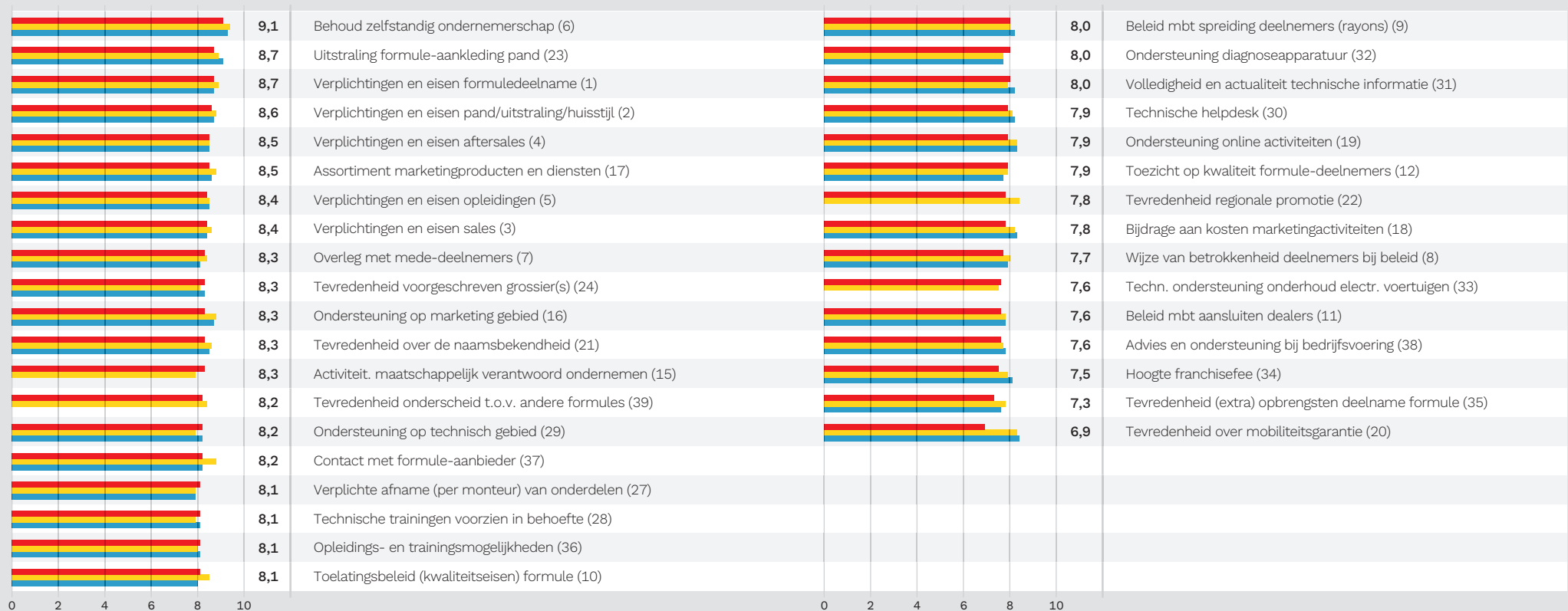
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -0,4

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Activiteit. maatschappelijk verantwoord ondernemen (15) +0,3
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) +0,3
- Ondersteuning op technisch gebied (29) +0,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -1,4
- Contact met formule-aanbieder (37) -0,6
- Tevredenheid regionale promotie (22) -0,6



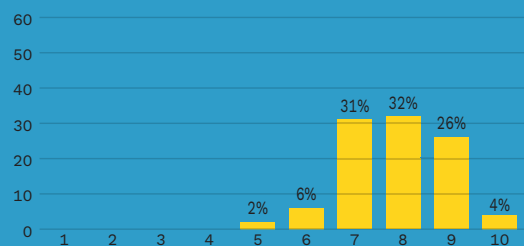
Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022



BOSCH CAR SERVICE

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 389 Aantal enquêtes ingevuld: 100 Respons: 25,7%

7,8

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 7,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) +1,1
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) +0,4
- Tevredenheid onderscheid t.o.v. andere formules (39) +0,2

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

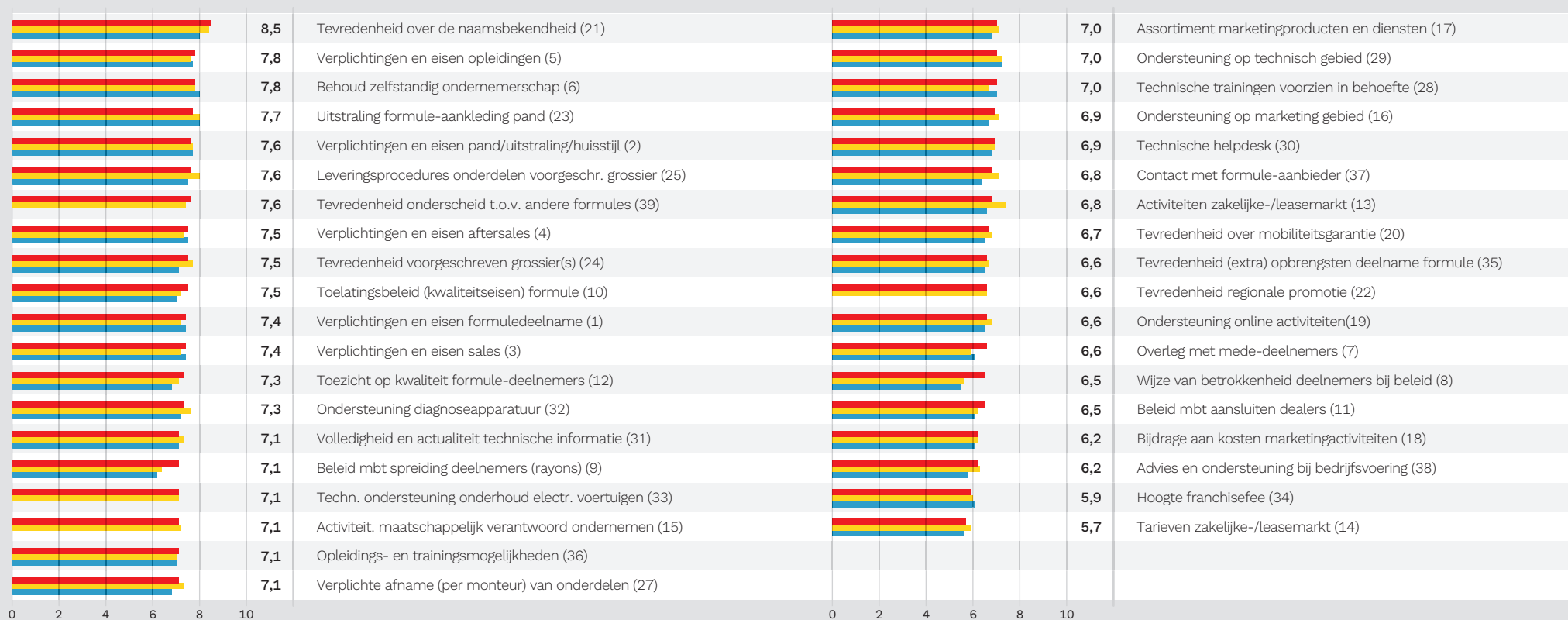
- Hoogte franchisefee (34) -0,9
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (18) -0,8
- Overleg met mede-deelnemers (7) -0,8

