



FORMULEONDERZOEK GARAGEBEDRIJVEN 2024 (ROSA)



BOVAG

INHOUD

Voorwoord	3
Samenvatting	4
▶ Aanpak	4
▶ Waardering algemeen	6
▶ Waardering per stelling	6
▶ Ondersteuning	7
Vragen-/stellingenlijst	10
Alle garageformules	11
AD Garage	12
AutoCrew	13
AutoExcellent	14
AutoFirst	15
AutoProfijt	16
Autoservice Totaal	17
Autovakmeester	18
Bosch Car Service	19
Bosch Workshop Partner	20
CarProf	21
Carteam	22
CarXpert	23
Combinatie Merkspecialist	24
EUROREPAR Car Service	25
JAMES Autoservice	26
Vakgarage	27



VOORWOORD

Dit jaar kan ik wederom met trots concluderen dat de garageformules in Nederland zich blijven verbeteren. Dat blijkt uit de resultaten van ons Relatie Onderzoek Samenwerkingsverbanden Autobedrijven (ROSA). Twee jaar geleden riep ik “Op naar een 8 in 2024” en het is fantastisch om te zien dat we deze ambitie hebben overtroffen. De algemene waardering in 2024 komt namelijk uit op een 8,1.

Dit jaar valt vooral de groei in activiteiten op de zakelijke- en leasemarkt op. Ondanks dat de tarieven hier het laagste rapportcijfer van 6,3 krijgen, is er een duidelijke stijging in de waardering voor de activiteiten zelf. Dit kan verklaard worden door de verwachte groei van het leasewagenpark van ongeveer 1,3 miljoen auto's nu naar 1,8 miljoen auto's in 2030. Deze groei benadrukt het belang van de zakelijke- en leasemarkt voor de toekomst van onze sector.

Maar: het is essentieel dat we als formules, autobedrijven en leasemaatschappijen met elkaar in gesprek blijven om de tarieven op de zakelijke- en leasemarkt op een niveau te krijgen dat voor iedereen werkbaar is. Alleen door samen te werken kunnen we ervoor zorgen dat iedereen binnen de keten profiteert van eerlijke en duurzame tarieven, maar ook dat de werklust beheersbaar blijft.

Er zijn dit jaar een aantal nieuwe stellingen toegevoegd, waarbij we positieve resultaten zien op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen, regionale promotie, technische ondersteuning voor elektrische voertuigen en het onderscheid ten opzichte van andere garageformules. De ondersteuning op het gebied van techniek blijft een cruciaal aspect voor onze leden, met 90% die dit als (zeer) belangrijk beschouwt. Ook de marketingondersteuning wordt hoog gewaardeerd, met een lichte stijging ten opzichte van 2022. De inkoopondersteuning wordt als minst belangrijk gezien, maar toont toch een significante verbetering.

Ik wil alle autobedrijven en garageformules bedanken voor hun medewerking aan dit onderzoek. De respons is wederom gestegen, wat de betrokkenheid bij en het belang van ROSA onderstreept. Samen op weg naar een duurzame en succesvolle toekomst!

Gerard ten Buuren

Voorzitter BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven



SAMENVATTING ROSA 2024

Aanpak

Voor het ROSA-onderzoek, het Relatie Onderzoek Samenwerkingsverbanden Autobedrijven (ook wel het 'formuleonderzoek garagebedrijven' genoemd) van 2024 is een aantal stellingen gewijzigd ten opzichte van 2022.

De belangrijkste wijzigingen:

- ▶ er zijn vier nieuwe stellingen toegevoegd over de onderwerpen 'Maatschappelijk verantwoord ondernemen', 'Regionale promotie', 'Technische ondersteuning voor elektrische voertuigen' en 'Onderscheid ten opzichte van andere garageformules'.
- ▶ drie stellingen over leveringsprocedures, kortingsafspraken en verplichte afname van onderdelen zijn iets specifieker omschreven. (stellingnr. 25 t/m 27; zie Stellingen-overzicht)

Er is echter voldoende inhoudelijke overeenkomst met het 2022- en 2020-onderzoek om de uitkomsten van 2024 op deze punten verantwoord te kunnen vergelijken.

Dankzij de actieve medewerking van de verschillende garageformules in Nederland heeft BOVAG in 2024 de stellingenlijst kunnen uitsturen naar alle deelnemers van deze garageformules, zowel BOVAG- als niet-BOVAG-leden. In totaal hebben 17 formules deelgenomen (de formules onder 'Combinatie Merkspecialist' telt daarbij als één). De hoeveelheid uitgenodigde vestigingen is gestegen van 2.532 naar 2.601. De absolute respons is toegenomen van 773 naar 809 volledig ingevulde stellingenlijsten. Procentueel is de respons 31,1 procent, een lichte stijging ten opzichte van 2022 (30,5 procent; zie respons tabel).

