



RODI Personenauto's 2019

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Inhoud

Voorwoord	3	Ford	12	Nissan	21	Volkswagen	30
Samenvatting	4-5	Honda	13	Opel	22	Volvo	31
Rangorde waarderingscijfers 2019	6	Hyundai	14	Peugeot	23	Alle Merken	32
Vershil 2019 t.o.v. 2018	6	Jaguar/Land Rover	15	Renault	24	Rangorde waarderingscijfers 2017 t/m 2019	33
Audi	7	Jeep	16	SEAT	25	Respons	34
BMW/MINI	8	KIA	17	Škoda	26	Ontwikkeling standards sales	35
Citroën	9	Mazda	18	Subaru	27	Ontwikkeling standards aftersales	35
Dacia	10	Mercedes-Benz	19	Suzuki	28	Stellingenlijst RODI Personenauto's	36
Fiat	11	Mitsubishi	20	Toyota	29	RODI Passenger Cars – List of Assertions	37

Vershil in rapportcijferpunten

Bij ieder merk in deze publicatie vindt u een overzicht van de verschillen in rapportcijferpunten.

Deze betreffen het rekenkundige verschil tussen de waarderingscijfers van 2019 en 2018.

Dit kan afwijken van het visuele verschil tussen de waarderingscijfers in deze publicatie.

Percentages opgeteld

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

Colofon

Uitgave

BOVAG Autodealers

Onderzoek

BOVAG Onderzoek

Vormgeving & projectbegeleiding

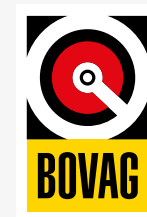
Sabel Communicatie, sabelcommunicatie.nl

Eindredactie

BOVAG Autodealers

RODI Personenauto's 2019

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Voorwoord

De respons van ruim 57 procent voor ons jaarlijkse Relatie Onderzoek Dealer Importeur (RODI) is weer ietsje hoger dan vorig jaar en dat betekent dat de resultaten niet alleen representatief zijn, maar dat de behoefte onder autodealers om hun mening te geven, onverminderd hoog is.

Het algemene waarderingscijfer van dealers voor hun importeurs is in 2019 gedaald naar het laagste niveau in de laatste vijf jaar. De meeste pijn werd afgelopen jaar gevoeld in de keiharde euro's, aangezien de stellingen over marges en bonussen en over de winstmogelijkheden voor de lange termijn beide gemiddeld met een rapportcijfer 5 of minder werden beoordeeld. Tevens werd op deze onderwerpen ook de grootste achteruitgang geboekt ten opzichte van RODI 2018. Van de 49 stellingen in het onderzoek scoorden er slechts 12 hoger dan in de vorige editie en maar liefst 29 lager. Bemoedigend is wel dat er kennelijk werk is gemaakt van een onderwerp dat de laatste jaren door dealers steevast als zwaar onvoldoende werd beoordeeld, namelijk 'profijt van afspraken tussen de importeur en leasemaatschappijen en fleetowners'. Hoewel de waardering nog steeds op een magere 5,3 uitkomt, is dat wel 0,5 punt hoger dan een jaar eerder.

Met een 5,1 staan ook nog immer de stellingen met betrekking tot CSI – oftewel de omgang met klanttevredenheidsonderzoeken – onderaan qua waardering. Het is dealers al lange tijd een doorn in het oog dat bij de uitvoering van en omgang met CSI niet de klant maar de importeur achter het stuur zit. CSI is in de automotive retail niet klantgericht maar bonusgericht. Deze inzet helpt bedrijven niet om in hun klantgerichtheid het verschil

te maken. Tel daarbij op dat een derde van alle dealers aangeeft dat de standards voor zowel sales als aftersales zijn verzaamd, plus het gemiddelde dealerrendement dat in 2019 wederom fors daalde, en het moge duidelijk zijn dat veel autodealers het water aan de lippen staat. Laten we hopen dat de nieuwe Franchisewet, waar BOVAG de afgelopen jaren hard voor heeft gestreden, richting de toekomst voor enige verlichting kan zorgen en zal leiden tot meer beschaafd en eerlijk zakendoen, zoals staatssecretaris Keijzer dat onlangs zo treffend verwoordde.

Vooraf bij de (deels) Italiaanse en Franse conglomeraten zijn de beoordelingen niet om over naar huis te schrijven. De merken van FCA en PSA zakken steeds verder weg op de ranglijst, Opel inclusief. Dacia en Renault scoorden twee jaar eerder gezamenlijk nog een podiumplek met een 8,0 als algemene waardering, maar zitten intussen apart van elkaar allebei onder een 6. En hoewel de importeur van BMW en MINI 0,3 punt lager scoort dan in 2018, voert deze voor het derde jaar op rij toch weer de ranglijst aan en dat is een prestatie van formaat. Intussen worden ze op de hielen gezeten door alle vier de merken van Pon, met Audi en Volkswagen die net als een jaar eerder het podium completeren en respectievelijk 0,4 en 0,3 punt hoger scoorden dan in 2018. Škoda (+0,6) en SEAT (+0,3) completeren de top 5. Daarachter maakten Mercedes-Benz en Hyundai een reuzensprong qua waardering, waarbij de verbetering van het Koreaanse merk van 5,1 in 2017 naar 7,1 in 2019 noemenswaardig is.

Bert de Kroon, voorzitter BOVAG Autodealers

RODI Personenauto's 2019

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Samenvatting

Uitgangspunten

Eind 2019 heeft BOVAG voor de 33ste maal het Relatie Onderzoek Dealer Importeur (RODI) uitgevoerd. De autodealers konden via een digitale vragenlijst 49 stellingen, twee vragen over standards en een rapportcijfervraag beantwoorden. In totaal zijn er 1.039 vragenlijsten verstuurd en zijn er 522 volledig ingevuld retour gekomen. Deze 522 ingevulde vragenlijsten vertegenwoordigen 1.198 vestigingen. Op een totaal van 2.094 vestigingen komt het responspercentage uit op 57,2 procent. Het responspercentage is nagenoeg vergelijkbaar met 2018 (57,1%) en 1,6 procentpunten hoger dan in 2017 (55,6%). Het responspercentage staat hiermee dan ook garant voor een representatief beeld. Het RODI-onderzoek is gehouden van december 2019 tot en met half januari 2020.

In totaal zijn 25 merkorganisaties opgenomen in dit rapport en vindt u van elk merk een apart overzicht inclusief een beknopte analyse. Vervolgens zijn er verschillende totaaloverzichten opgenomen. De resultaten van de merken Honda, Jeep en Subaru zijn indicatief. Ze zijn wel opgenomen in het rapport, maar krijgen geen algemeen waarderingcijfer en staan hierdoor niet in de rangorde. Wanneer gekeken wordt naar het aantal vestigingen per deelnemend merk, dan valt op dat voor een aantal merken het aantal vestigingen lager is dan vorig jaar. Een belangrijke reden hiervoor is dat voor deze RODI bewust is gekozen om erkend reparateurs die geen één op één relatie hebben met de importeur niet in beschouwing te nemen. Met andere woorden: in die situaties waarin een hoofddealer tevens contractpartner is, naast de importeur, is er geen deelname aan het RODI-onderzoek door de erkend reparateur.

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

- merken met een totaal aantal vestigingen van 31 of meer: 15 t/m 24 respondenten worden opgenomen als indicatief in de rapportage. 14 of minder respondenten worden niet opgenomen.
- merken met een totaal aantal vestigingen van 30 of minder en minimaal 80% respons worden opgenomen als representatief. En 50%-80% respons worden opgenomen als indicatief. Bij minder dan 50% respons worden ze niet opgenomen. Door deze criteria toe te passen komt de totale (merk-gewogen) gemiddelde nauwkeurigheidsmarge uit op 8,5%.*

Resultaten algemeen

Het algemene waarderingcijfer is ten opzichte van 2018 met 0,1 punt gedaald en komt in 2019 uit op een 6,5. In 2017 was het algemene waarderingcijfer nog een 6,8.

De drie stellingen met de hoogste rapportcijfers over alle merken:

	2019	2018
1. Staat nieuwe auto's bij aflevering (25)	7,8	7,7
2. Advisering via buitendienst sales (33)	7,0	7,1
3. Bestelprocedure nieuwe auto's (26)	6,7	6,8

De drie stellingen met het hoogste rapportcijfer zijn dezelfde als vorig jaar. In totaal zijn er 7 stellingen gewaardeerd met een 6,7.

Top drie verbeterpunten:

	2019	2018
1. Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)	4,8	5,5
2. Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15)	4,9	5,6
3. Winstmogelijkheden langere termijn (11)	5,0	5,5

De belangrijkste verbeterpunten hebben allemaal te maken met marges/bonussen en winstmogelijkheden. De belangrijkste twee verbeterpunten zijn de marges/bonussen op bestaande en nieuwe modellen (15 en 16). Deze stellingen worden gewaardeerd met een 4,8 en 4,9 en worden aanzienlijk lager gewaardeerd dan vorig jaar. Een ander belangrijk verbeterpunt is de winstmogelijkheid op langere termijn (11). Ook deze stelling scoort onvoldoende en is gedaald met een half punt ten opzichte van 2018.

De meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar:

	Vershil in waarderingcijfer:**
• Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)	+0,5
• Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44)	+0,4
• Aantal goedgekeurde garantieclaims (46)	+0,3

RODI Personenauto's 2019

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Samenvatting

In 2019 worden 12 van de 49 stellingen beter gewaardeerd dan in 2018. De grootste sprong voorwaarts wordt gemaakt door de stelling 'Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemaatschappij' (23). Het waarderingscijfer voor deze stelling is met 0,5 punt gestegen naar een 5,3, maar is daarmee nog wel onvoldoende. De andere twee stijgers hebben te maken met de garantieafhandeling. De duidelijkheid van de procedure voor garantieafhandeling (44) steeg met 0,4 punt naar een 6,3 en de tevredenheid over het aantal goedgekeurde garantieclaims (46) steeg met 0,3 punt naar een 6,7.

De grootste achteruitgang in waardering zien we bij onderstaande punten:

	Verskil in waarderingscijfer:**
• Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15)	-0,8
• Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)	-0,7
• Winstmogelijkheden langere termijn (11)	-0,6

In totaal krijgen 29 van de 49 stellingen in 2019 een lagere waardering dan in 2018. De drie stellingen die de grootste achteruitgang hebben geboekt zijn hetzelfde als de stellingen die dit jaar het laagste scoren. De tevredenheid over de marges/bonussen op bestaande modellen en opvolgers (15) daalt met 0,8 punt naar een 4,9. De tevredenheid over de marges/bonussen op nieuwe modelintroducties (16) daalt met 0,7 punt naar een 4,8. Tot slot daalt de waardering voor de winstmogelijkheden van het merk op lange termijn met 0,6 punt naar een 5,0.

In totaal zijn er 12 stellingen die hoger scoren, 8 stellingen die gelijk scoren en 29 stellingen die lager scoren vergeleken met vorig jaar.

Standards

Ieder jaar wordt in het RODI-onderzoek gevraagd of de sales en de aftersales standards zijn verzwaaard, versoepeld of gelijk zijn gebleven. Dit wordt altijd vergeleken met het voorgaande jaar (zie overzicht standards totaal en de merken). Volgens 34 procent van de dealers zijn de sales standards in 2019 verzwaaard, slechts 2 procent geeft aan dat ze zijn versoepeld en volgens 64 procent zijn ze gelijk gebleven. De aftersales standards zijn volgens

30 procent van de dealers verzwaaard. Volgens 69 procent van de dealers zijn de aftersales standards gelijk gebleven en 1 procent geeft aan dat ze zijn versoepeld. De merken, waarvan het grootste percentage dealers aangeeft dat de sales standards zijn verzwaaard, zijn: Peugeot (93%), Opel (63%) en Mitsubishi (59%). Bij de aftersales standards zijn dat: Peugeot (90%), Opel (63%) en KIA (52%). Opvallend is dat Peugeot net als voorgaande twee jaar bovenaan staat in deze lijst.

Resultaten merken

Net als vorig jaar zijn er 22 merken opgenomen in de rangorde. Ten opzichte van vorig jaar is Alfa Romeo niet meer in het rapport opgenomen omdat de respons te laag is. Honda, Jeep en Subaru staan wel in het rapport, maar zijn niet opgenomen in de rangorde in verband met een te lage respons. Honda stond vorig jaar nog wel in de ranglijst. Dacia en Renault zijn dit jaar voor het eerst gesplitst en staan apart van elkaar in de ranglijst. De top 3 van de rangorde bestaat dit jaar uit dezelfde merken als in 2018. BMW/MINI krijgt dit jaar wederom het hoogste waarderingscijfer (8,5), maar het cijfer is wel 0,3 punt lager dan vorig jaar. De tweede plaats is dit jaar weer voor Audi. Vorig jaar moest Audi de tweede plek nog delen met Volkswagen, maar dit jaar scoort Audi 0,1 punt hoger dan Volkswagen. Daarmee komt Volkswagen op de derde plek. Het verschil tussen de eerste en tweede plek is nog maar 0,3 punt. Audi scoort met een 8,2, 0,4 punt hoger dan vorig jaar. Het cijfer van Volkswagen steeg met 0,3 punt. De grootste sprong voorwaarts is gemaakt door Mercedes-Benz. Het rapportcijfer van Mercedes-Benz steeg met 0,8 punt van een 6,3 naar een 7,1. Mercedes-Benz springt hiermee van de 15e plaats naar een gedeelde 6e plaats. Vorig jaar maakte Hyundai de grootste sprong voorwaarts, maar ook dit jaar stijgt het cijfer van Hyundai flink (+0,7). Hyundai scoort net als Mercedes-Benz een 7,1 en stijgt daarmee van de 14e naar een gedeelde 6e plek. Net als vorig jaar krijgt Fiat de laagste waardering. Het cijfer van Fiat is met 1,3 punt gedaald naar een 3,6. Ook het cijfer van Dacia is met 1,3 punt gedaald en is met een 5,6 nog maar net voldoende. De grootste sprong achterwaarts is echter gemaakt door Opel. Vorig jaar stond Opel met een 6,7 nog op de tiende plaats, maar ze zakken nu met 1,4 punt naar plaats 18 van de ranglijst. Opel, Jaguar/Land Rover, Peugeot, Citroën en Fiat worden gewaardeerd met een onvoldoende.