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +0,9
- Overleg met mede-deelnemers (7) +0,7
- Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9) +0,7

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -0,6
- Leveringsprocedures onderdelen voorgesch. grossier (25) -0,4
- Ondersteuning online activiteiten (19) -0,3



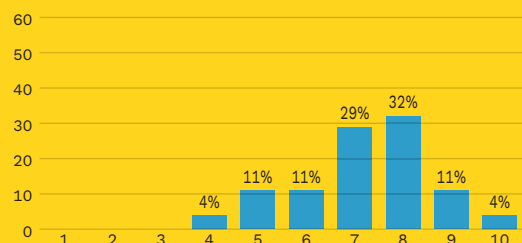
Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022



BOSCH WORKSHOP PARTNER

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 511 Aantal enquêtes ingevuld: 28 Respons: 5,5%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 7,2

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Assortiment marketingproducten en diensten (17) -2,2
- Ondersteuning op marketing gebied (16) -1,8
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -1,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

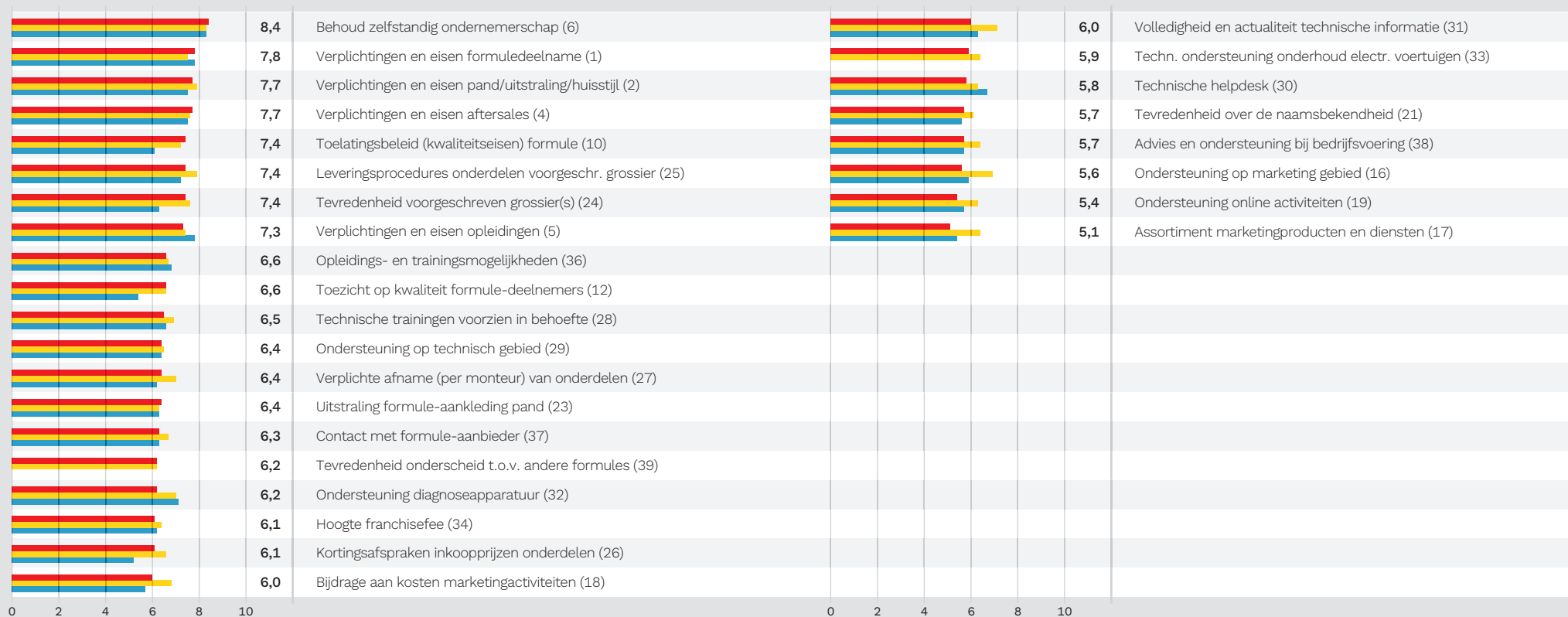
- Verplichtingen en eisen formuledeelnemers (1) +0,3
- Toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) formule (10) +0,2
- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) +0,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Assortiment marketingproducten en diensten (17) -1,3
- Ondersteuning op marketing gebied (16) -1,3
- Volledigheid en actualiteit technische informatie (31) -1,1



7,2



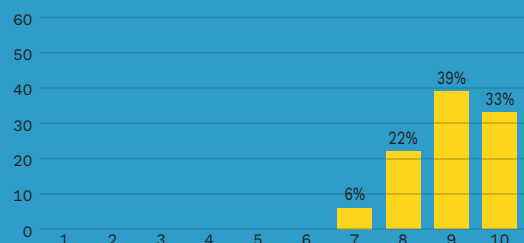
Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022

9,0

CARPROF

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 119 Aantal enquêtes ingevuld: 55 Respons: 46,2%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 9,0