Ook dit jaar is per formule geïnventariseerd welke producten en diensten ze wel en niet aanbieden. Dit is bij elke formule gemarkeerd met een * (zie formulepagina's) en gedaan om de waarden per onderwerp goed in perspectief te kunnen zien. Bij producten en diensten die niet worden aangeboden, maar die wel een hoge waardering krijgen, is het aannemelijk dat het ontbreken van deze activiteit door de deelnemers als positief wordt ervaren. Anderzijds is het ook mogelijk dat niet aangeboden producten en diensten met een lage waardering als negatief worden beschouwd juist omdat ze ontbreken.

BOVAG past duidelijke criteria toe voor de representativiteit van dit onderzoek. De respons van de formules varieert tussen de 11,2 en 75 procent. De respons bij 13 formules is *representatief* en wordt volledig opgenomen in de rapportage (groene markering). Bij drie formules leidt de respons tot een *indicatieve* opname in de rapportage (blauwe markering). Deze zijn wel opgenomen in het rapport, maar krijgen geen algemeen waarderingscijfer. Deelnemers van formule TechExpert (rode markering) zijn wel aangeschreven, maar de respons is te laag om op te nemen in dit rapport.

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

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



RESPONS

Garageformule	2024 Verzonden**	2024 Respons	2024 Respons %	2022 Respons %	2020 Respons %
AD Garage	24	18	75,0%	68,2%	
AutoCrew	151	19	12,6%	17,2%	22,9%
AutoExcellent	10	6	60,0%		
AutoFirst	181	93	51,4%	45,6%	51,1%
AutoProfijt	176	38	21,6%	15,1%	19,0%
Autoservice Totaal	166	21	12,7%	9,1%	19,7%
Autovakmeester	202	81	40,1%	36,7%	45,5%
Bosch Car Service	408	78	19,1%	27,2%	29,0%
Bosch Workshop Partner	338	38	11,2%	13,4%	18,9%
CarProf	108	59	54,6%	51,0%	50,7%
Carteam	59	29	49,2%	56,9%	61,7%
CarXpert	63	29	46,0%		
Combinatie Merkspecialist*	113	47	41,6%	44,3%	53,7%
EUROREPAR Car Service	142	32	22,5%	34,6%	43,6%
JAMES Autoservice	71	40	56,3%	43,4%	50,0%
TechExpert	45	9	20,0%		
Vakgarage	344	172	50,0%	42,9%	44,0%
Totaal	2.601	809	31,1%	30,5%	33,1%

■ representatief ■ indicatief ■ respons te laag/niet opgenomen

* De formulenaam 'Combinatie Merkspecialist' is de verzameling van vijf garageformules: MBSG Merkspecialist, PCA Merkspecialist, TOP Merkspecialist, Vetos Merkspecialist en VSR. VSR werd in eerdere uitgaven apart gerapporteerd. Inmiddels is deze formule toegetreden tot de groep van Combinatie Merkspecialist.

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

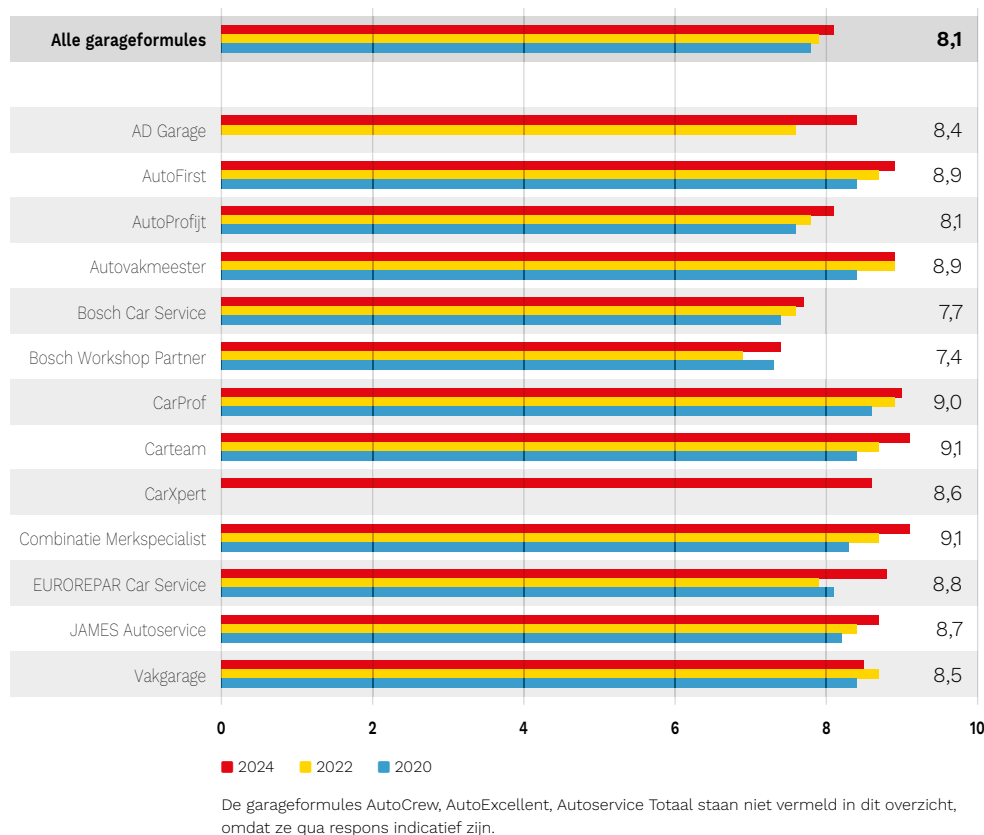
Vakgarage steekt, met een absolute respons van n=172, met kop en schouders boven de andere formules uit en levert in haar eentje een bijdrage van meer dan een vijfde aan de totale respons. Van AD Garage leverde driekwart van de deelnemers hun antwoorden aan, terwijl ook Auto-Excellent, AutoFirst, CarProf en JAMES Autoservice de grens van 50 procent passeerden. Hoewel volgens de normen wel representatief, vertonen AutoCrew, AutoProfijt, Autoservice Totaal, Bosch Car Service, Bosch Workshop Partner en EUROREPAR Car Service een relatief magere respons.