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

* In kwantitatief onderzoek wordt doorgaans een nauwkeurigheidsmarge (NM) gebruikt tussen de 5 en 10%. De nauwkeurigheidsmarge geeft het percentage aan waarmee het gerapporteerde cijfer naar boven of beneden zou kunnen afwijken. Hoe kleiner de NM, hoe nauwkeuriger de uitkomsten zijn.

** Dit betreft het rekenkundige verschil tussen de waarderingscijfers (van 2019 en 2018), wat kan afwijken van het visuele verschil tussen de waarderingscijfers in deze publicatie.

RODI Personenauto's 2019

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



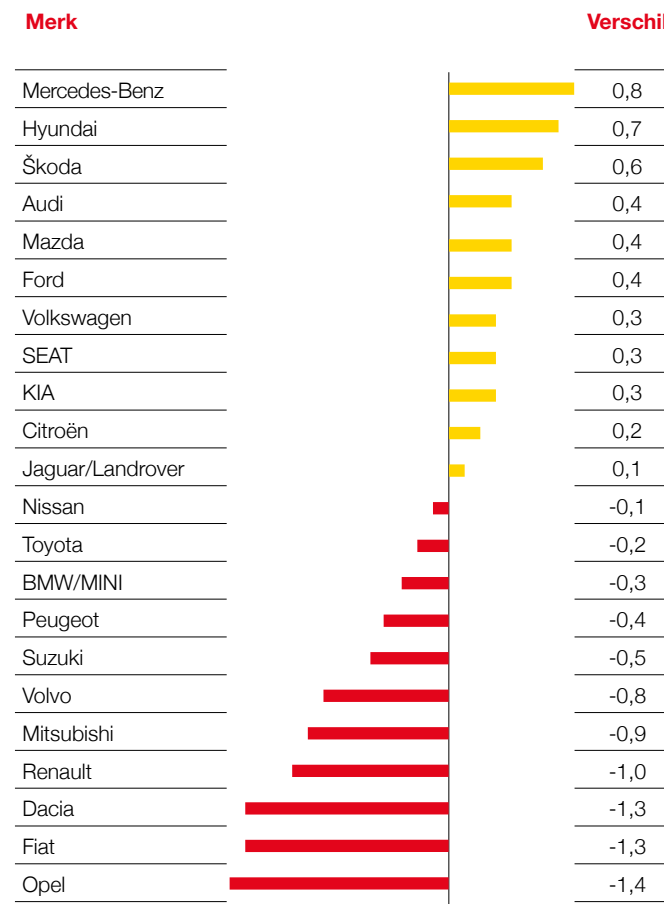
Rangorde

waarderingscijfers 2019

Merk	Cijfer	Positie
BMW/MINI	8,5	1
Audi	8,2	2
Volkswagen	8,1	3
Škoda	7,9	4
SEAT	7,9	4
Mercedes-Benz	7,1	6
Hyundai	7,1	6
Toyota	7,1	6
Mazda	7,0	9
Suzuki	7,0	9
KIA	6,9	11
Volvo	6,7	12
Ford	6,2	13
Renault	5,9	14
Mitsubishi	5,8	15
Dacia	5,6	16
Nissan	5,5	17
Opel	5,3	18
Jaguar/Land Rover	5,3	18
Citroën	5,2	20
Peugeot	4,6	21
Fiat	3,6	22
Alle merken	6,5	

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

verschil 2019 t.o.v. 2018



RODI Personenauto's 2019

Relatie Onderzoek Dealer Importeur

Audi

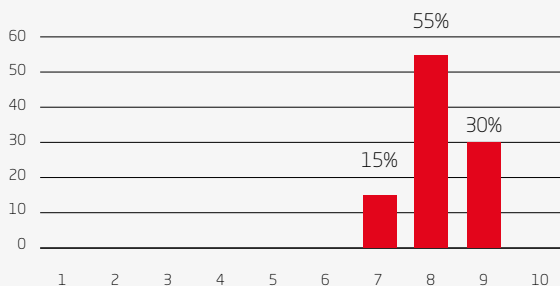
8,2

Naar inhoud

Naar stellingenlijst

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

8,2

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Uitvoering van CSI-meting (9)
- Inbreng bij beslissingen (1)
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

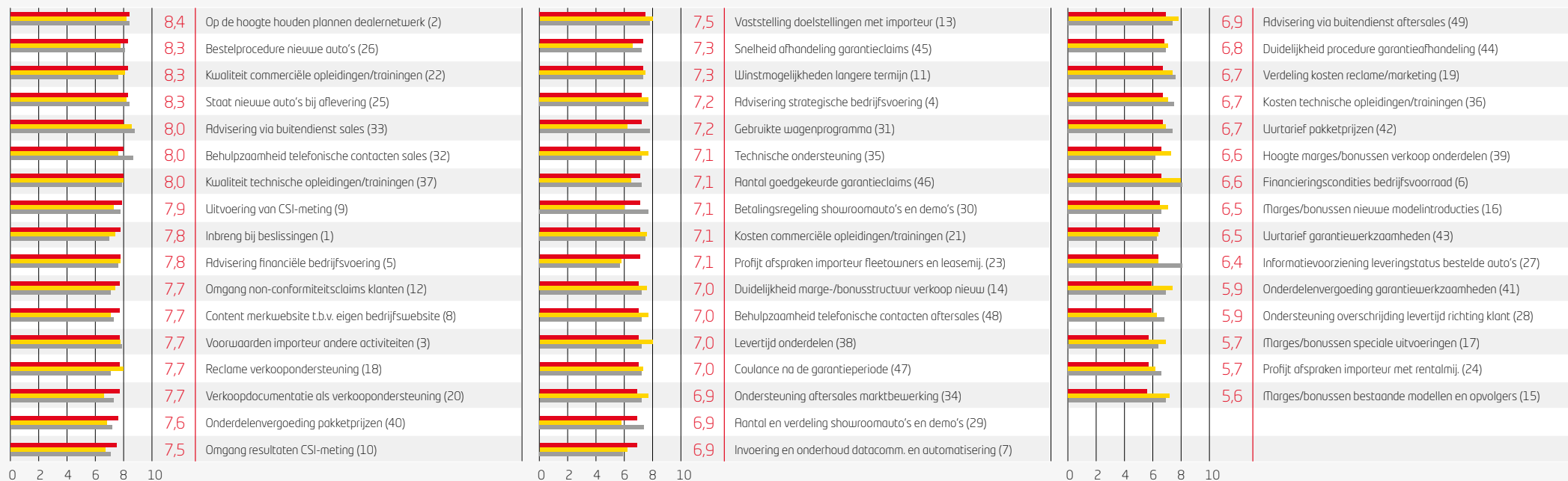
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- +2,7 - Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)
- +2,3 - Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30)
- +2,3 - Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

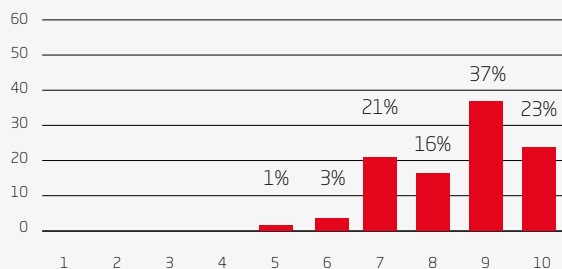
- 1,7 - Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15)
- 1,4 - Onderdelenvergoeding garantiwerkzaamheden (41)
- 1,4 - Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6)



2019 2018 2017

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

8,5

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Omgang resultaten CSI-meting (10) +3,6
- Uitvoering van CSI-meting (9) +3,5
- Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) +3,5

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

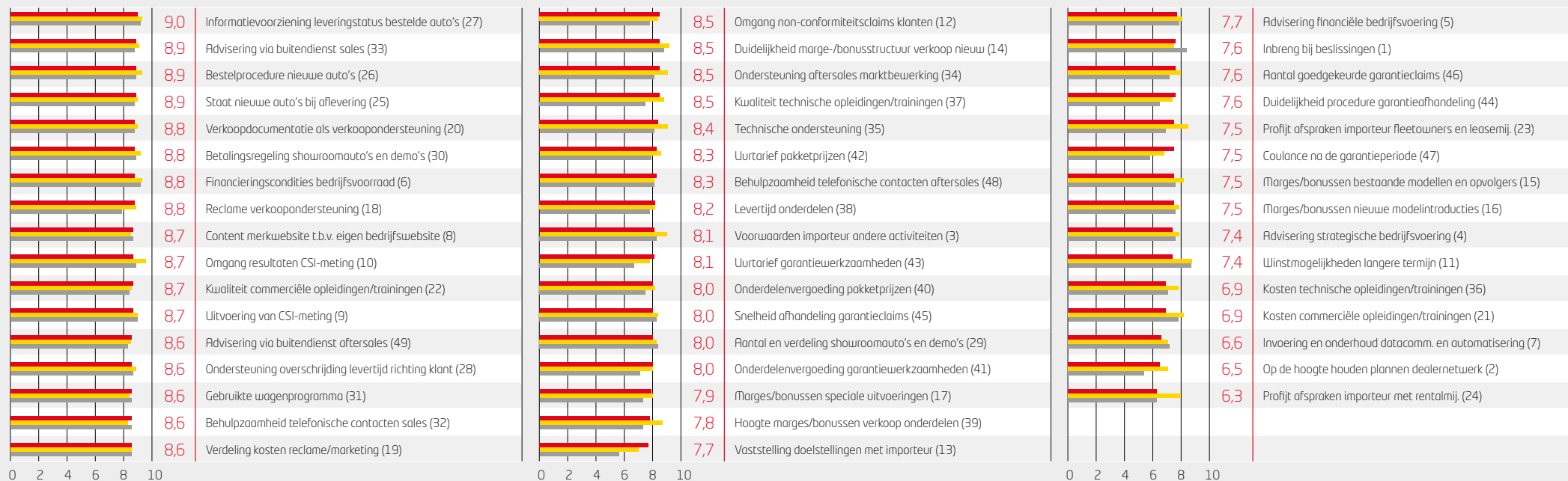
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Coullance na de garantieperiode (47) +0,7
- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) +0,7
- Uurtarief garantiewerkzaamheden (43) +0,3

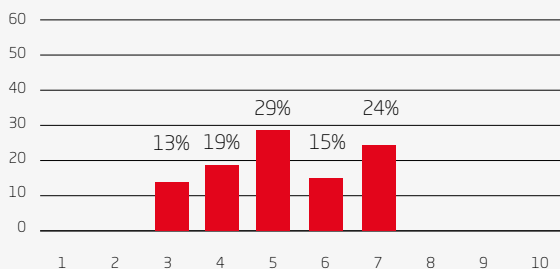
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Profijt afspraken importeur met rentalrij (24) -1,7
- Winstmogelijkheden langere termijn (11) -1,4
- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) -1,3



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,2

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) +0,4
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) +0,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

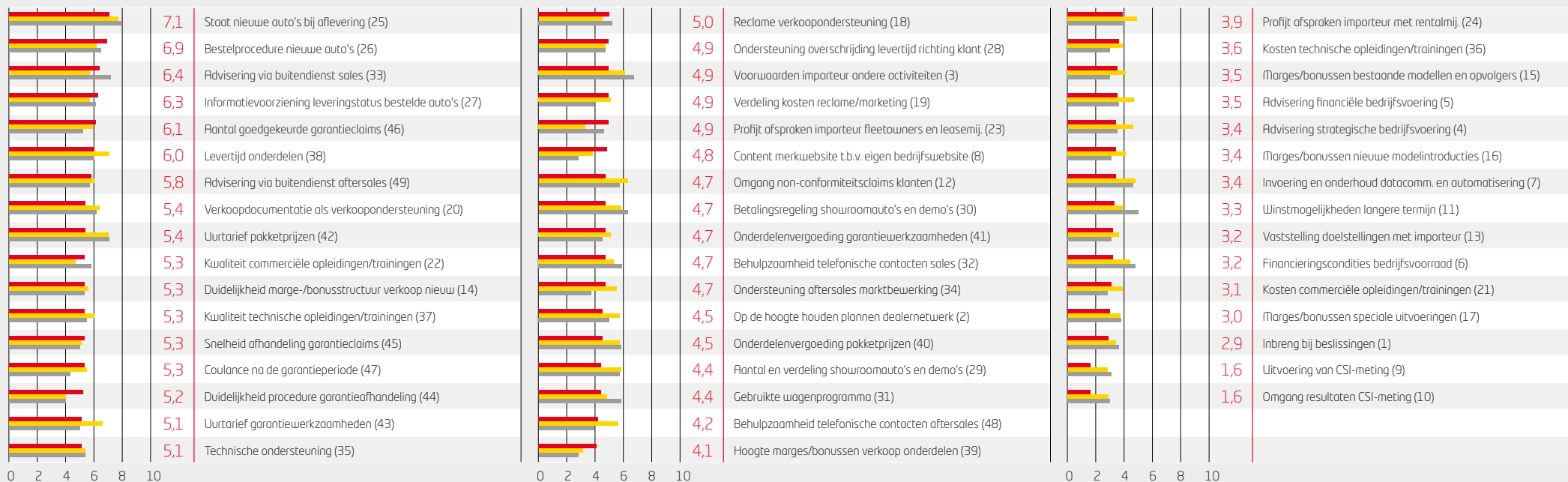
- Omgang resultaten CSI-meting (10) -3,6
- Uitvoering van CSI-meting (9) -3,5
- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) -2,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +1,6
- Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) +1,1
- Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39) +1,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Uurtarief pakketprijzen (42) -1,6
- Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12) -1,5
- Invoering en onderhoud datacomm. en automatisering (7) -1,5

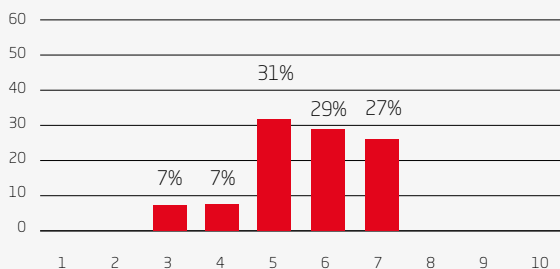


Dacia

5,6

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondentent die een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Gebruikte wagenprogramma (31) +1,3
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) +1,1
- Advisering financiële bedrijfsvoering (5) +1,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