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

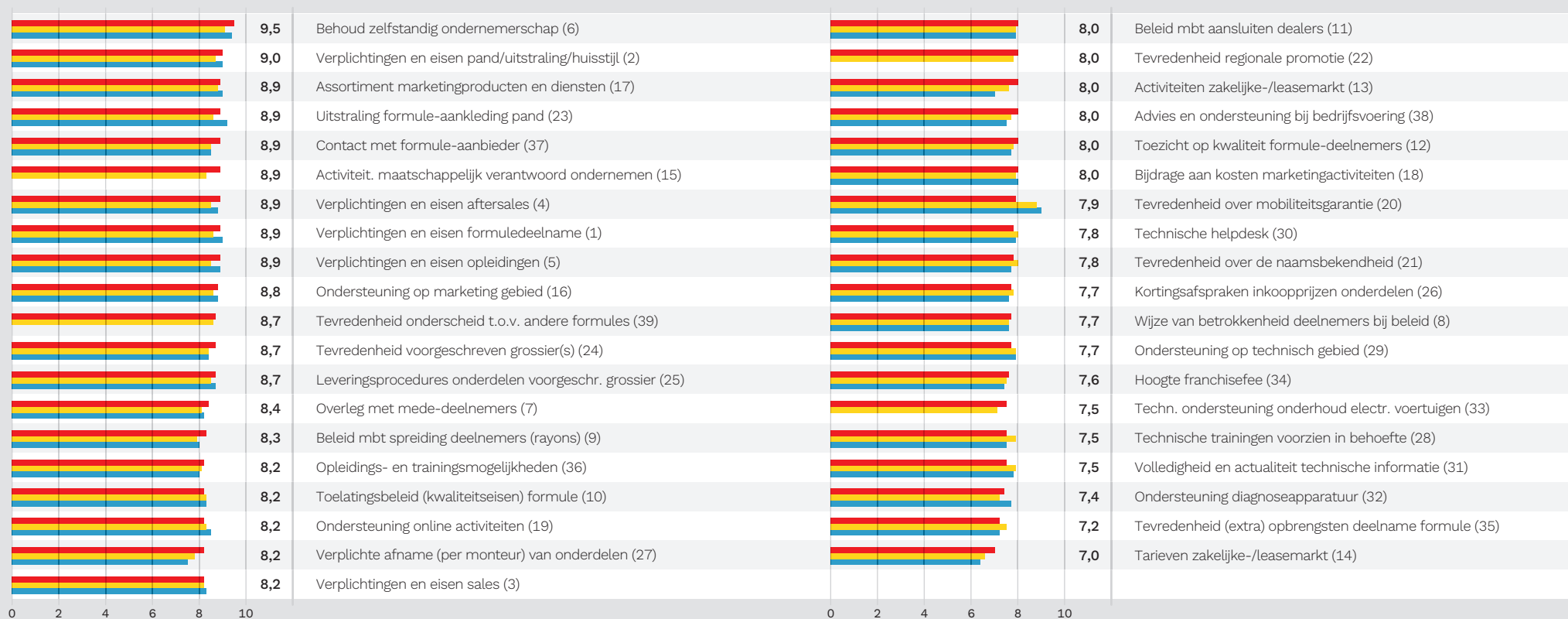
- Assortiment marketingproducten en diensten (17) +1,7
- Contact met formule-aanbieder (37) +1,4
- Ondersteuning op marketing gebied (16) +1,4

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Activiteit, maatschappelijk verantwoord ondernemen (15) +0,5
- Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9) +0,5
- Techn. ondersteuning onderhoud electr. voertuigen (33) +0,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -0,9
- Volledigheid en actualiteit technische informatie (31) -0,4
- Technische trainingen voorzien in behoefte (28) -0,4



Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022

CARTEAM



CARTEAM

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 61 Aantal enquêtes ingevuld: 34 Respons: 55,7%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 9,4

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

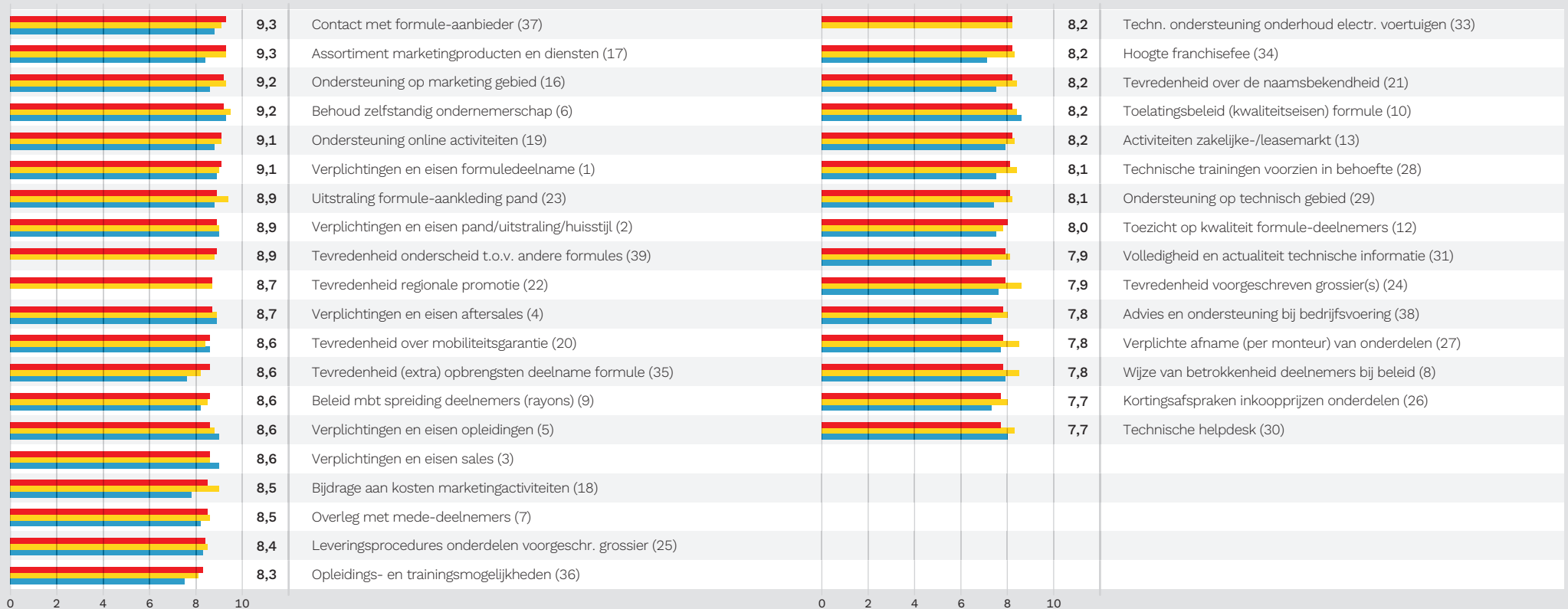
- Assortiment marketingproducten en diensten (17) +2,0
- Ondersteuning online activiteiten (19) +2,0
- Ondersteuning op marketing gebied (16) +1,8

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) +0,4
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +0,2
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36) +0,2

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) -0,7
- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24) -0,7
- Verplichte afname (per monteur) van onderdelen (27) -0,7



Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

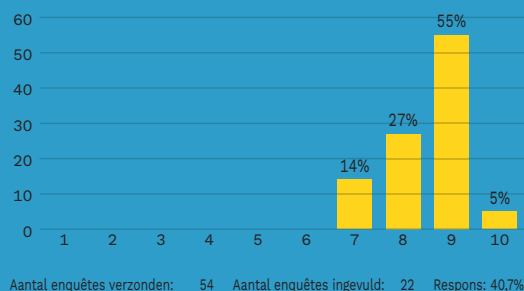
2026 2024 2022



Uitkomsten zijn indicatief,
voor criteria zie pagina 4.