Waardering algemeen

De garagebedrijven beoordelen de relatie met hun formule gemiddeld met een algemeen waarderingscijfer van 8,1 (zie onderstaande figuur). Dit is een stijging van 0,2 punt ten opzichte van 2022 (toen een 7,9). Positief is dat er alleen maar (zeer) ruime voldoende gescoord zijn tussen de 7,4 en 9,1. Carteam en Combinatie Merkspecialist, zijn beiden beoordeeld met een 9,1, direct gevolgd door CarProf (9,0), AutoFirst en Autovakmeester (beiden een 8,9). Ook (ruim) boven het gemiddelde scoren EUROREPAR Car Service (8,8), JAMES Autoservice (8,7), CarXpert (8,6), Vakgarage (8,5) en AD Garage (8,4). Bosch Car Service (7,7) en Bosch Workshop Partner (7,4) bevinden zich, met nog steeds een nette ruim voldoende, als enigen onder het algemeen waarderingscijfer.

ALGEMEEN WAARDERINGSCIJFER PER GARAGEFORMULE



Waardering per stelling

Het aantal stellingen (zie hoofdstuk Vragen-/stellingenlijst op pagina 10 van de rapportage) komt uit op 39. De onderwerpen waar naar gevraagd is, zijn verdeeld over een aantal thema's: Beleid, Marketing, Inkoop, Techniek en Algemeen. Het gemiddelde cijfer van de stellingen* komt dit jaar uit op een 7,4 en stijgt met 0,3 punt ten opzichte van twee jaar geleden. Dit is 0,7 punt lager dan het algemeen waarderingscijfer (8,1). 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 met gemiddeld een 6,0 of hoger beoordeeld. Net als voorgaande jaren zijn de formuledeelnemers over het algemeen het meest tevreden over *Het behoud van zelfstandig ondernemerschap* (8,6; +0,2 punt t.o.v. 2022), *Verplichtingen en eisen van de garageformule ten aanzien van hun pand, uitstraling en huisstijl* (8,3; +0,3 punt) en de hiermee samenhangende *Beoordeling over de uitstraling van de formule-aankleding van het pand* (8,0). Ook alles wat met de verplichtingen te maken heeft ten aanzien van formuledeelnemers, sales, after-sales en opleidingen bevindt zich op of rond het cijfer 8. Vergeleken met twee jaar terug is men daar onveranderd zeer tevreden over.

Relatief het minst tevreden zijn de formuledeelnemers over alle onderwerpen die te maken hebben met lease en de zakelijke markt. *De activiteiten die de formule onderneemt voor de tarieven in de zakelijke markt* scoort wederom het laagste gemiddelde cijfer (6,3), hoewel er wel een verbetering te noteren is (+0,4 punt). De formules JAMES Autoservice (8,7), Combinatie Merkspecialist (8,3) en Carteam (7,8) tonen met een hoge score aan hun deelnemers hierin (zeer) goed te ondersteunen. Hierbij dient wel vermeld te worden dat een aantal formules aangeeft niet actief te zijn op dit gebied. Dus de minder hoge cijfers van andere formules op dit punt kunnen zowel uitdrukking geven aan ontevredenheid over de zakelijke- en leasemarkt, als ontevredenheid over het ontbreken hiervan in de formule.

Van de vier nieuwe stellingen dit jaar zijn er twee die op het stellinggemiddelde scoren (7,4). Ten eerste, de *Tevredenheid over het onderscheid ten opzichte van andere formules*. De wens van autobedrijven om de formule te kiezen die bij hen past lijkt voldoende geborgd door de variatie in het aanbod van formules in Nederland. De tweede betreft de *Activiteit ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen*. De overgrote meerderheid van de formules heeft hiervoor een ruime voldoende tot goede beoordeling ontvangen.

Twee andere nieuwe stellingen scoren iets lager dan gemiddeld. Zowel *Technische ondersteuning onderhoud elektrische voertuigen* (7,1) als de *Tevredenheid over de regionale promotie* scoren ruim voldoende (7,0), hoewel er ook formules zijn die hierin nog kunnen verbeteren.