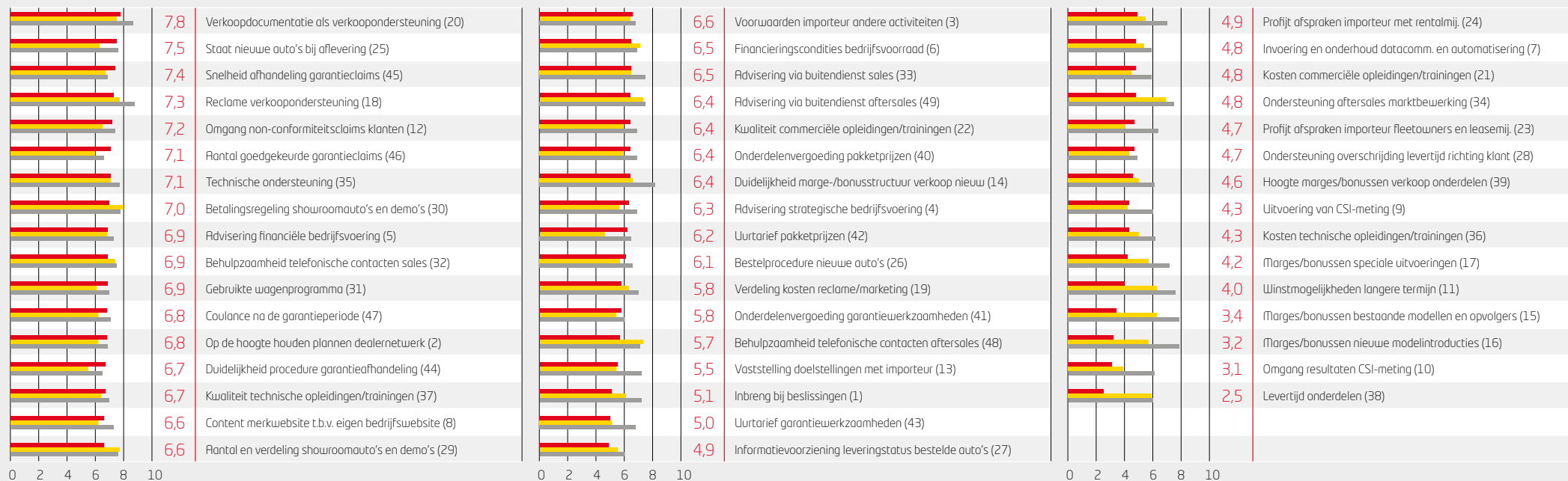
- Levertijd onderdelen (38) -3,6
- Omgang resultaten CSI-meting (10) -2,1
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -1,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Uurtarief pakketprijzen (42) +1,6
- Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) +1,2
- Staat nieuwe auto's bij aflevering (25) +1,2

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Levertijd onderdelen (38) -3,4
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -2,9
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -2,5

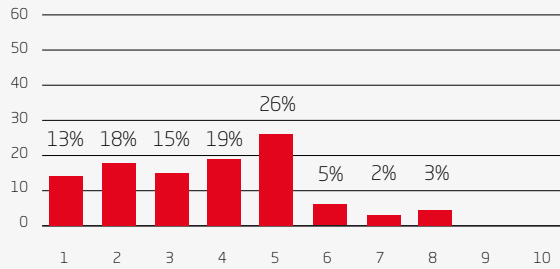


2019 2018 2017

Fiat

3,6

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



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

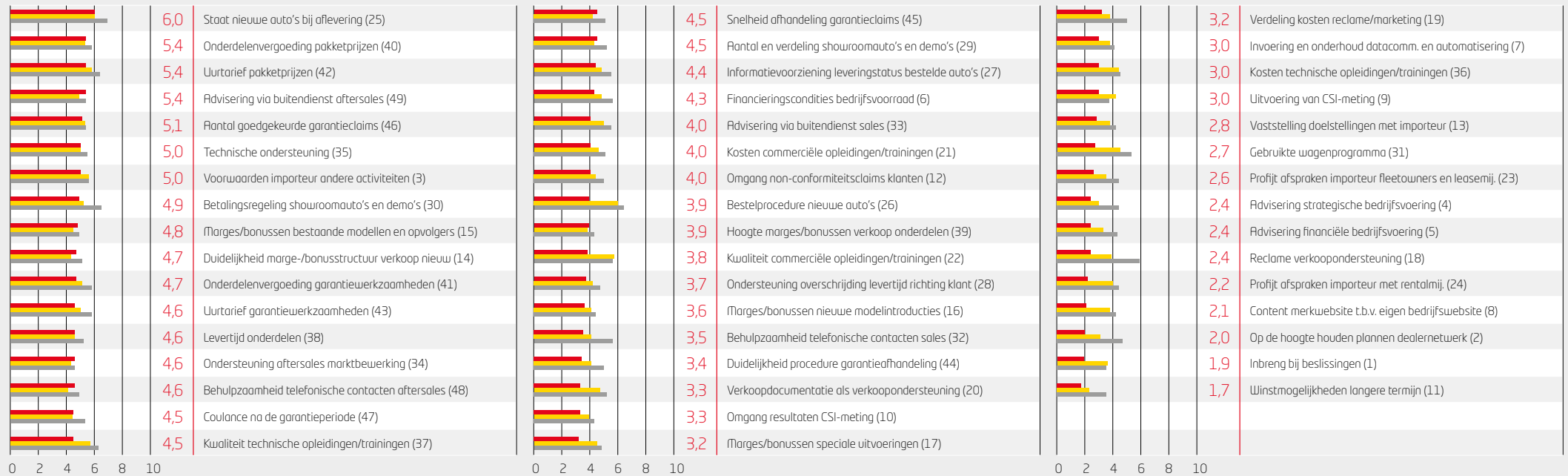
3,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken
Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken
- Reclame verkoopondersteuning (18) -4,3
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) -4,2
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -4,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018
- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) +0,4
- Advisering via buitendienst aftersales (49) +0,4
- Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) +0,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) -2,0
- Gebruikte wagenprogramma (31) -1,9
- Kwaliteit commerciële opleidingen/trainingen (22) -1,9



Ford

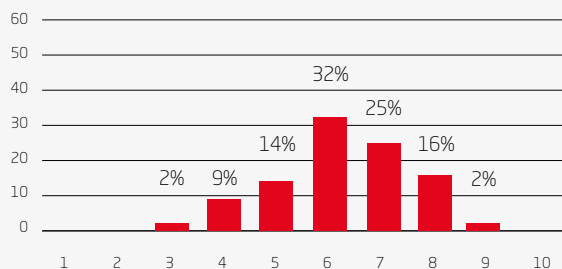
6,2

Naar inhoud

Naar stellingenlijst

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,2

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) +1,9
- Omgang resultaten CSI-meting (10) +1,7
- Uitvoering van CSI-meting (9) +1,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

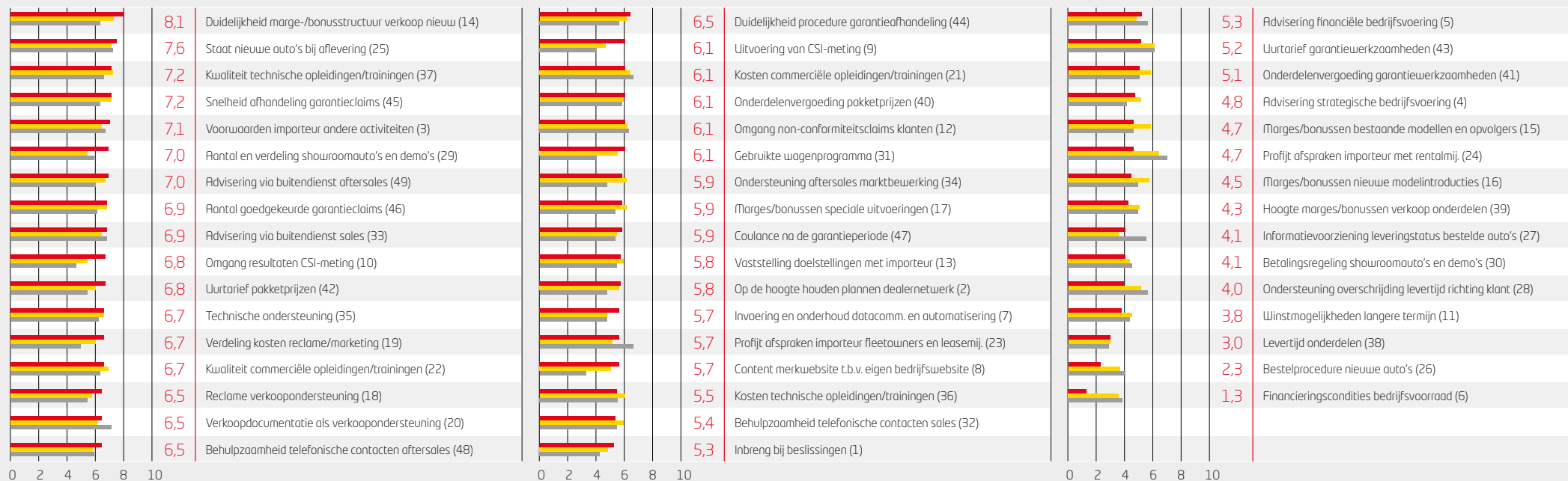
- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) -4,5
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) -4,4
- Levertijd onderdelen (38) -3,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) +1,5
- Uitvoering van CSI-meting (9) +1,4
- Omgang resultaten CSI-meting (10) +1,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) -2,3
- Profijt afspraken importeur met rentalrij. (24) -1,8
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) -1,4



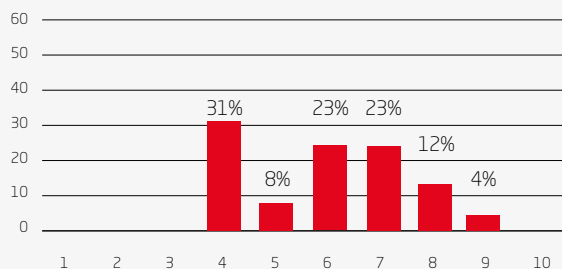
2019 2018 2017

Honda*

5,9

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) +1,9
- Levertijd onderdelen (38) +1,6
- Uurtarief garantiewerkzaamheden (43) +1,5

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

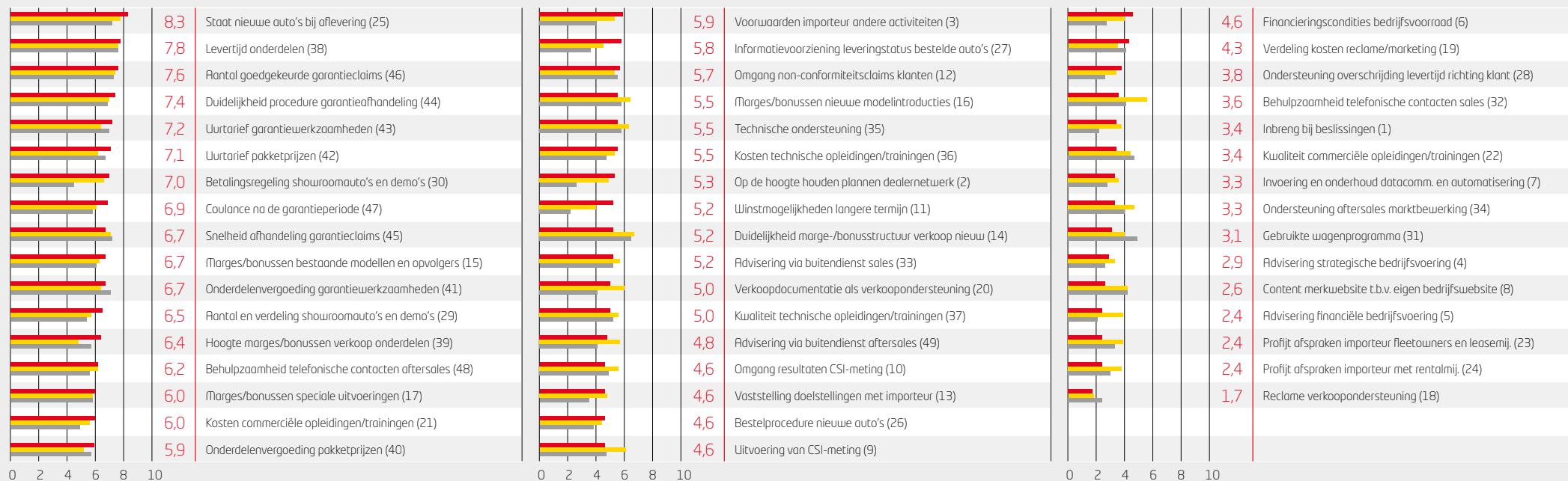
- Reclame verkoopondersteuning (18) -5,0
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) -3,8
- Advisering financiële bedrijfsvoering (5) -3,4

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39) +1,5
- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) +1,4
- Winstmogelijkheden langere termijn (11) +1,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

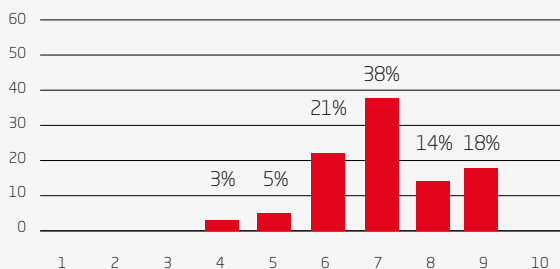
- Behulpzaamheid telefonische contacten sales (32) -2,0
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) -1,7
- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) -1,6



2019 2018 2017

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,1

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) +1,5
- Levertijd onderdelen (38) +1,5
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +1,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