CARXPert

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Contact met formule-aanbieder (37) +1,7
- Hoogte franchisefee (34) +1,2
- Assortiment marketingproducten en diensten (17) +1,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

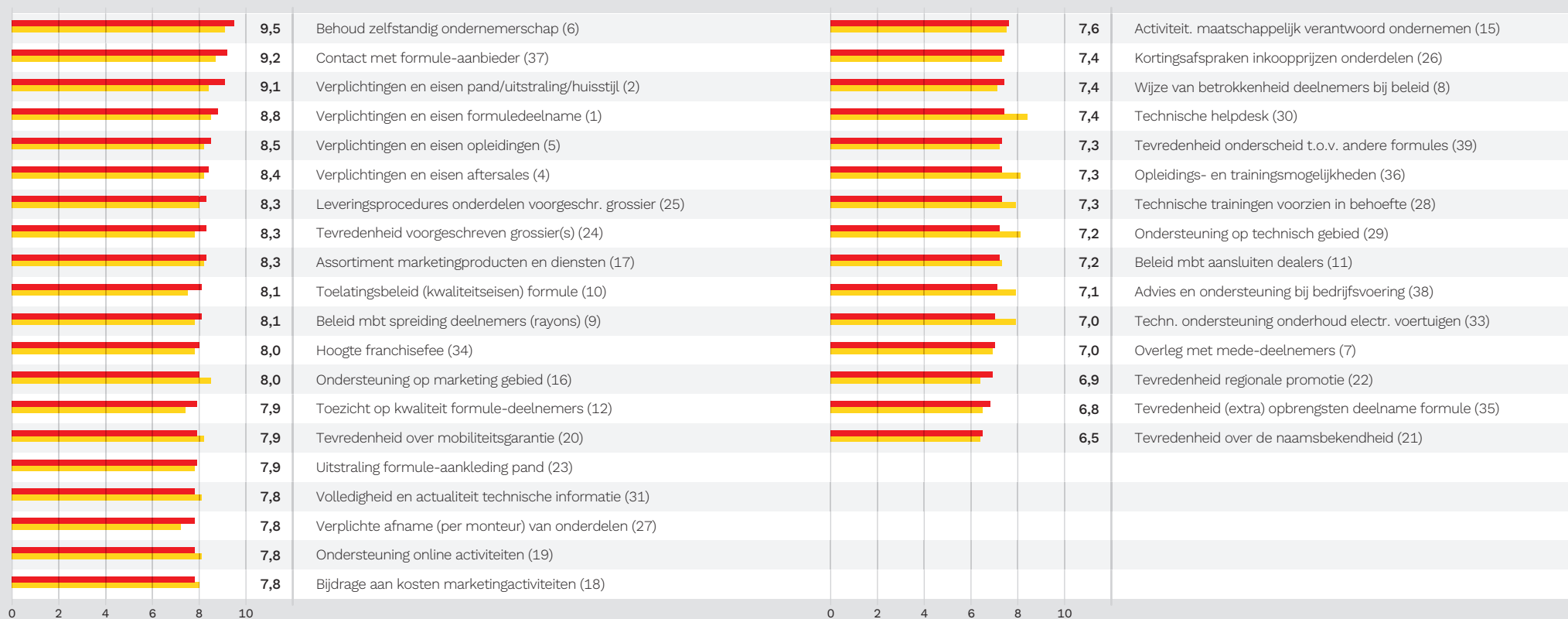
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -1,0
- Overleg met mede-deelnemers (7) -0,4
- Tevredenheid regionale promotie (22) -0,3

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) +0,7
- Verplichte afname (per monteur) van onderdelen (27) +0,6
- Toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) formule (10) +0,5

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Technische helpdesk (30) -1,0
- Techn. ondersteuning onderhoud electr. voertuigen (33) -0,9
- Ondersteuning op technisch gebied (29) -0,8

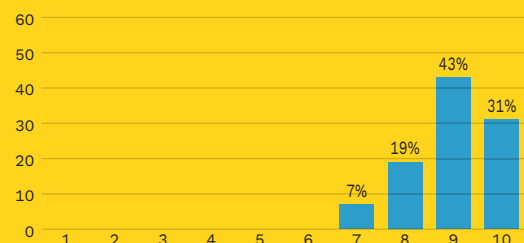


Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024

COMBINATIE MERKSPECIALISTEN

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 98 Aantal enquêtes ingevuld: 29 Respons: 29,6%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 9,0

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Kortingsafspraken inkooprijzen onderdelen (26) +2,3
- Hoogte franchisefee (34) +2,1
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (18) +2,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