Nagenoeg alle stellingen zijn in 2024 gemiddeld hoger beoordeeld dan in 2022. Dit duidt over de hele linie op een positieve trend in alle zaken die van belang zijn om je als garage aan te sluiten bij een formule. Er is slechts één onderwerp dat dit jaar een fractie lager uitkomt, te weten de *Tevredenheid over de mobiliteitsgarantie* (-0,1 punt, cijfer 7,2).

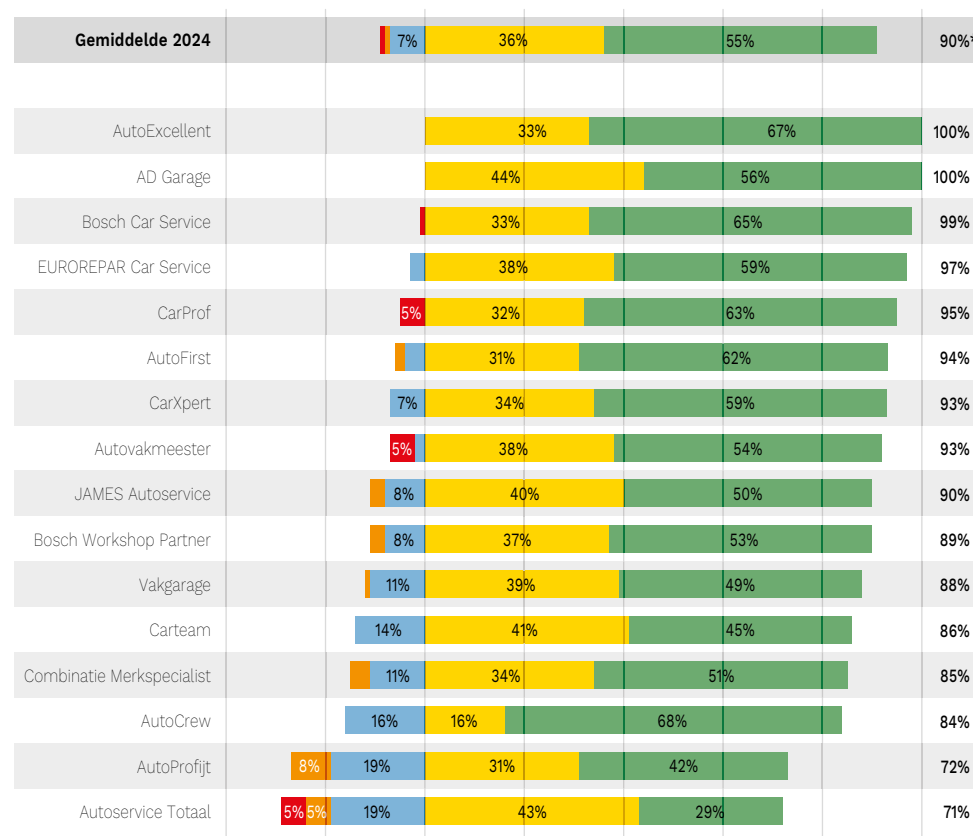
* Dit cijfer is opgebouwd uit het rekenkundig gemiddelde van alle stellingen samen, waarbij de waardering van elke stelling even zwaar meeweegt.



Ondersteuning

Elk ROSA-onderzoek wordt er een aantal specifieke vragen gesteld over de ondersteuning op verschillende aspecten. Deze aspecten zijn: Techniek, Marketing en Inkoop. De formuledeelnemers beschouwen de ondersteuning op het gebied van techniek als het belangrijkste (90%), een lichte toename van 1 procent, maar nog net niet op het niveau van vier jaar geleden (91%). 55 procent vindt ondersteuning op het gebied van techniek zelfs zeer belangrijk. AutoExcellent-deelnemers zijn op dit punt het meest uitgesproken; tweederde (67%) geeft aan technische ondersteuning zeer belangrijk te vinden. Van de Autoservice Totaal deelnemers daarentegen hecht slechts 29 procent hieraan.

HOE BELANGRIJK VINDT U ONDERSTEUNING OP HET GEBIED VAN TECHNIEK?