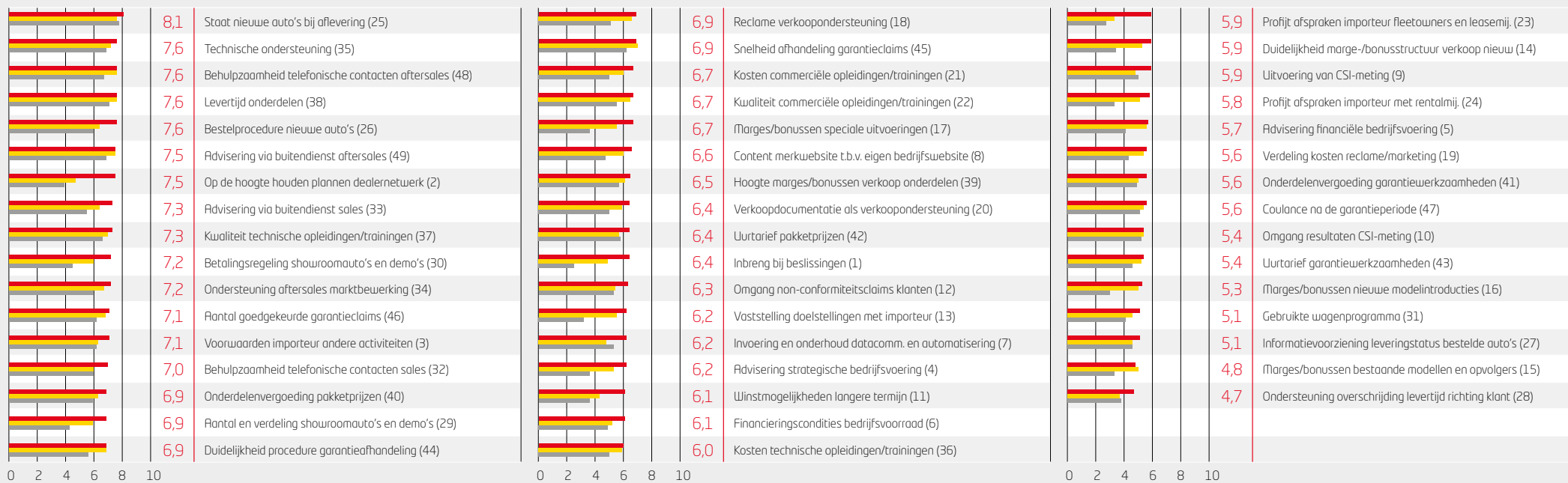
- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) -0,8
- Cou lance na de garantieperiode (47) -0,5
- Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28) -0,5

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +2,8
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +2,6
- Winstmogelijkheden langere termijn (11) +1,8

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

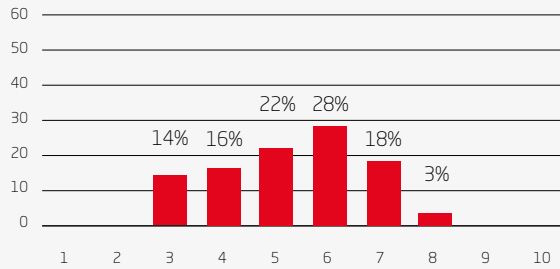
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -0,2
- Snelheid afhandeling garantieclaims (45) -0,1
- Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) -0,1



Jaguar/ Land Rover

5,3

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



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk **5,3**

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Advisering via buitendienst aftersales (49)
- Vaststelling doelstellingen met importeur (13)
- Cou lance na de garantieperiode (47)

+1,4
+0,8
+0,3

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) +1,5
- Snelheid afhandeling garantieclaims (45) +1,1
- Reclame verkoopondersteuning (18) +1,0

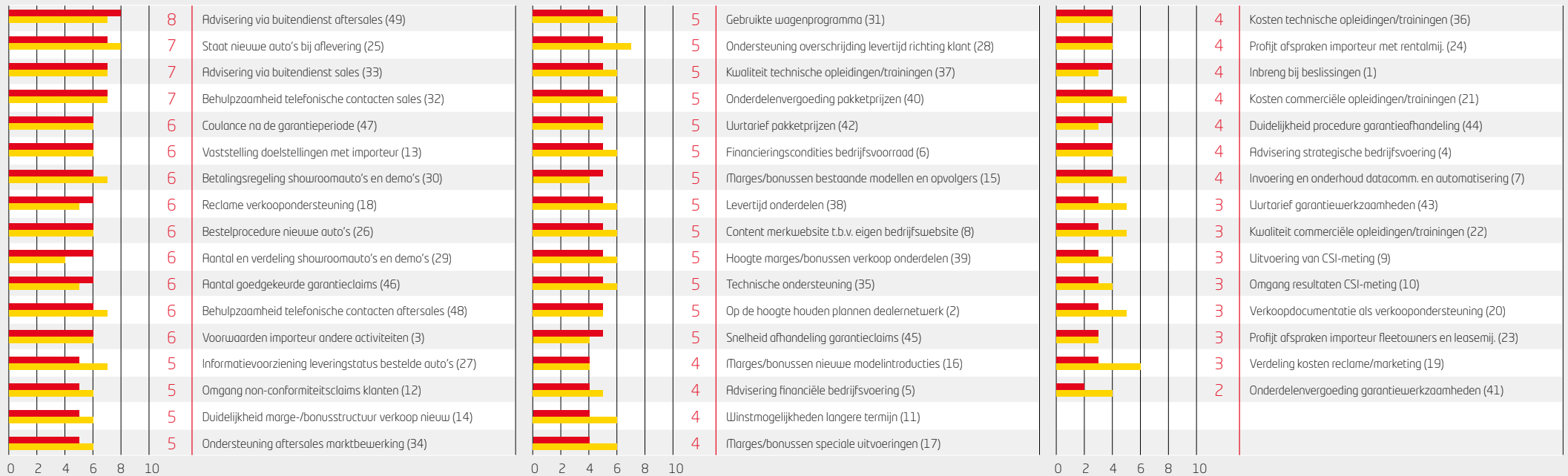
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) -3,7
- Onderdelenvergoeding garantiewerkzaamheden (41) -3,3
- Verdeling kosten reclame/marketing (19) -3,2

-3,7
-3,3
-3,2

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

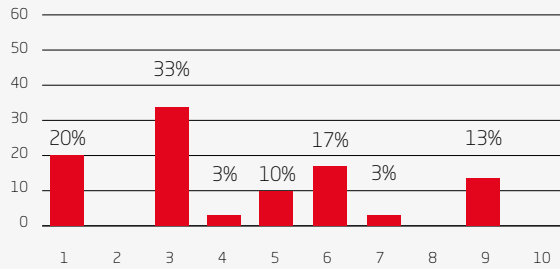
- Verdeling kosten reclame/marketing (19) -3,1
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) -2,2
- Onderdelenvergoeding garantiewerkzaamheden (41) -2,0



Jeep*

4,3

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



* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

4,3

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken
Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

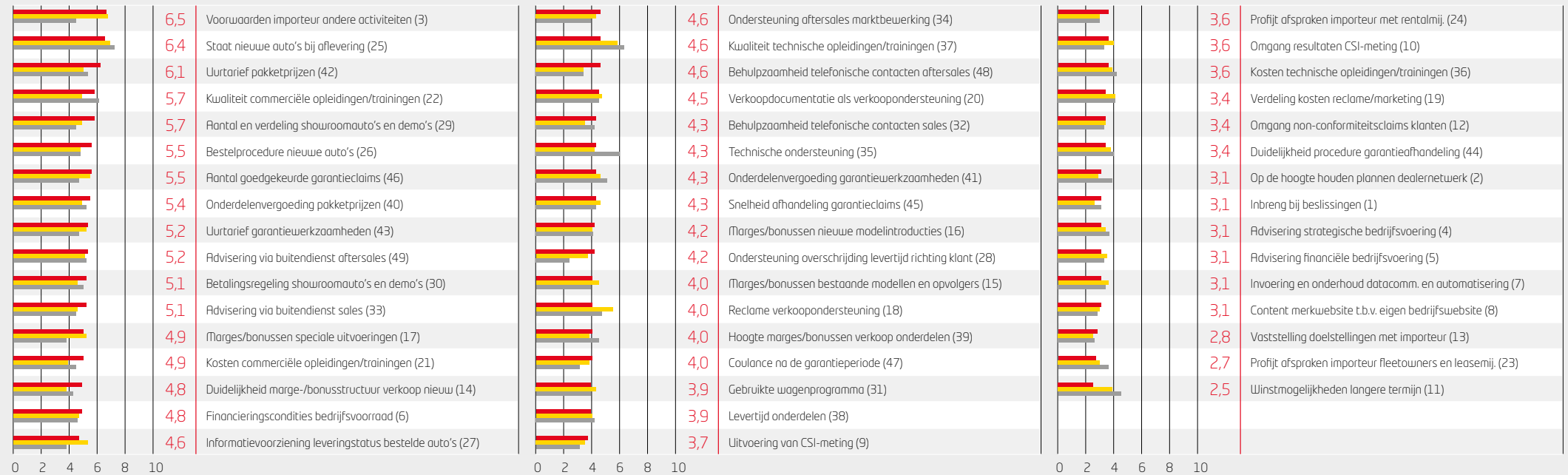
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) -3,2
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -3,0
- Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) -2,9

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) +1,2
- Uurtarief pakketprijzen (42) +1,2
- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) +1,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Reclame verkoopondersteuning (18) -1,5
- Winstmogelijkheden langere termijn (11) -1,4
- Kwaliteit technische opleidingen/trainingen (37) -1,2



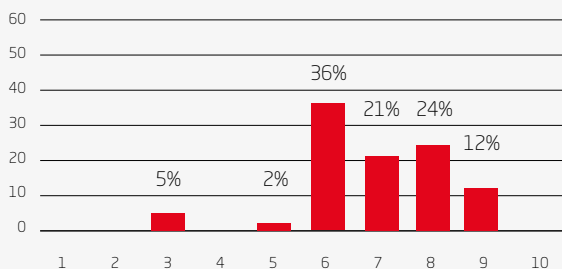
2019 2018 2017

KIA

6,9

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Winstmogelijkheden langere termijn (11)
- Ondersteuning aftersales marktwerking (34)
- Reclame verkoopondersteuning (18)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

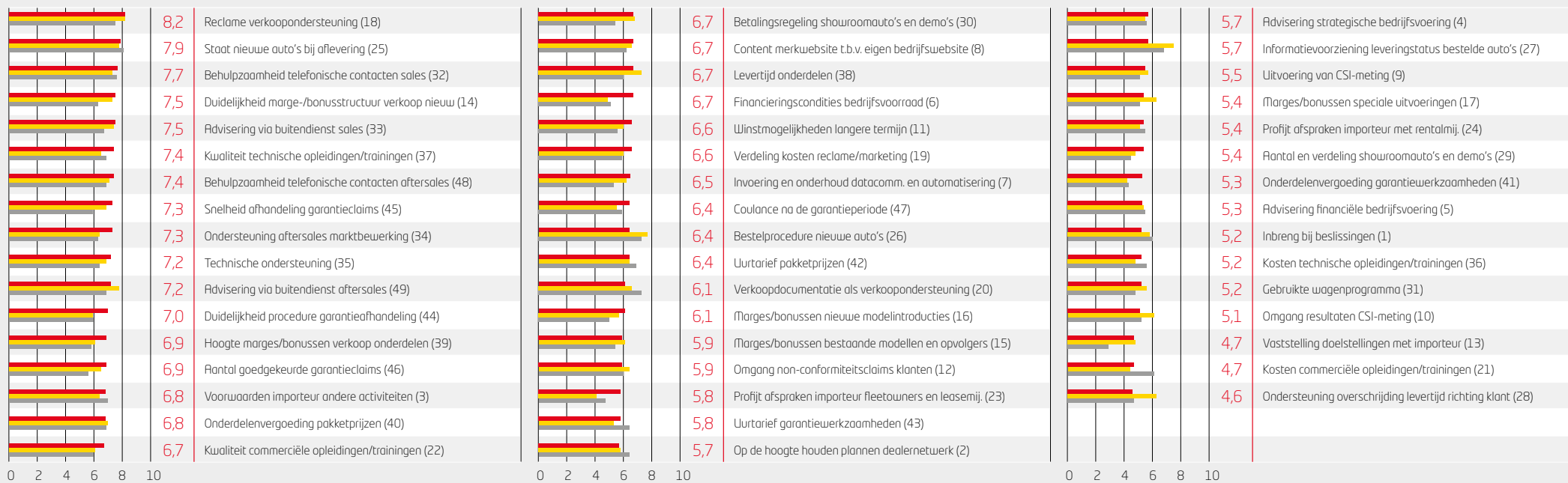
- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21)
- Vaststelling doelstellingen met importeur (13)
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- +1,6 - Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6)
- +1,6 - Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)
- +1,5 - Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44)

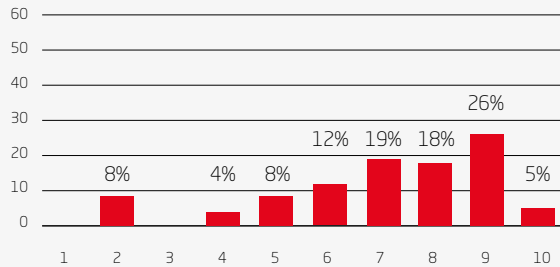
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- 0,7 - Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27)
- 0,7 - Ondersteuning overschrijding levertijd richting klant (28)
- 0,6 - Bestelprocedure nieuwe auto's (26)



2019 2018 2017

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



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 7,0

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Inbreng bij beslissingen (1) +1,6
- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) +1,5
- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30) +1,2