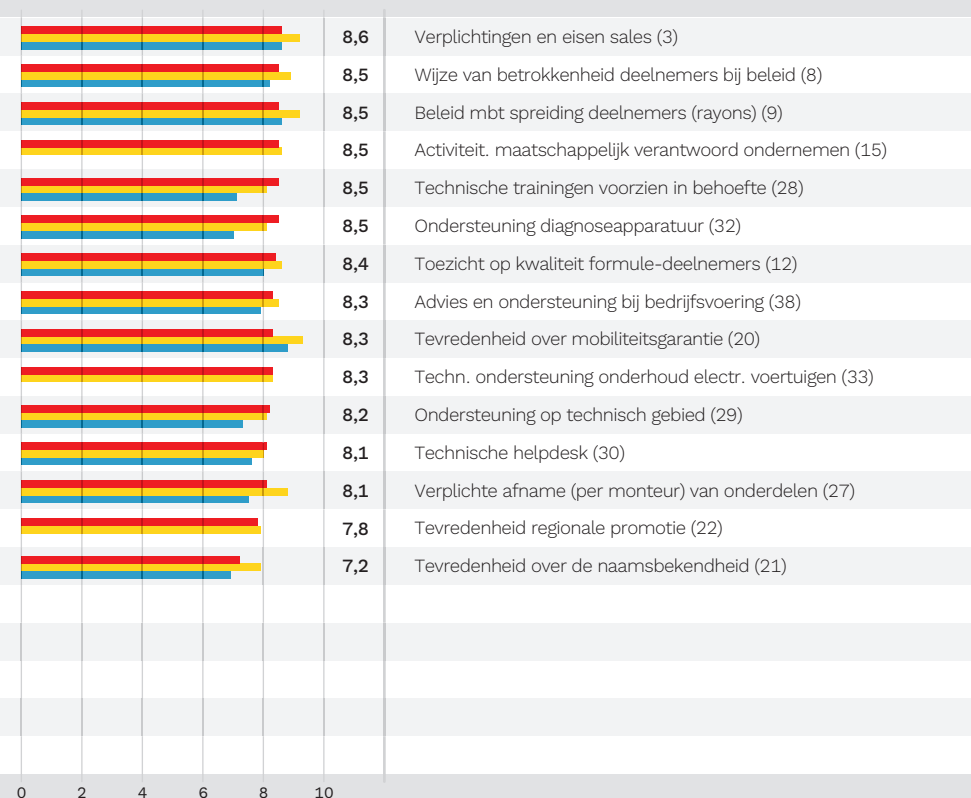
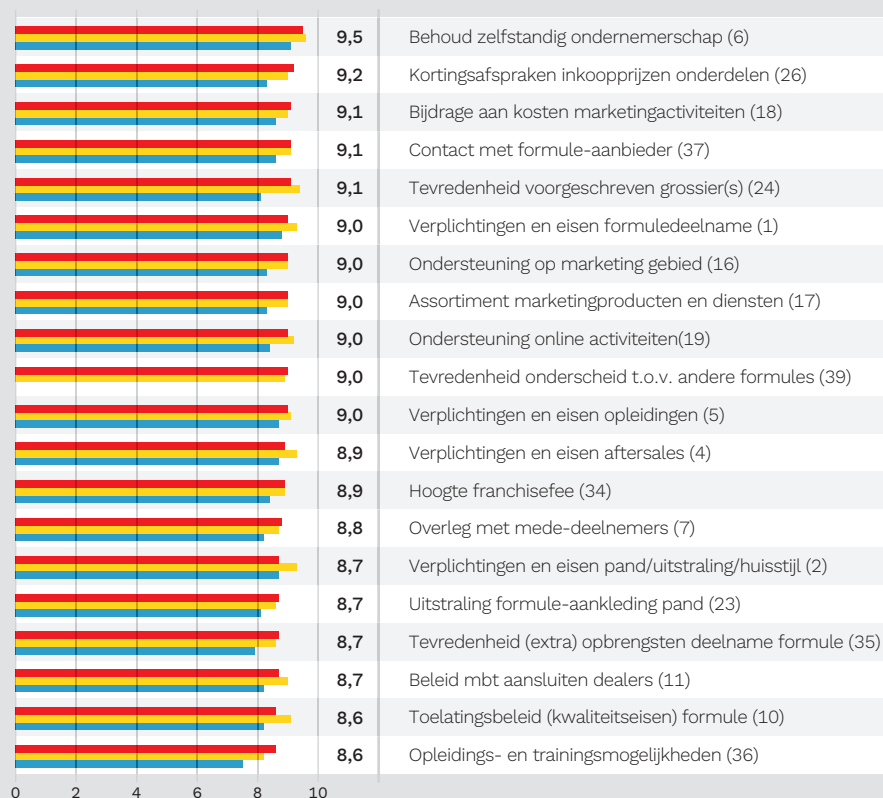
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -0,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Technische trainingen voorzien in behoefte (28) +0,4
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36) +0,4
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) +0,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -1,0
- Verplichte afname (per monteur) van onderdelen (27) -0,7
- Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9) -0,7



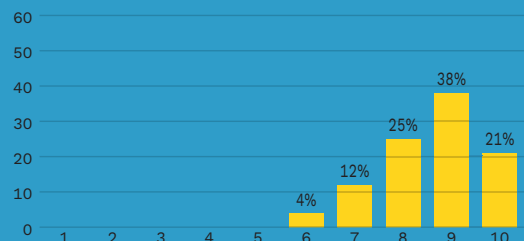
Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022

8,6

EUROREPAR CAR SERVICE

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 138 Aantal enquêtes ingevuld: 26 Respons: 18,8%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +1,2
- Hoogte franchisefee (34) +1,1
- Verplichte afname (per monteur) van onderdelen (27) +1,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

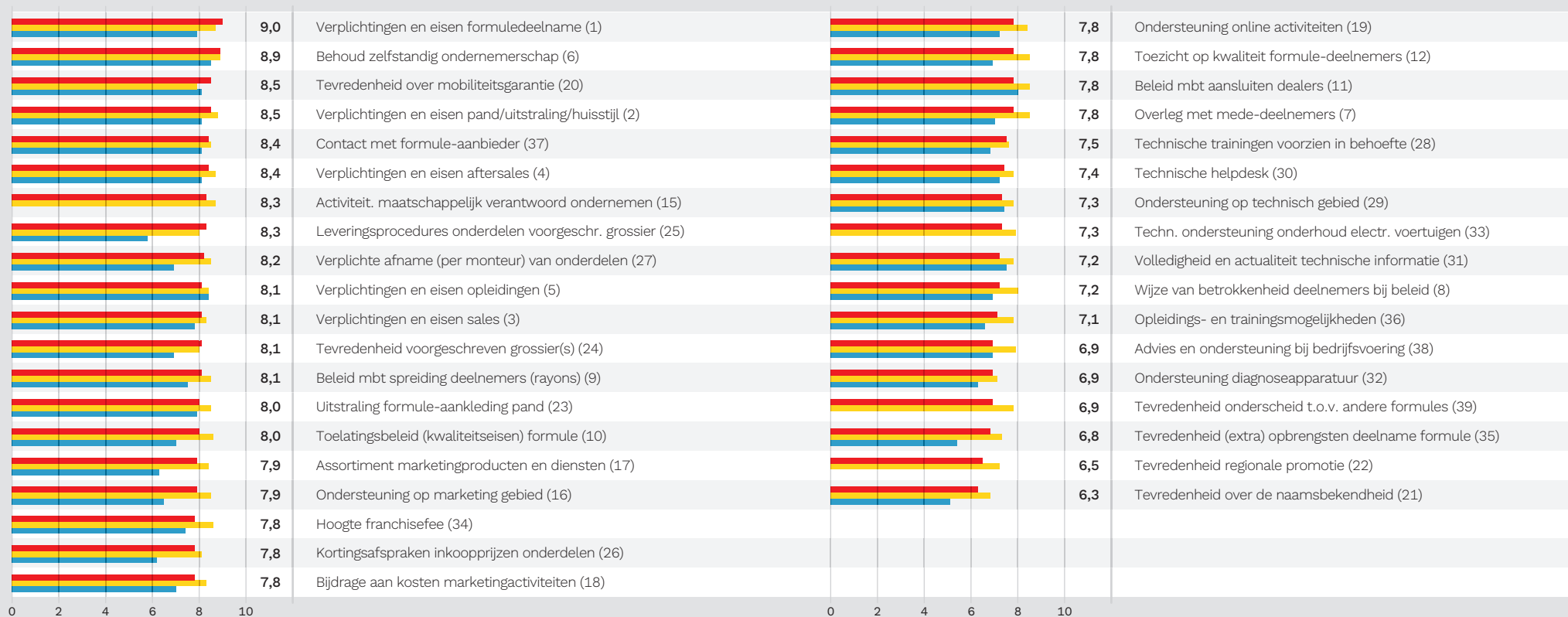
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -1,2
- Tevredenheid regionale promotie (22) -0,7
- Tevredenheid onderscheid t.o.v. andere formules (39) -0,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +0,6
- Leveringsprocedures onderdelen voorgeschr. grossier (25) +0,2
- Verplichtingen en eisen formuledeelname (1) +0,2