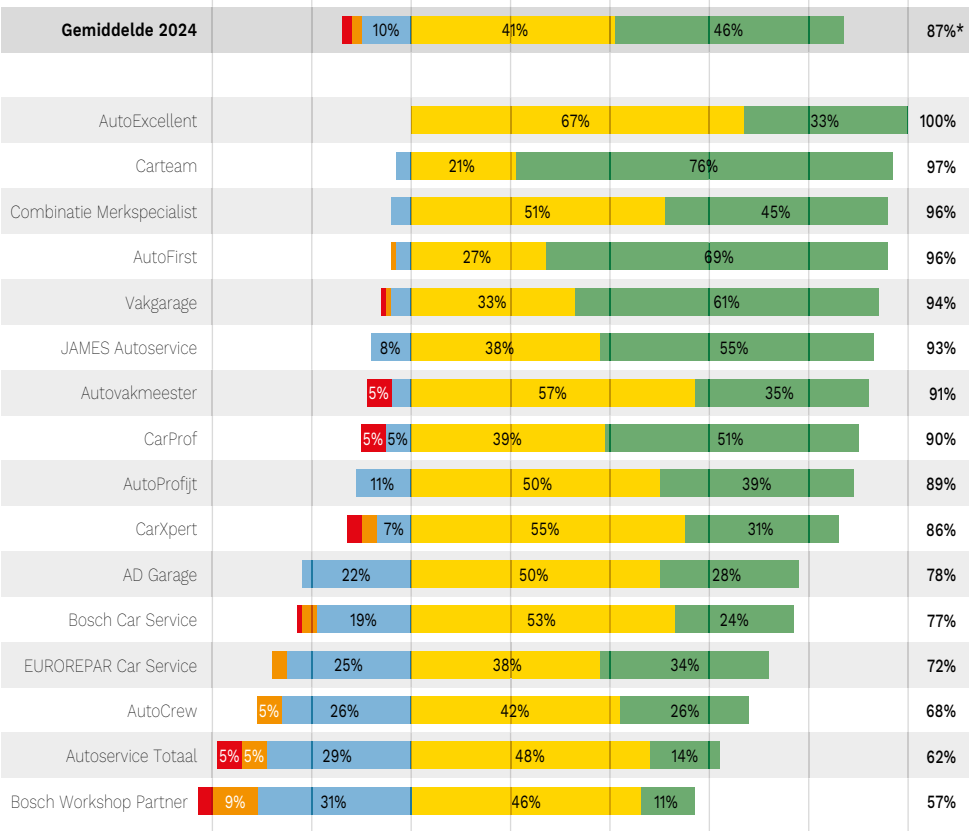
■ zeer onbelangrijk ■ onbelangrijk ■ neutraal ■ belangrijk ■ zeer belangrijk

* Betreft het opgetelde percentage van belangrijk en zeer belangrijk.

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

Net als in 2022 geeft gemiddeld 87 procent van de deelnemers aan ondersteuning op gebied van marketing belangrijk of zeer belangrijk te vinden, waarvan 46 procent dit zeer belangrijk vindt. Een stijging ten opzicht van 2022 (toen 40%).

HOE BELANGRIJK VINDT U ONDERSTEUNING OP HET GEBIED VAN MARKETING?



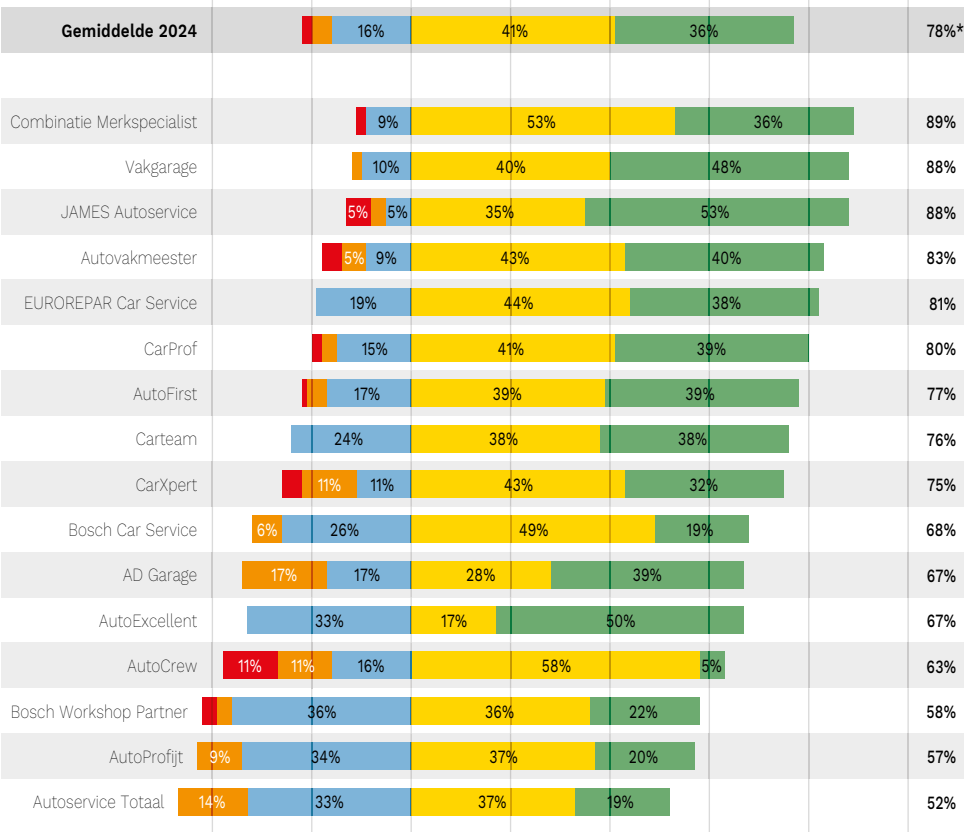
■ zeer onbelangrijk ■ onbelangrijk ■ neutraal ■ belangrijk ■ zeer belangrijk