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

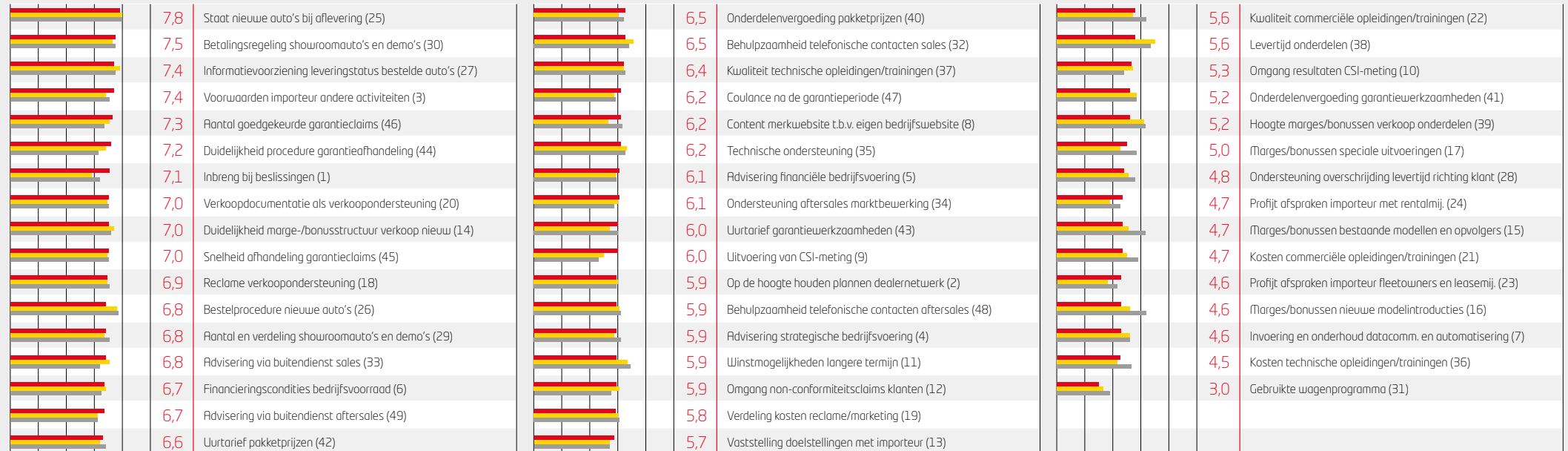
- Gebruikte wagenprogramma (31) -2,6
- Kosten technische opleidingen/trainingen (36) -0,8
- Kwaliteit commerciële opleidingen/trainingen (22) -0,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Inbreng bij beslissingen (1) +1,3
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +1,0
- Uitvoering van CSI-meting (9) +1,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Levertijd onderdelen (38) -1,4
- Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39) -1,0
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) -0,9

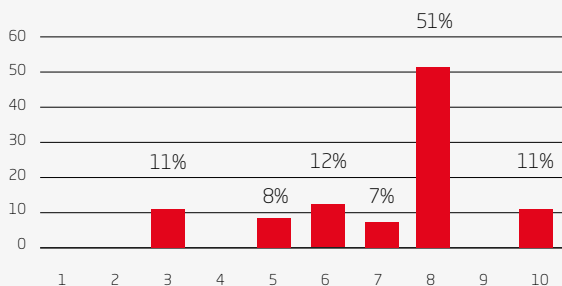


Mercedes-Benz

7,1

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,1

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) +2,0
- Advisering strategische bedrijfsvoering (4) +2,0
- Kosten technische opleidingen/trainingen (36) +1,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

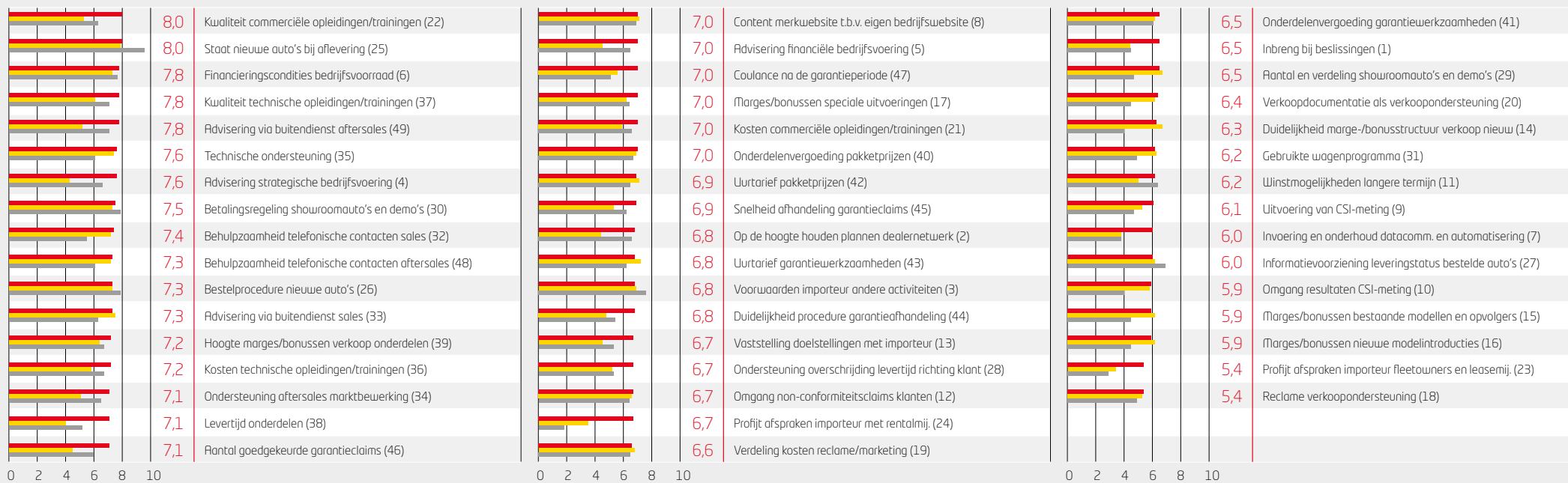
- Reclame verkoopondersteuning (18) -1,2
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) -0,3

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Advisering strategische bedrijfsvoering (4) +3,3
- Profijt afspraken importeur met rentalrij (24) +3,2
- Levertijd onderdelen (38) +3,1

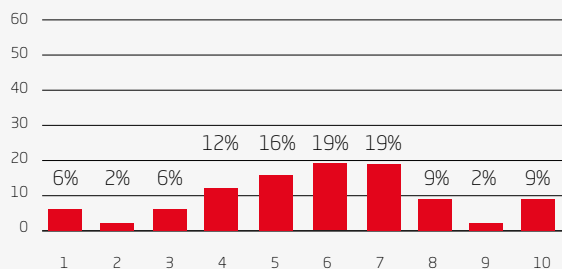
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) -0,5
- Uurtarief garantiewerkzaamheden (43) -0,3
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -0,3



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27) +2,2
- Levertijd onderdelen (38) +1,5
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) +1,2

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

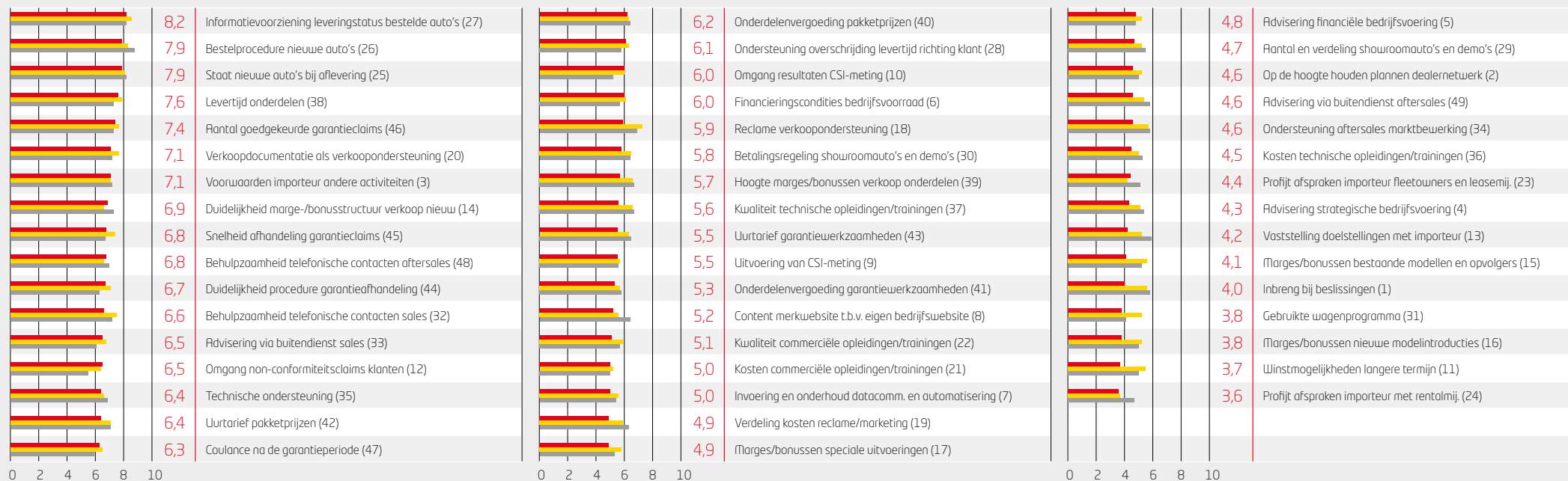
- Advisering via buitendienst aftersales (49) -1,8
- Gebruikte wagenprogramma (31) -1,7
- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) -1,5

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) +0,3
- Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) +0,2
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +0,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Winstmogelijkheden langere termijn (11) -1,8
- Inbreng bij beslissingen (1) -1,5
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -1,5

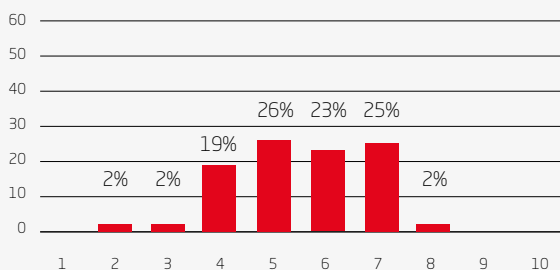


Nissan

5,5

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,5

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Advisering via buitendienst aftersales (49)
- Uurtarief garantiwerkzaamheden (43)
- Levertijd onderdelen (38)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

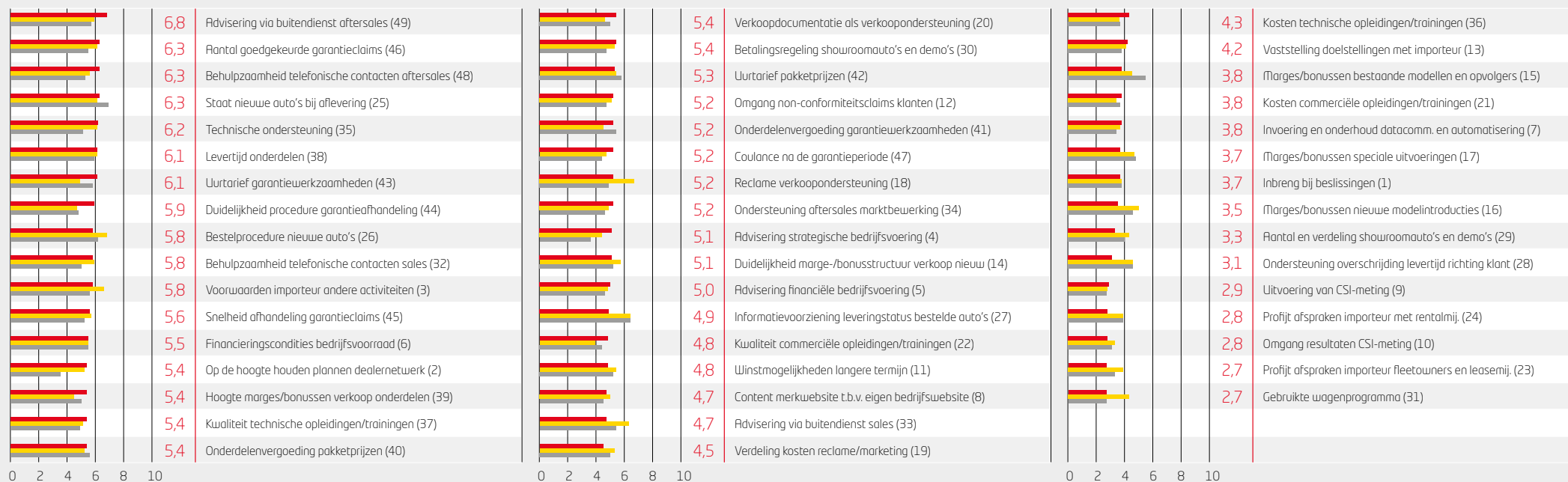
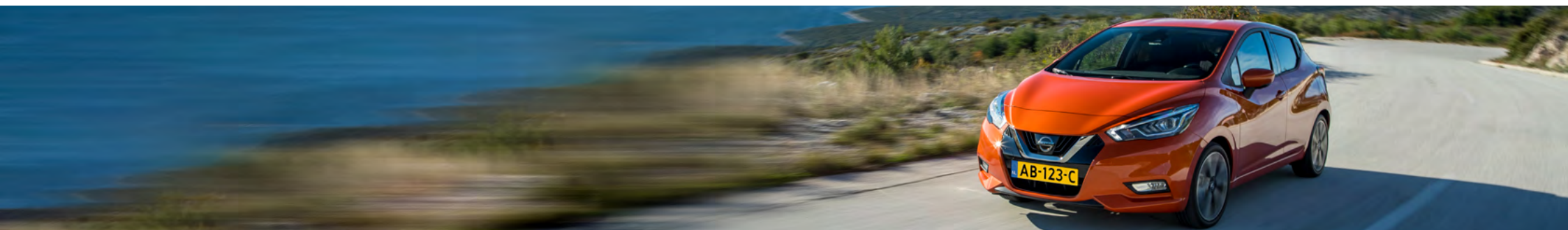
- Gebruikte wagenprogramma (31)
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29)
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij (23)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- +0,4 - Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44)
- +0,3 - Uurtarief garantiwerkzaamheden (43)
- +0,0 - Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39)

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

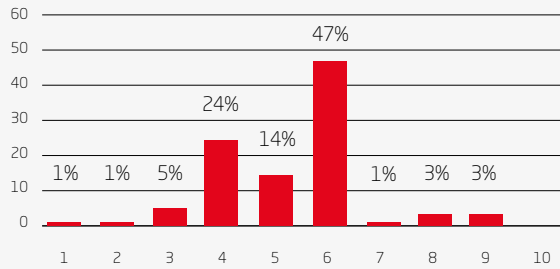
- 2,8 - Advisering via buitendienst sales (33)
- 1,6 - Gebruikte wagenprogramma (31)
- 1,5 - Reclame verkoopondersteuning (18)