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid onderscheid t.o.v. andere formules (39) -1,0
- Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (38) -1,0
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) -0,8



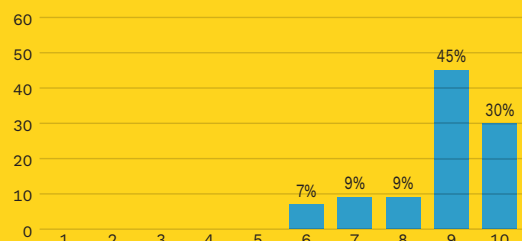
Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022



JAMES AUTOSERVICE

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 64 Aantal enquêtes ingevuld: 28 Respons: 43,8%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +1,7
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) +1,6
- Contact met formule-aanbieder (37) +1,6

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -0,1
- Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9) -0,0

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid onderscheid t.o.v. andere formules (39) +0,6
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) +0,4
- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) +0,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Verplichtingen en eisen sales (3) -0,7
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) -0,7
- Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9) -0,6

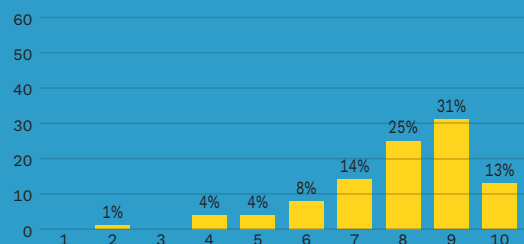


Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022

VAKGARAGE

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 341 Aantal enquêtes ingevuld: 114 Respons: 33,4%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 7,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) +1,7
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) +0,6
- Uitstraling formule-aankleding pand (23) +0,6

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

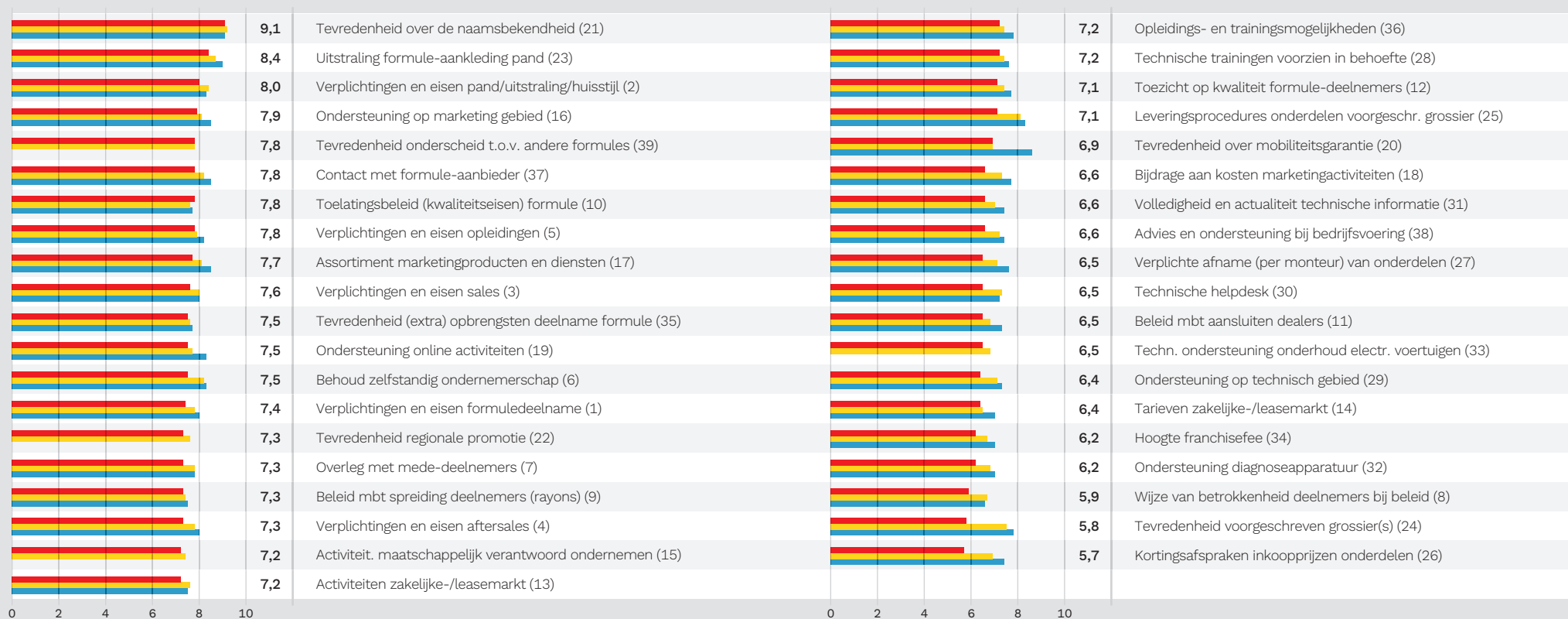
- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24) -1,8
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) -1,2
- Kortingsafspraken inkooprijzen onderdelen (26) -1,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) formule (10) +0,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24) -1,7
- Kortingsafspraken inkooprijzen onderdelen (26) -1,1
- Leveringsprocedures onderdelen voorgeschr. grossier (25) -1,0



Het nummer tussen haakjes verwijst naar de volledige stelling op pagina 10.