* 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 als het minst (zeer) belangrijk gezien (78%), maar stijgt wel significant met 6 procentpunt (2022: 72%). Wat hierbij moet worden opgemerkt zijn de grote verschillen per formule. Combinatie Merkspecialisten, Vakgarage en JAMES Autoservice scoren tegen de 90 procent op het (zeer) grote belang van ondersteuning op het gebied van inkoop, terwijl Autoservice Totaal hier 37 procentpunt lager op scoort (52%) dan de hoogst scorende. Voor al deze aspecten geldt dan ook dat er duidelijke accentverschillen zijn per formule. Sommige formules positioneren zich als 'full service' formules, terwijl anderen juist de weg kiezen van 'instapformule' met beperktere toetredingseisen, modulaire keuze in afname van diensten, laagdrempeligheid en lagere kosten. Het belangrijkste 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 INKOOP?



■ zeer onbelangrijk ■ onbelangrijk ■ neutraal ■ belangrijk ■ zeer belangrijk

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



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

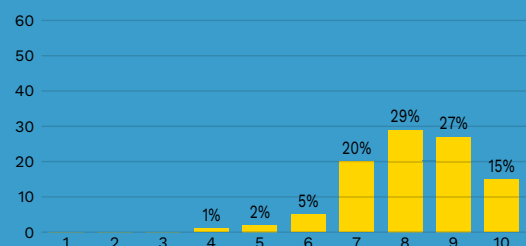
- 34 Ik ben tevreden over de hoogte van de franchisefee die ik moet betalen voor deelname aan [formulenaam].
- 35 Ik ben tevreden over de (extra) opbrengsten (klanten, omzet) die deelname aan [formulenaam] met zich meebrengt.
- 36 Ik ben tevreden over de opleidings- en trainingsmogelijkheden die [formulenaam] 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.

8,1

ALLE GARAGEFORMULES

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 2.601 Aantal enquêtes ingevuld: 809 Respons: 31,1%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule **8,1**

De drie hoogste rapportcijfers voor alle garageformules

- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) **8,6**
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) **8,3**
- Leveringsprocedures onderdelen voorgeschr. grossier (25) **8,1**

De drie laagste rapportcijfers voor alle garageformules

- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) **6,3**
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) **6,6**
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) **6,7**

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) **+0,5**
- Kortingsafspraken inkooprijzen onderdelen (26) **+0,5**
- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24) **+0,5**

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) **-0,1**
- Verplichtingen en eisen opleidingen (5) **-0,0**
- Uitstraling formule-aankleding pand (23) **-0,0**



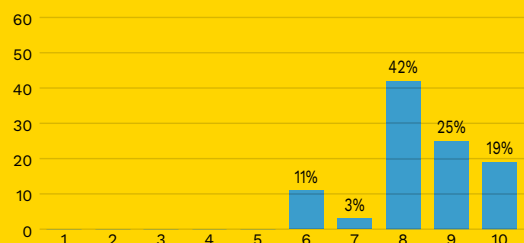
■ 2024 ■ 2022 ■ 2020



AD GARAGE

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 24 Aantal enquêtes ingevuld: 18 Respons: 75%

8,4

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule

8,4

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Technische helpdesk (30) +1,8
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +1,7
- Ondersteuning op technisch gebied (29) +1,6

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -1,2
- Tevredenheid regionale promotie (22) -0,6
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) -0,5

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Overleg met mede-deelnemers (7) +2,6
- Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (38) +2,4
- Uitstraling formule-aankleding pand (23) +2,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Verplichtingen en eisen sales (3) -0,2
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) -0,2
- Verplichtingen en eisen formuledeelname (1) -0,1



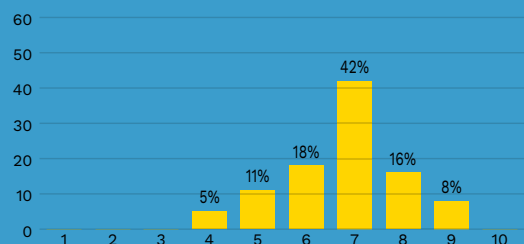
■ 2024 ■ 2022 * Formule biedt deze dienst niet aan

Uitkomsten zijn indicatief,
voor criteria zie pagina 4.

AUTOCREW

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 151 Aantal enquêtes ingevuld: 19 Respons: 12,6%