Opel

5,3

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



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk **5,3**

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30) +1,2
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) +1,0
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) +0,8

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

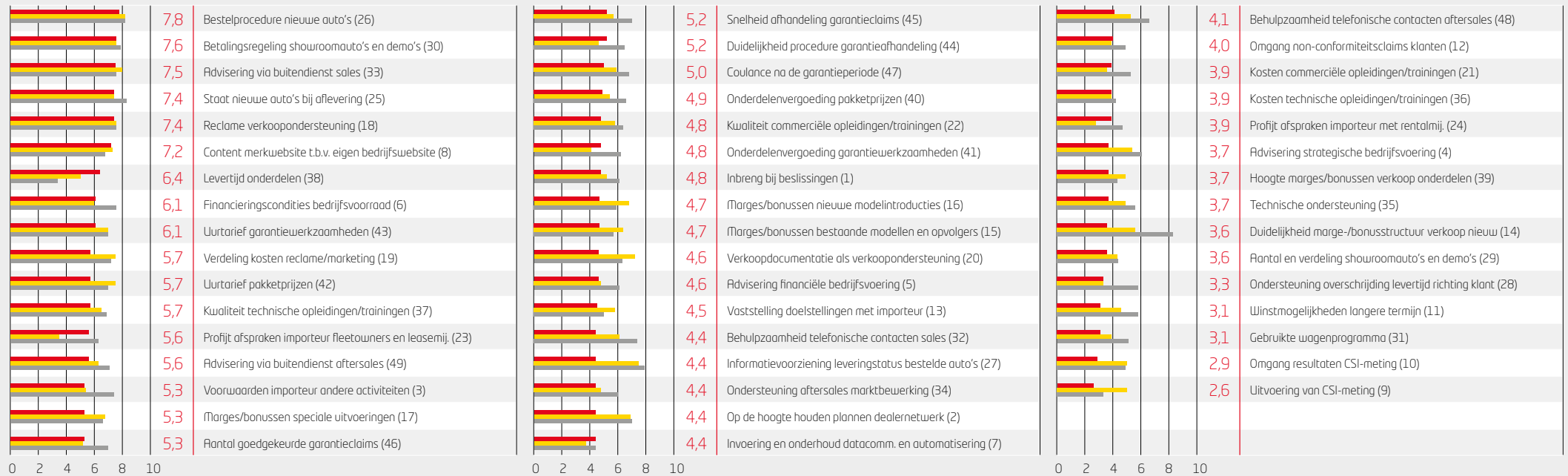
- Technische ondersteuning (35) -2,8
- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) -2,6
- Uitvoering van CSI-meting (9) -2,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +2,1
- Levertijd onderdelen (38) +1,4
- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) +1,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) -3,1
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) -2,6
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -2,5

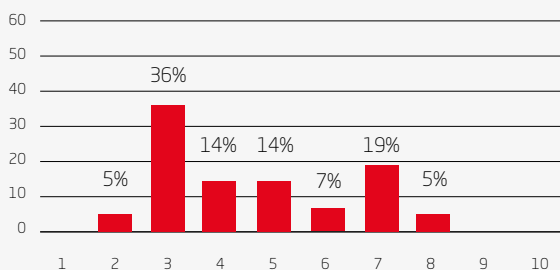


Peugeot

4,6

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

4,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Levertijd onderdelen (38) +0,3
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) +0,2
- Profijt afspraken importeur met rentalrij. (24) +0,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

- Uitvoering van CSI-meting (9) -3,8
- Omgang resultaten CSI-meting (10) -3,6
- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) -3,0

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Onderdelenvergoeding pakketprijzen (40) +2,3
- Levertijd onderdelen (38) +1,8
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) +1,5

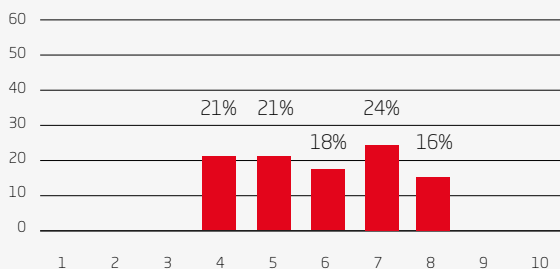
Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) -2,2
- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30) -2,1
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -1,8



Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) +1,3
- Gebruikte wagenprogramma (31) +1,1
- Omgang non-conformiteitsclaims klanten (12) +0,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

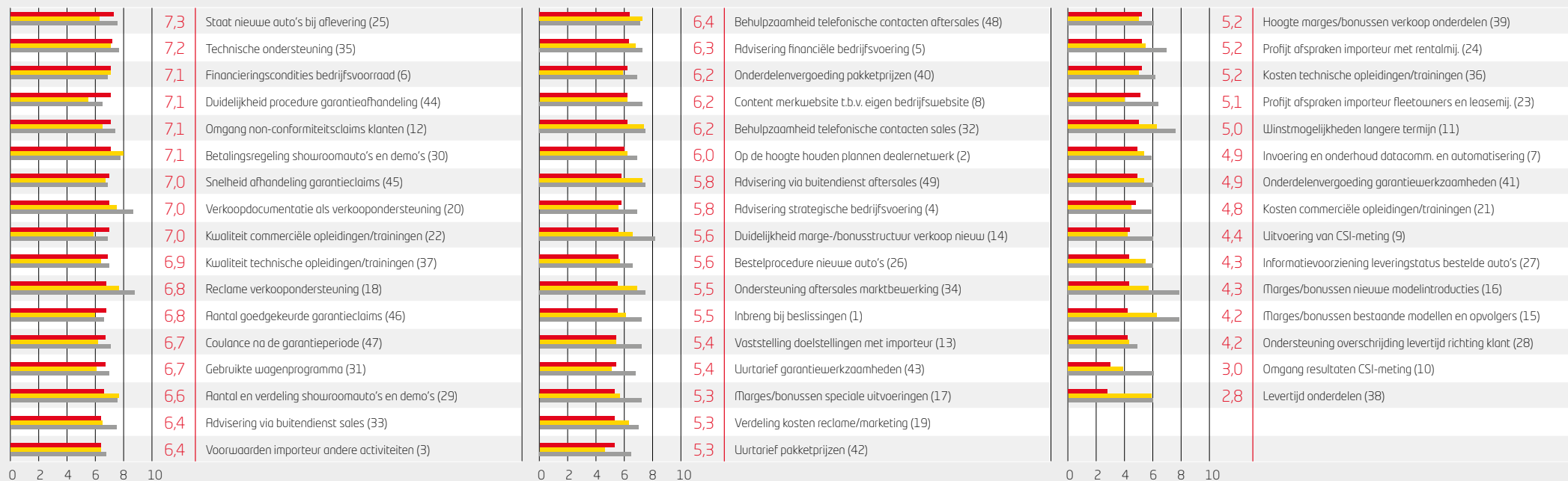
- Levertijd onderdelen (38) -3,3
- Omgang resultaten CSI-meting (10) -2,1
- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) -1,6

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

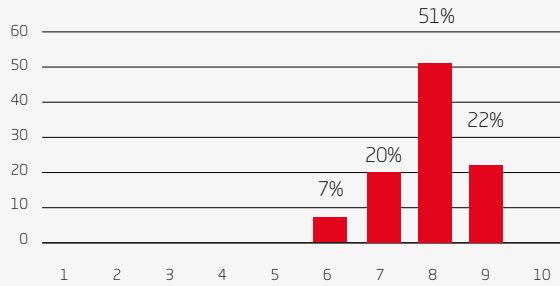
- Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) +1,6
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23) +1,1
- Kwaliteit commerciële opleidingen/trainingen (22) +1,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Levertijd onderdelen (38) -3,1
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -2,0
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -1,5



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



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 7,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Inbreng bij beslissingen (1) +2,7
- Uitvoering van CSI-meting (9) +2,4
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +2,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

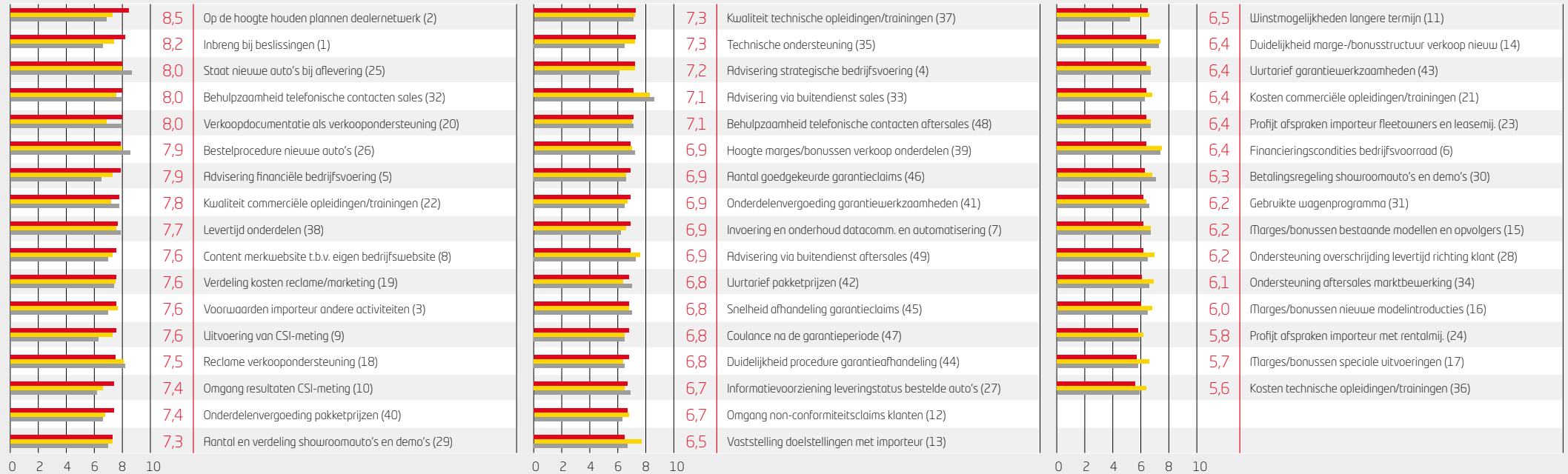
- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30) -0,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

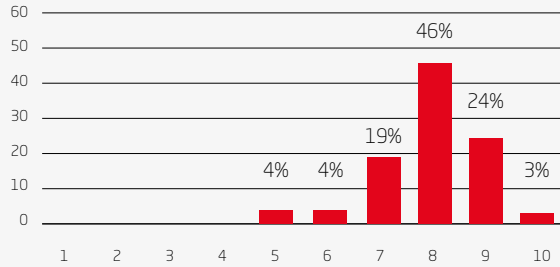
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +1,1
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) +1,1
- Inbreng bij beslissingen (1) +0,8

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Advisering via buitendienst sales (33) -1,2
- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) -1,2
- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) -1,1



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



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 7,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

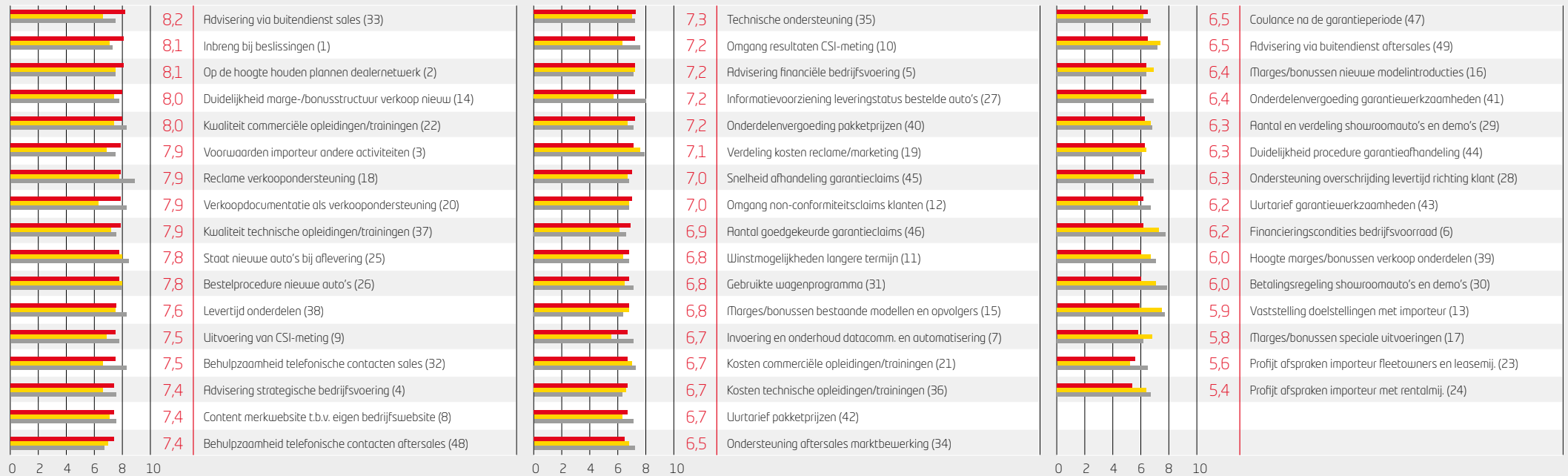
- Inbreng bij beslissingen (1)
- Uitvoering van CSI-meting (9)
- Omgang resultaten CSI-meting (10)

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

- Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30)

- Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018
- +2,6 - Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20)
 - +2,4 - Advisering via buitendienst sales (33)
 - +2,1 - Informatievoorziening leveringsstatus bestelde auto's (27)

- Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018
- 0,4 - Vaststelling doelstellingen met importeur (13)
 - 1,2 - Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6)
 - 1,1 - Betalingsregeling showroomauto's en demo's (30)

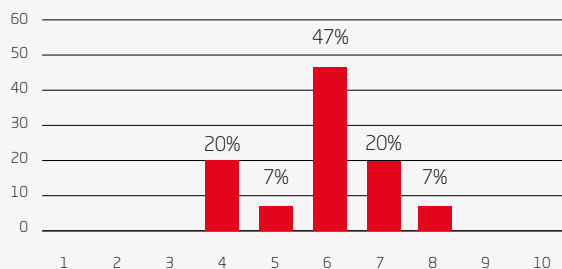


Subaru*

5,9

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

5,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) +1,2
- Uitvoering van CSI-meting (9) +1,0
- Voorwaarden importeur andere activiteiten (3) +0,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