2026 2024 2022

REACTIE GARAGEFORMULES

AUTOCREW

Voor AutoCrew zien we met een 7,3 een solide basiswaardering, waarbij met name de stijging op het gebied van training (+1,8), de helpdesk (+1,7) en het contact met de formuleaanbieder (+1,3) bemoedigend is. Wij zorgen ervoor dat onze partners de volledige technische ondersteuning van Bosch krijgen. Wij bieden ondersteuning op het gebied van training, techniek, een helpdesk en onder andere Remote Diagnose, waarvan we de positieve effecten in een volgend onderzoek zeker weer terug zullen zien. Daarnaast zijn er ook aandachtspunten waar wij actief mee aan de slag gaan. Samen bouwen wij met onze aangesloten partners verder aan een toekomstbestendig netwerk.

AUTOFIRST

We kijken met trots naar de ROSAscore van 8,8. Het afgelopen halfjaar was intensief en ingrijpend voor onze formule. Er is veel veranderd, soms sneller dan we zelf hadden voorzien, en dat had impact op iedereen die bij AutoFirst betrokken is. Juist daarom waarderen we de veerkracht en betrokkenheid van ons team en onze franchisenemers enorm. Deze score laat zien dat zij achter de koers van AutoFirst staan en vertrouwen hebben in de richting die we samen op gaan. Dat geeft ons veel motivatie om door te blijven bouwen aan een sterke formule met een duidelijke toekomstvisie.

In deze periode hebben we onze diensten aangescherpt, processen verregaand geautomatiseerd en datagedreven werken stevig ingebed in de organisatie. Hierdoor kunnen garages slimmer met hun klantenbestand omgaan, meer rendement uit hun dagelijkse werkzaamheden halen en nog beter ondersteund worden. Dat hun waardering overeind blijft, zegt veel over de samenwerking en het gezamenlijke geloof in waar we naartoe gaan.

We zijn klaar voor de toekomst en blijven werken aan een moderne, leuke en onderscheidende formule waarin ondernemers kunnen blijven groeien en volledig ontzorgd worden. Samen zetten we de volgende stappen, met vertrouwen in wat er komt.

AUTOPROFIJT

Wij zijn ontzettend blij met dit fantastische resultaat! Dat ons algemene waarderingscijfer is gestegen van een 8,1 naar een 8,6 bevestigt dat we de afgelopen twee jaar de juiste koers hebben ingezet.

In 2024 kozen we bewust voor een flinke doorontwikkeling van AutoProfijt. We breidden onze marketingondersteuning uit en scherpten het deelnamebeleid aan. Dat was een spannende stap, omdat we wisten dat dit zou leiden tot een kleiner deelnemersbestand. Toch waren we ervan

overtuigd dat een sterkere formule belangrijker is dan een grotere formule. Dat onze deelnemers dit waarderen, zien wij als een prachtig compliment.

Extra mooi is dat juist de zaken waar AutoProfijt voor staat, zo hoog worden gewaardeerd. Het behoud van zelfstandig ondernemerschap springt er opnieuw uit en ook onze marketingondersteuning wordt hoog gewaardeerd. Daarnaast is het mooi om te zien dat de deelnemers ervaren dat het concept hun meer oplevert. Een bevestiging dat onze inspanningen steeds zichtbaarder worden én hun vruchten afwerpen voor onze deelnemers.

Dat ook het contact met de formuleorganisatie tot de best gewaardeerde onderdelen behoort, bevestigt voor ons dat betrokkenheid en korte lijnen het verschil maken. Door goed te luisteren naar onze deelnemers blijven we AutoProfijt verder ontwikkelen, zodat zij hun eigen klanten nog beter kunnen bedienen én behouden.

AUTOVAKMEESTER

Een mooie 8,8 voor Autovakmeester. De waardering voor Autovakmeester is stabiel hoog, als we naar de afgelopen jaren kijken. Dat is positief, en daar zijn we trots op. Er is geen andere garage-formule die zo snel gegroeid is als Autovakmeester in de afgelopen jaren. De stabiliteit van het waarderingscijfer geeft aan dat we de groeistuipen blijkbaar aardig onder controle hebben. De uitkomsten komen ook in grote lijnen overeen met onze eigen onderzoeken die we in de “BOVAG-ROSA-loze” jaren uitvoeren. Als Autovakmeester formuleteam zijn we overal tevreden met dit resultaat. De verbeterde score op het gebied van technische support is een groot compliment voor onze TECH360 collega's. Voor de toekomst van het universele autobedrijf is die technische support natuurlijk van levensbelang. Verder zien we dat onze samenwerking met de Stichting Opkikker de waardering voor maatschappelijk verantwoord ondernemen enorm heeft gepushed. Geweldig! Tevreden zijn we echter nog niet helemaal. De enquête bevestigt ook de zaken waar nog verbetering mogelijk is. Die zijn bekend, en daar werken we hard aan. Niet alleen om in dit soort onderzoeken hoog te scoren. Maar om onze Autovakmeesters te ondersteunen met alle uitdagingen die hen in de toekomst te wachten staan!

BOSCH CAR SERVICE

Wij zijn verheugd te zien dat de waardering voor Bosch Car Service is gestegen. Dit is een directe reflectie van de inspanningen van de Franchiseraad om de betrokkenheid van onze partners te vergroten. Dit blijkt onder andere uit de forse stijging in tevredenheid over de betrokkenheid bij het beleid (+0,9) en het onderlinge overleg (+0,7). De resultaten laten ook duidelijke aandachtspunten zien. Deze onderwerpen hebben onze volledige aandacht en wij zullen gerichte acties implementeren om hierin verbetering te realiseren. Wij danken onze partners voor hun feedback, die essentieel is om samen verder te bouwen aan een sterk netwerk.

CARPROF

Met grote trots nemen wij kennis van het ROSA-onderzoek 2026. Het algemene waarderingcijfer van een 9,0 is een fantastisch resultaat en een direct compliment aan ons hele netwerk. De zeer hoge respons op de enquête geeft de betrokkenheid van onze leden aan. De relatie met onze ondernemers blijft ons belangrijkste fundament. Tegelijkertijd biedt dit rapport ons als formule-team waardevolle feedback.