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

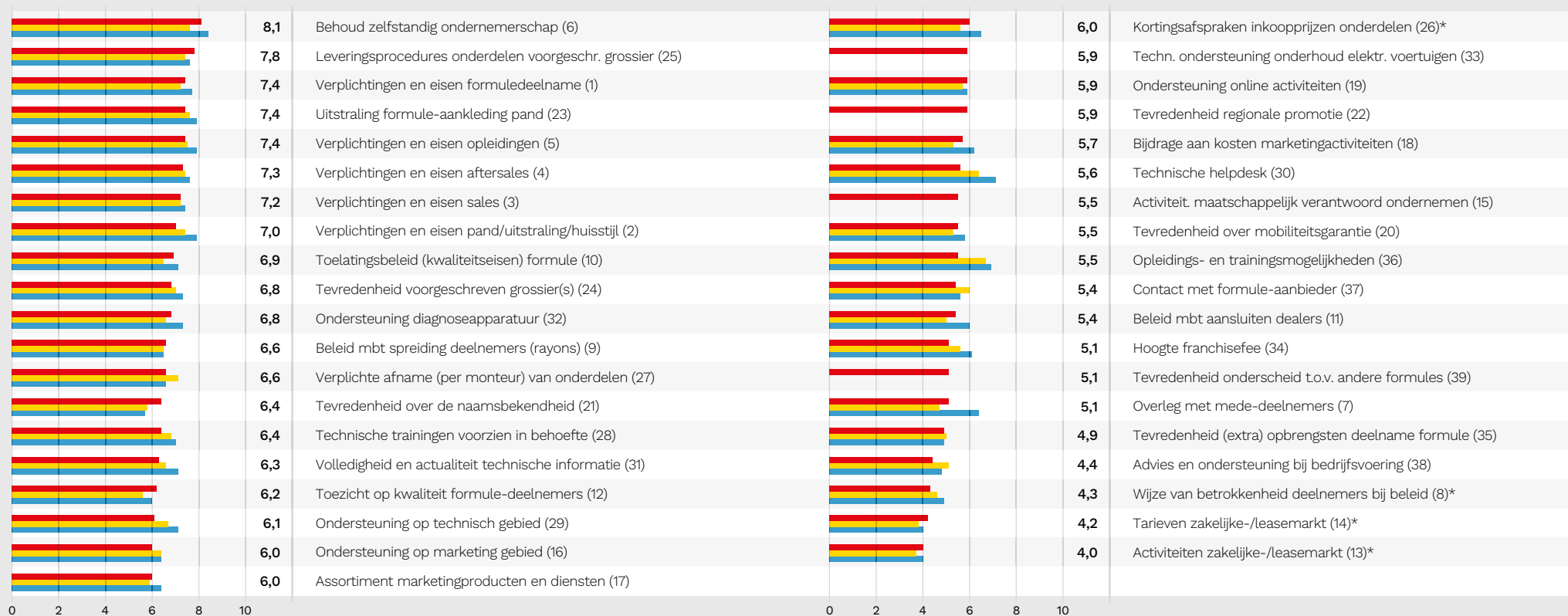
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -2,8
- Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (38) -2,5
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) -2,4

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) +0,6
- Toezicht op kwaliteit formule-deelnemers (12) +0,6
- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) +0,5

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36) -1,2
- Technische helpdesk (30) -0,8
- Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (38) -0,6



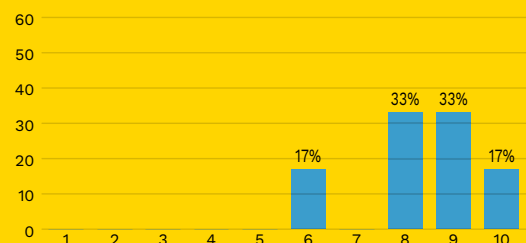
■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan

Uitkomsten zijn indicatief,
voor criteria zie pagina 4.

AUTOEXCELLENT

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 10 Aantal enquêtes ingevuld: 6 Respons: 60%

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +2,4
- Ondersteuning online activiteiten (19) +1,8
- Hoogte franchisefee (34) +1,5

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -1,3
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -0,8
- Overleg met mede-deelnemers (7) -0,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

Geen

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

Geen

9,6	Behoud zelfstandig ondernemerschap (6)	8,1	Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (38)
9,6	Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20)	7,8	Toezicht op kwaliteit formule-deelnemers (12)
9,3	Ondersteuning online activiteiten (19)	7,8	Technische trainingen voorzien in behoefte (28)
9,1	Verplichtingen en eisen sales (3)	7,8	Ondersteuning op technisch gebied (29)
9,1	Verplichtingen en eisen aftersales (4)	7,8	Techn. ondersteuning onderhoud elektr. voertuigen (33)
9,1	Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24)	7,8	Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36)
8,9	Verplichtingen en eisen formuledeelname (1)	7,4	Activiteit. maatschappelijk verantwoord ondernemen (15)
8,9	Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2)	7,4	Kortingsafspraken inkooprijzen onderdelen (26)
8,9	Verplichtingen en eisen opleidingen (5)	7,4	Technische helpdesk (30)
8,9	Ondersteuning op marketing gebied (16)	7,4	Volledigheid en actualiteit technische informatie (31)
8,7	Assortiment marketingproducten en diensten (17)	7,3	Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8)
8,7	Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (18)	7,0	Beleid mbt spreading deelnemers (rayons) (9)
8,7	Leveringsprocedures onderdelen voorgeschr. grossier (25)	7,0	Tevredenheid regionale promotie (22)
8,7	Ondersteuning diagnoseapparatuur (32)*	7,0	Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35)
8,5	Toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) formule (10)	7,0	Tevredenheid onderscheid t.o.v. andere formules (39)
8,5	Uitstraling formule-aankleding pand (23)	6,4	Overleg met mede-deelnemers (7)
8,5	Verplichte afname (per monteur) van onderdelen (27)	6,3	Tevredenheid over de naamsbekendheid (21)
8,5	Hoogte franchisefee (34)	6,0	Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13)*
8,1	Beleid mbt aansluiten dealers (11)	6,0	Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14)*
8,1	Contact met formule-aanbieder (37)		