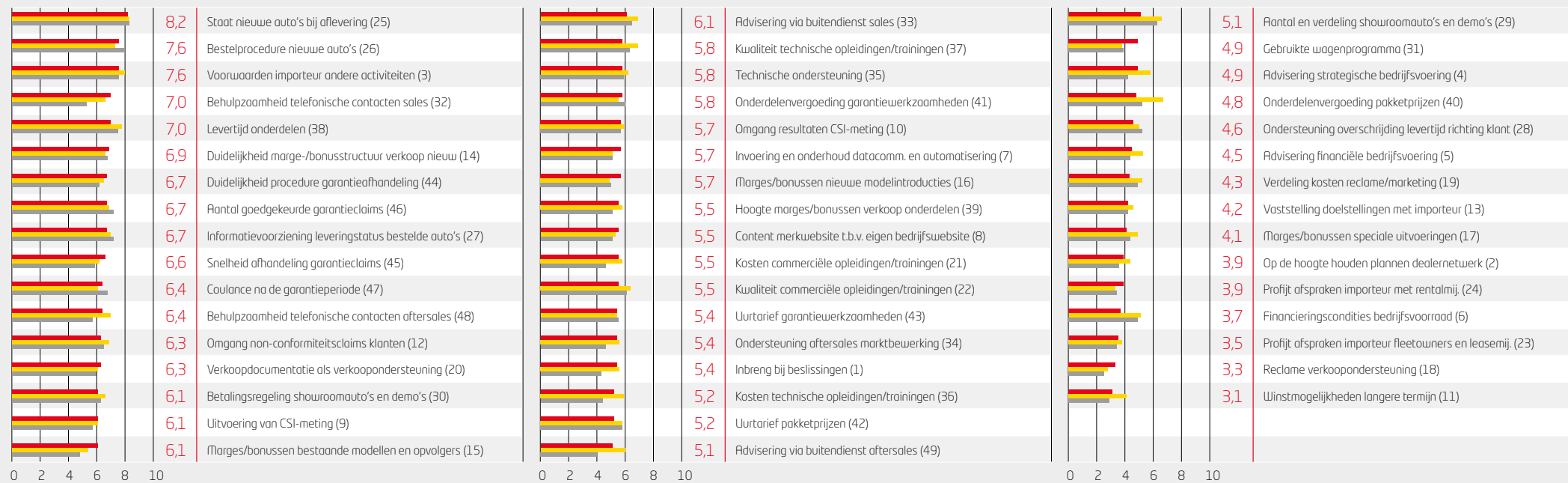
- Reclame verkoopondersteuning (18) -3,4
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) -2,2
- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) -2,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Gebruikte wagenprogramma (31) +1,1
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) +0,7
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) +0,7

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

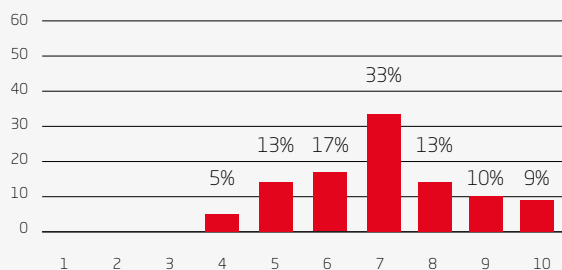
- Onderdelenvergoeding pakketprijzen (40) -1,9
- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) -1,6
- Financieringscondities bedrijfsvoorraad (6) -1,4



2019 2018 2017

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

7,0

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Behulpzaamheid telefonische contacten aftersales (48) +1,7
- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) +1,5
- Kosten technische opleidingen/trainingen (36) +1,5

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

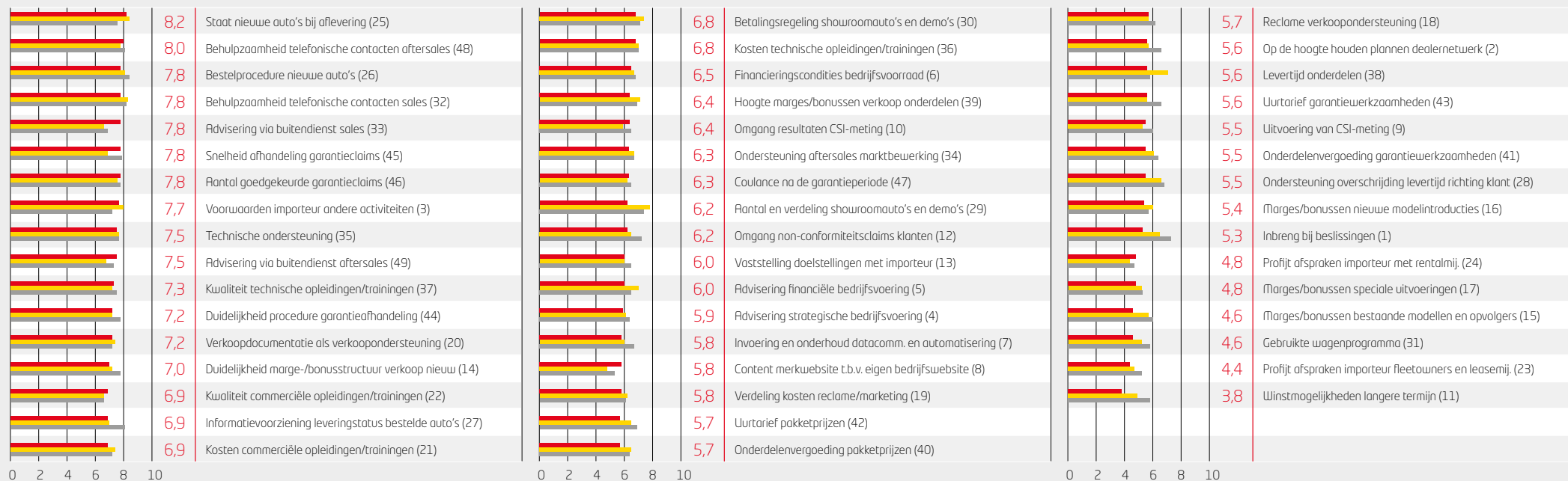
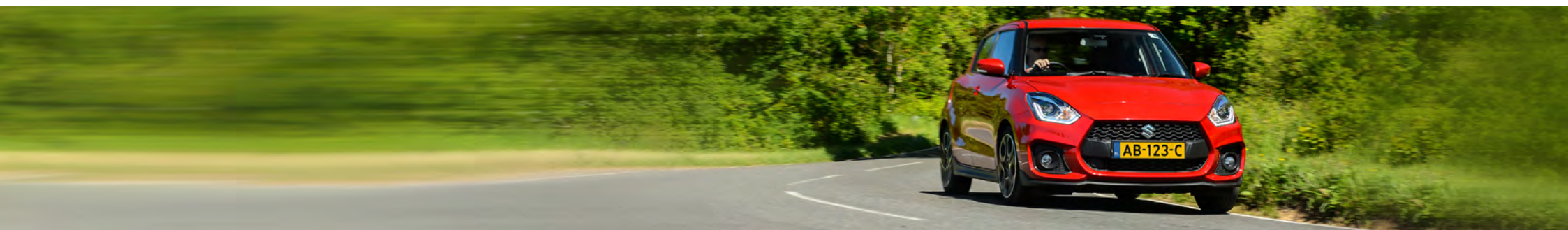
- Winstmogelijkheden langere termijn (11) -1,1
- Reclame verkoopondersteuning (18) -1,0
- Gebruikte wagenprogramma (31) -0,9

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Advisering via buitendienst sales (33) +1,2
- Content merkwebsite t.b.v. eigen bedrijfswebsite (8) +1,0
- Snelheid afhandeling garantieclaims (45) +0,9

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Aantal en verdeling showroomauto's en demo's (29) -1,5
- Levertijd onderdelen (38) -1,4
- Inbreng bij beslissingen (1) -1,2



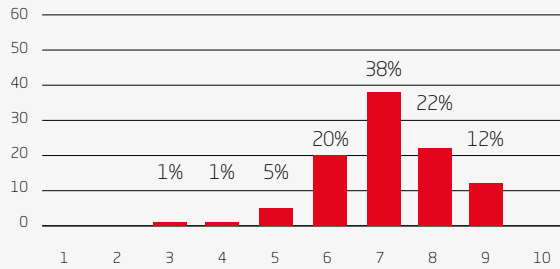
0 2 4 6 8 10

0 2 4 6 8 10

0 2 4 6 8 10

2019 2018 2017

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



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk **7,1**

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Profijt afspraken importeur met rentalmij. (24) +1,9
- Bestelprocedure nieuwe auto's (26) +1,4
- Aantal goedgekeurde garantieclaims (46) +1,3

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

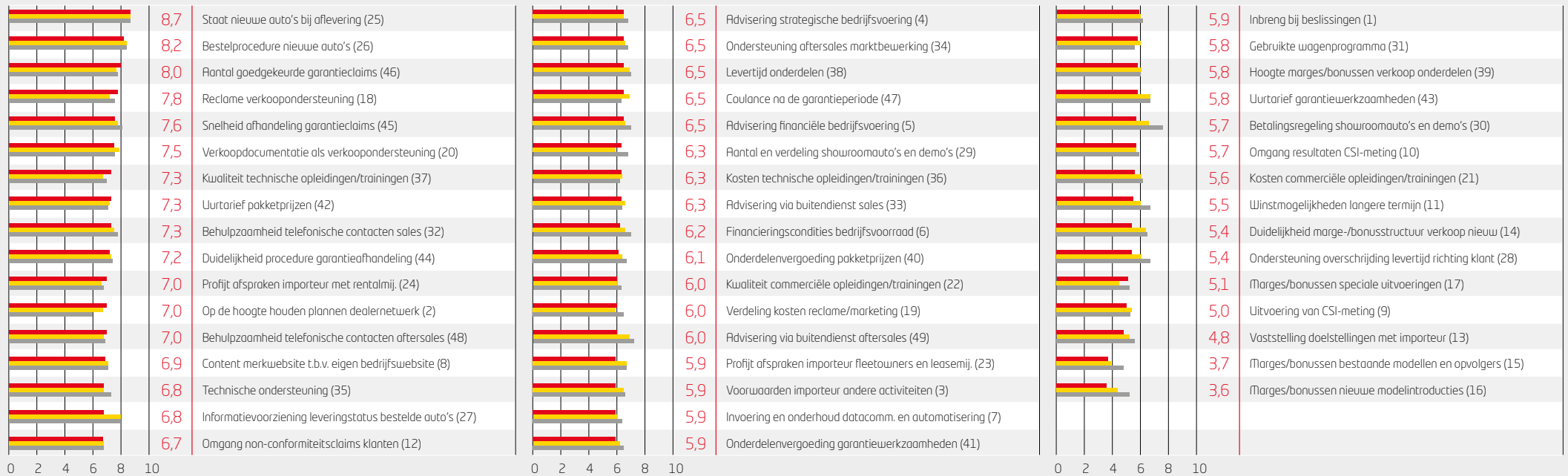
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -1,2
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -1,1
- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) -0,9

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Kwaliteit technische opleidingen/trainingen (37) +0,6
- Marges/bonussen speciale uitvoeringen (17) +0,5
- Reclame verkoopondersteuning (18) +0,5

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Informatievoorziening leveringstatus bestelde auto's (27) -1,2
- Duidelijkheid marge-/bonusstructuur verkoop nieuw (14) -1,0
- Uurtarief garantiewerkzaamheden (43) -0,9

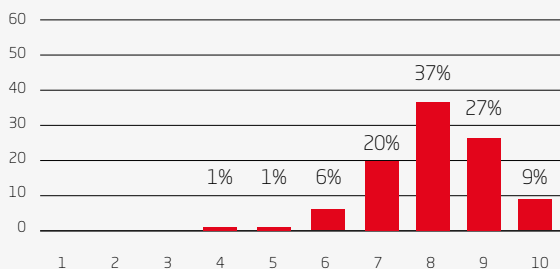


Volkswagen

8,1

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

8,1

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39) +2,2
- Inbreng bij beslissingen (1) +2,2
- Op de hoogte houden plannen dealernetwerk (2) +2,2

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

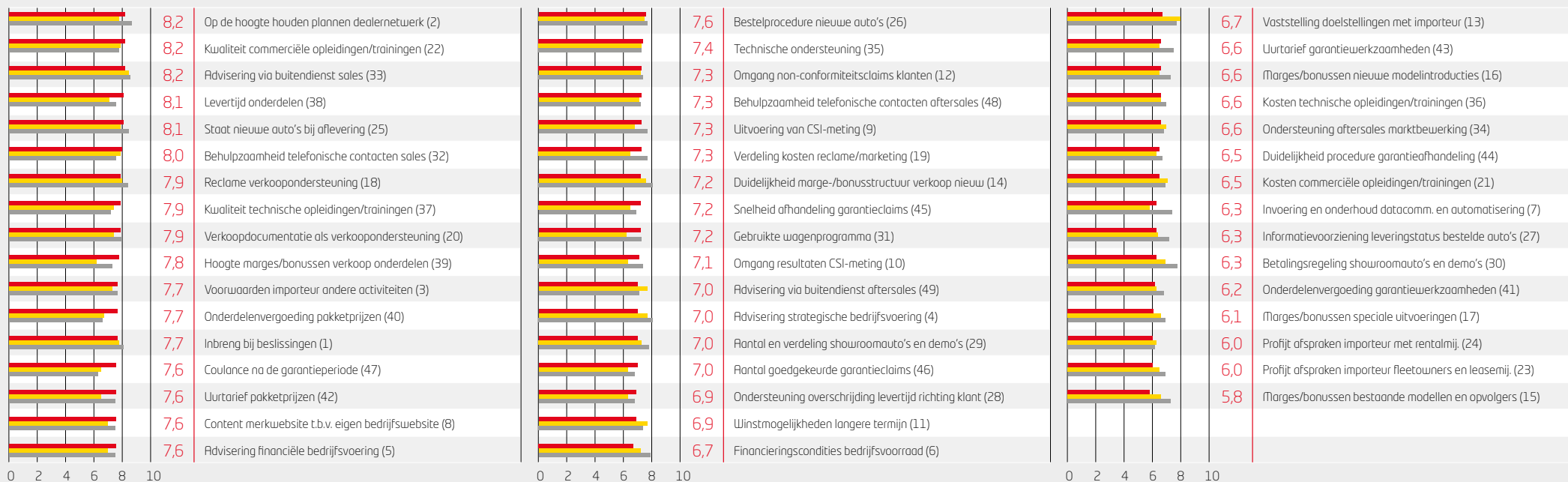
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