Onze leden belonen ons met sterke stijgingen in sommige scores t.o.v. de laatste editie uit 2024. Dit sterkt ons in de gekozen koers. Aan de andere kant zien we ook punten die moeten leiden tot verbetering. Dit zijn voor ons dé speerpunten voor de komende periode. We gaan hier direct concreet mee aan de slag om onze dienstverlening en informatievoorziening verder te optimaliseren. Samen blijven we bouwen aan de garageformule van de toekomst. "CARPROF".

CARTEAM

We zijn uiteraard erg blij met dit mooie resultaat. Een waardering van 9,4 zien we vooral als een bevestiging dat we samen met onze aangesloten bedrijven op de goede weg zijn.

Het afgelopen jaar hebben we veel aandacht besteed aan de verdere ontwikkeling van onze online afsprakenmodule en het occasionplatform. Daarnaast hebben we onze ondersteuning van aangesloten bedrijven verder uitgebreid, met extra aandacht voor online marketing. Via onze supportafdeling zijn we dagelijks bereikbaar voor vragen en nemen we ondernemers werk uit handen, bijvoorbeeld met ons Marketing Automation-programma. Zo houden zij meer tijd over voor hun klanten.

Tegelijkertijd zien we ook de punten waarop we kunnen verbeteren. We vinden het belangrijk dat aangesloten bedrijven zich betrokken voelen en blijven daarom regelmatig met hen in gesprek, zowel tijdens bedrijfsbezoeken als ledenbijeenkomsten. Op basis van die gesprekken bepalen we

samen welke verbeteringen prioriteit hebben. De komende periode blijven we investeren in de ondersteuning van onze aangesloten bedrijven, met een belangrijke rol voor online marketing. De focus ligt daarbij ook op het realiseren van concrete voordelen voor onze deelnemers en het verder versterken van de samenwerking.

CARXPERT

Ik wil beginnen met bedanken van de CarXperts die de tijd hebben genomen om het ROSA-onderzoek in te vullen. Het is waardevol dat zij hun ervaringen, ideeën en aandachtspunten met ons delen. Dankzij die openheid krijgen we een goed beeld van wat er goed gaat én waar we samen nog stappen kunnen zetten.

We zijn trots op de hoge waardering voor onderwerpen als het behoud van zelfstandig ondernemerschap, het persoonlijke contact en de samenwerking binnen onze formule. Dat zijn precies de waarden waar CarXpert voor staat en die we samen met onze deelnemers iedere dag verder versterken.

Tegelijkertijd zien we dat er nog aandachtspunten zijn, die gelukkig overeenkomen met de projecten die we voor de komende periode gepland hebben. Extra focus gaat er de komende periode naar de (technische) opleidingen en de landelijke en lokale naamsbekendheid van de formule.

De automotive branche verandert snel en het werkaanbod is nu groot, maar wij willen onze deelnemers optimaal ondersteunen om ook in de toekomst succesvol te blijven. Daar blijven we de komende periode gericht in investeren.

Samen met onze deelnemers blijven we werken aan een sterke lokale zichtbaarheid en aan initiatieven die aantoonbaar bijdragen aan het succes van de ondernemer.

COMBINATIE MERKSPECIALISTEN

Wij zijn erg tevreden met het algemene waarderingscijfer van een 9,0. Dit resultaat bevestigt dat de aangesloten autobedrijven de samenwerking, ondersteuning en onderlinge relatie sterk waarderen. Vooral het behoud van het zelfstandig ondernemerschap, het contact met de formuleorganisatie en de gezamenlijke inkoopafspraken scoren bijzonder goed. Dit is ook precies waar wij ons als organisatie op focussen.

Positief is ook dat de technische ondersteuning zich verder heeft ontwikkeld. De waardering voor technische trainingen, opleidingsmogelijkheden en ondersteuning bij diagnoseapparatuur is ten opzichte van 2024 duidelijk gestegen. Hier hebben wij bewust in geïnvesteerd, omdat kennis en technische ondersteuning steeds belangrijker worden, voor alle autobedrijven, maar zeker voor de Merkspecialisten.

Voor het komende jaar ligt de uitdaging bij de mobiliteitsgarantie en de regionale promotie om de naamsbekendheid verder te versterken. Met betrekking tot de mobiliteitsgarantie zijn de eerste stappen al gezet om dit voor onze deelnemers te verbeteren.

De resultaten worden met de verschillende besturen en aangesloten bedrijven besproken. Op basis daarvan bepalen we gezamenlijk welke verbeteringen nodig zijn. Ons uitgangspunt blijft een persoonlijke formuleorganisatie die ondernemers ondersteunt, zonder hun zelfstandigheid uit het oog te verliezen. Wij zijn er niet om het autobedrijf over te nemen, wij zijn er juist om te helpen daar waar het autobedrijf de behoefte heeft.

JAMES AUTOSERVICE

Wij zijn bijzonder trots op de resultaten van het ROSA-onderzoek 2026. Het algemene waarderingscijfer voor JAMES Autoservice stijgt naar een mooie 8,8, waarmee onze aangesloten ondernemers opnieuw bevestigen dat zij de samenwerking met onze formule hoog waarderen.

Voor de verbeteringen op het gebied van het onderscheidend vermogen van JAMES (+0,6), de waardering voor de extra opbrengsten van deelname (+0,4) en het behoud van zelfstandig ondernemerschap (+0,4) stemmen ons positief. Deze resultaten sluiten aan bij onze ambitie om ondernemers te ondersteunen met een sterke formule, terwijl zij hun eigen identiteit en ondernemerschap behouden.

De afgelopen jaren hebben wij geïnvesteerd in een toekomstbestendige formule, met aandacht voor digitalisering, technisch vakmanschap, marketing, opleiding en ondersteuning van onze vestigingen. Daarnaast blijven we actief inzetten op een open dialoog en onderling contact met onze ondernemers, zodat we samen kunnen bouwen aan verdere groei en succes.

Tegelijkertijd zien we ook aandachtspunten. De scores op het gebied van salesverplichtingen, tarieven in de zakelijke- en leasemarkt en rayonbeleid nemen wij serieus. Deze onderwerpen krijgen de komende periode nadrukkelijk aandacht in onze gesprekken met ondernemers en zakelijke opdrachtgevers.

Wij bedanken al onze vestigingen voor hun vertrouwen, betrokkenheid en waardevolle feedback.

FORMULEONDERZOEK GARAGEBEDRIJVEN 2026 (ROSA)