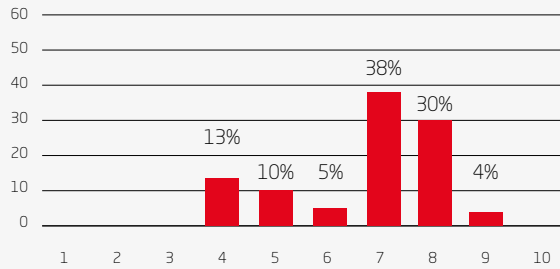
- Hoogte marges/bonussen verkoop onderdelen (39) +1,6
- Cou lance na de garantieperiode (47) +1,1
- Uurtarief pakketprijzen (42) +1,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) -1,3
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15) -0,8
- Winstmogelijkheden langere termijn (11) -0,8



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



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

- Profijt afspraken importeur met rentalrij. (24) +1,6
- Levertijd onderdelen (38) +1,4
- Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)+1,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

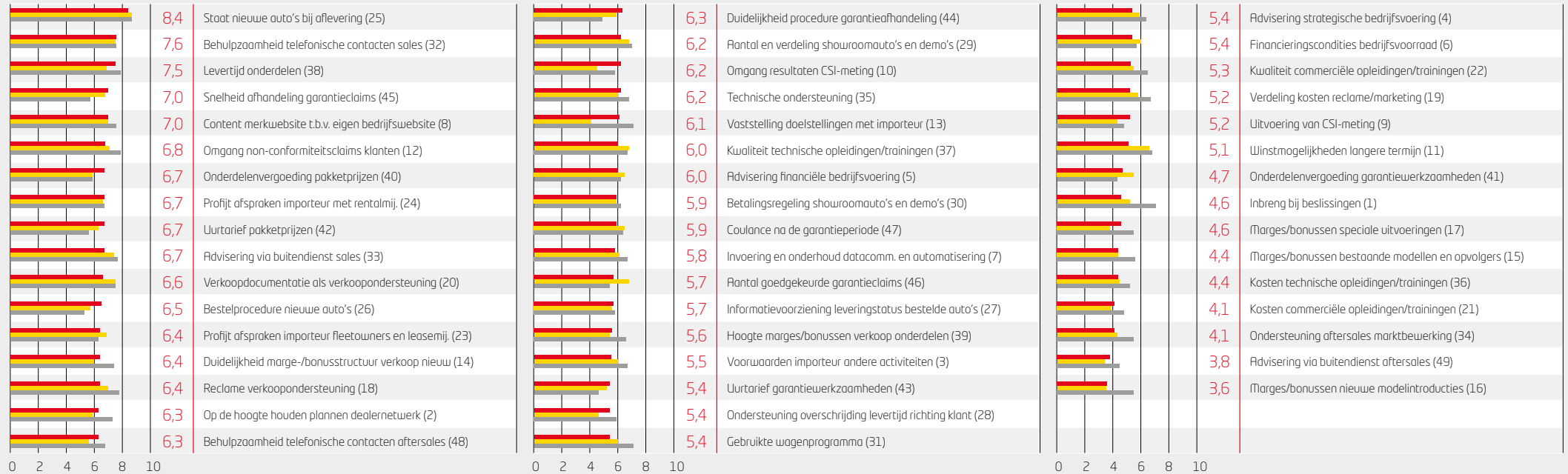
- Advisering via buitendienst aftersales (49) -2,6
- Ondersteuning aftersales marktwerking (34) -1,7
- Kosten commerciële opleidingen/trainingen (21) -1,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Vaststelling doelstellingen met importeur (13) +2,0
- Omgang resultaten CSI-meting (10) +1,7
- Uitvoering van CSI-meting (9) +0,9

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- Winstmogelijkheden langere termijn (11) -1,5
- Aantal goedgekeurde garantieclaims (46) -1,1
- Verkoopdocumentatie als verkoopondersteuning (20) -0,9

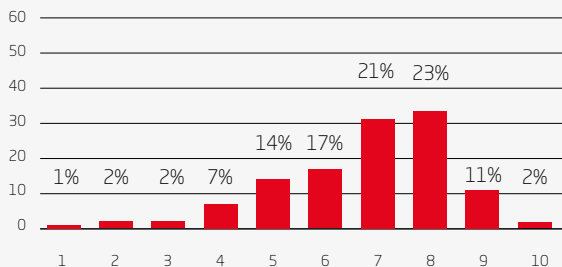


Alle merken

6,5

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer

(Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft)



Algemeen waarderingscijfer relatie met merk

6,5

De drie hoogste rapportcijfers voor alle merken

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

De drie laagste rapportcijfers voor alle merken

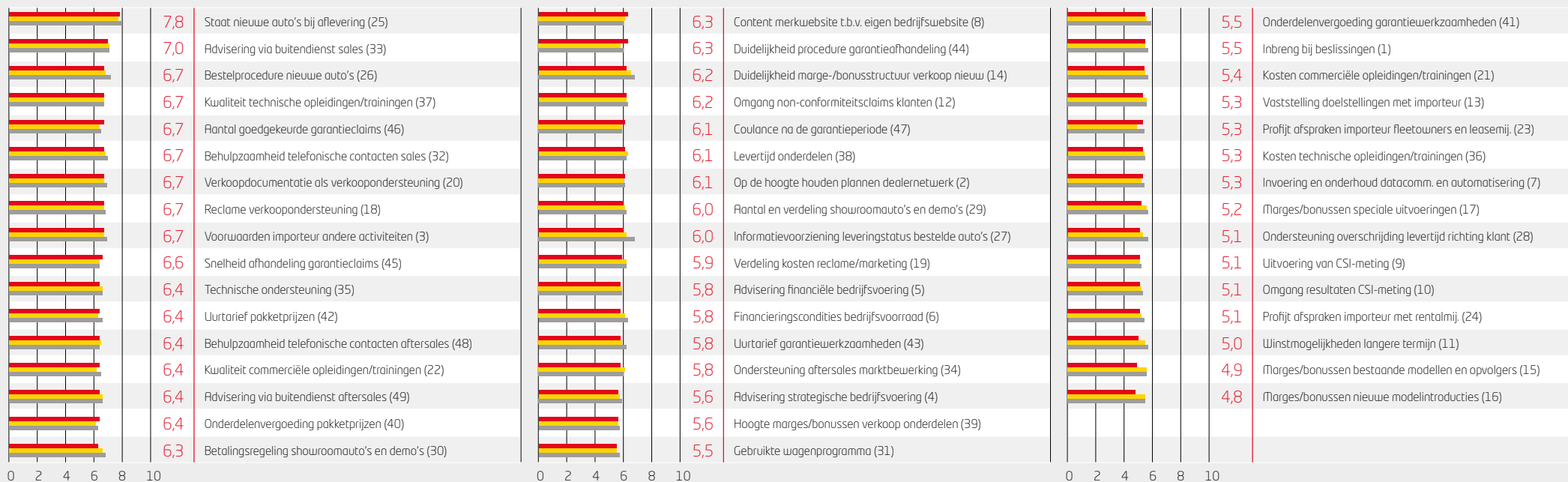
- Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16)
- Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15)
- Winstmogelijkheden langere termijn (11)

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- 7,8 - Profijt afspraken importeur fleetowners en leasemij. (23)+0,5
- 7,0 - Duidelijkheid procedure garantieafhandeling (44) +0,4
- 6,7 - Aantal goedgekeurde garantieclaims (46) +0,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2018

- 4,8 - Marges/bonussen bestaande modellen en opvolgers (15)-0,8
- 4,9 - Marges/bonussen nieuwe modelintroducties (16) -0,7
- 5,0 - Winstmogelijkheden langere termijn (11) -0,6



Rangorde waarderingscijfers

Merk	Cijfer 2019	Positie 2019
BMW/MINI	8,5	1
Audi	8,2	2
Volkswagen	8,1	3
Škoda	7,9	4
SEAT	7,9	4
Mercedes-Benz	7,1	6
Hyundai	7,1	6
Toyota	7,1	6
Mazda	7,0	9
Suzuki	7,0	9
KIA	6,9	11
Volvo	6,7	12
Ford	6,2	13
Renault*	5,9	14
Mitsubishi	5,8	15
Dacia*	5,6	16
Nissan	5,5	17
Opel	5,3	18
Jaguar/Land Rover	5,3	18
Citroën	5,2	20
Peugeot	4,6	21
Fiat	3,6	22
Alle merken	6,5	

Cijfer 2018	Positie 2018
8,8	1
7,8	2
7,8	2
7,3	7
7,6	4
6,3	15
6,4	14
7,3	7
6,6	12
7,5	5
6,6	12
7,5	5
5,8	16
6,9	9
6,7	10
6,9	9
5,6	17
6,7	10
5,2	19
5,0	21
5,1	20
4,9	22
6,6	

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

* De scores en posities voor de eerdere jaren 2018 en 2017 zijn gelijk aan de gecombineerde Renault/Dacia cijfers in die jaren

RODI Personenauto's 2019

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Respons

Merk	2019			2018	2017
	Vestigingen	Respons	Respons %	Respons %	Respons %
Audi	73	33	45,2%	56,8%	35,3%
BMW/MINI	93	78	83,9%	87,3%	65,5%
Citroën	77	36	46,8%	48,6%	47,9%
Dacia	97	49	50,5%	66,9%	74,1%
Fiat	74	31	41,9%	57,1%	53,7%
Ford	140	87	62,1%	70,7%	61,1%
Honda*	22	13	59,1%	90,9%	91,7%
Hyundai	72	38	52,8%	46,4%	59,8%
Jaguar/Land Rover	40	37	92,5%	90,0%	
Jeep*	30	15	50,0%	58,6%	53,6%
KIA	82	42	51,2%	33,7%	60,2%
Mazda	72	37	51,4%	58,7%	51,2%
Mercedes-Benz	66	37	56,1%	59,7%	62,5%

* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

Merk	2019			2018	2017
	Vestigingen	Respons	Respons %	Respons %	Respons %
Mitsubishi	75	47	62,7%	57,0%	46,1%
Nissan	71	44	62,0%	65,6%	63,0%
Opel	142	73	51,4%	43,8%	49,7%
Peugeot	106	83	78,3%	75,9%	62,8%
Renault	107	90	84,1%	66,9%	74,1%
SEAT	101	45	44,6%	43,9%	41,0%
Škoda	93	37	39,8%	39,8%	35,1%
Subaru*	24	15	62,5%	57,1%	61,3%
Suzuki	93	46	49,5%	62,6%	61,2%
Toyota	120	38	31,7%	49,2%	45,3%
Volkswagen	133	64	48,1%	36,1%	34,7%
Volvo	91	83	91,2%	91,8%	89,8%
Totaal	2.094	1.198	57,2%	57,1%	55,6%

* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

RODI Personenauto's 2019

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Ontwikkeling

standards sales

Naar inhoud

Naar stellingenlijst

Ontwikkeling standards m.b.t. sales (2019 t.o.v. 2018)

Gemiddelde	Verzwaard	Gelijk	Versoepteld
1 Peugeot	34%	64%	2%
2 Opel	63%	37%	
3 Mitsubishi	59%	41%	
3 Nissan	56%	44%	
5 Renault	56%	44%	
6 KIA	51%	49%	
7 Hyundai	50%	50%	
8 Jaguar/Land Rover	43%	35%	22%
9 Mercedes-Benz	41%	59%	
10 Citroën	36%	64%	
11 Volvo	34%	66%	
12 Jeep*	33%	67%	
13 Toyota	28%	72%	
14 Honda*	23%	77%	
15 BMW/MINI	21%	77%	3%
16 Mazda	18%	82%	
17 Dacia	14%	86%	
18 Fiat	13%	74%	13%
19 Volkswagen	10%	90%	
20 Suzuki	7%	91%	2%
21 SEAT	5%	89%	5%
22 Ford	4%	96%	
23 Škoda	4%	96%	
24 Subaru*		100%	
25 Audi		94%	6%

* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

standards aftersales

Ontwikkeling standards m.b.t. aftersales (2019 t.o.v. 2018)

Gemiddelde	Verzwaard	Gelijk	Versoepteld
1 Peugeot	30%	69%	1%
2 Opel	90%	10%	
2 Opel	63%	37%	
3 KIA	52%	48%	
3 Volkswagen	44%	56%	
5 Hyundai	39%	61%	
6 Jeep*	33%	67%	
7 Mitsubishi	32%	68%	
8 Honda*	31%	69%	
9 Nissan	30%	70%	
10 Volvo	28%	72%	
11 Audi	27%	73%	
12 Jaguar/Land Rover	27%	65%	8%
13 Renault	27%	73%	
14 Fiat	23%	74%	3%
15 Citroën	22%	78%	
16 BMW/MINI	21%	78%	1%
17 Mazda	16%	84%	
18 Škoda	16%	84%	
19 Ford	14%	86%	
20 Toyota	13%	87%	
21 Mercedes-Benz	11%	78%	11%
22 SEAT	9%	91%	
23 Subaru*	7%	93%	
24 Suzuki	2%	98%	
25 Dacia		100%	

* De uitkomsten voor dit merk zijn indicatief.

RODI Personenauto's 2019

Relatie Onderzoek Dealer Importeur



Stellingenlijst RODI Personenauto's

Algemene stellingen

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

Stellingen met betrekking tot sales

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

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

Stellingen met betrekking tot aftersales

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

RODI Passenger Cars – List of Assertions

General Statements

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

Sales-Related Statements

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

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

After-Sales-Related Statements

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