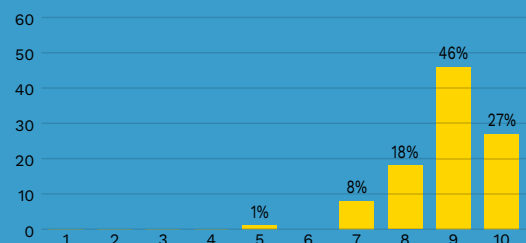
■ 2024 * Formule biedt deze dienst niet aan



AUTOFIRST

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 181 Aantal enquêtes ingevuld: 93 Respons: 51,4%

8,9

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid regionale promotie (22) +1,4
- Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (38) +1,2
- Ondersteuning op marketing gebied (16) +1,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

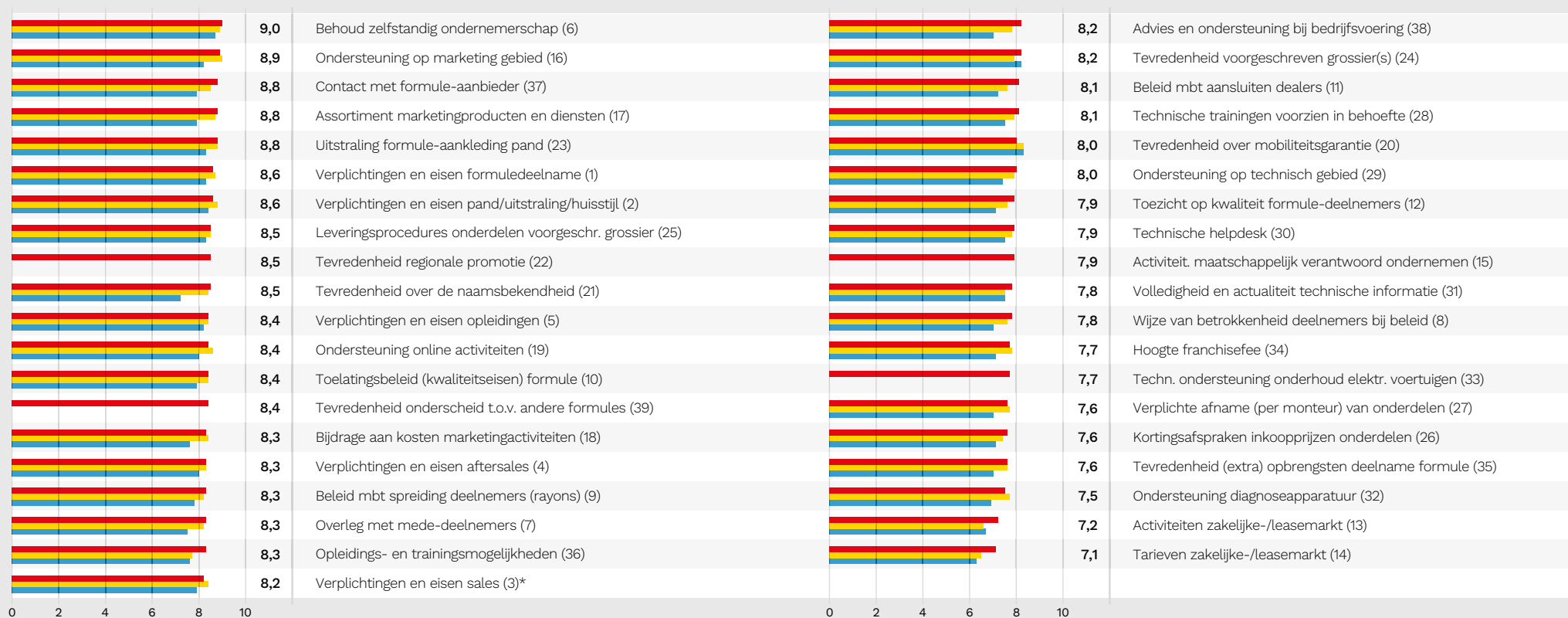
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +0,7
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) +0,6
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36) +0,5

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -0,3
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) -0,2
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) -0,2



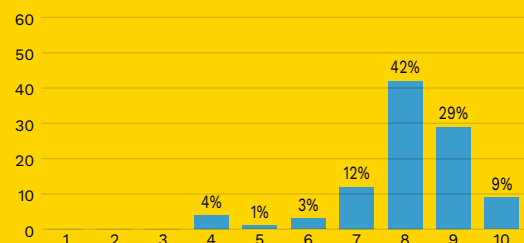
■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan

8,1

AUTOPROFIJT

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 176 Aantal enquêtes ingevuld: 38 Respons: 21,6%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule

8,1

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid regionale promotie (22) +0,3
- Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2) +0,3
- Verplichtingen en eisen sales (3) +0,3

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

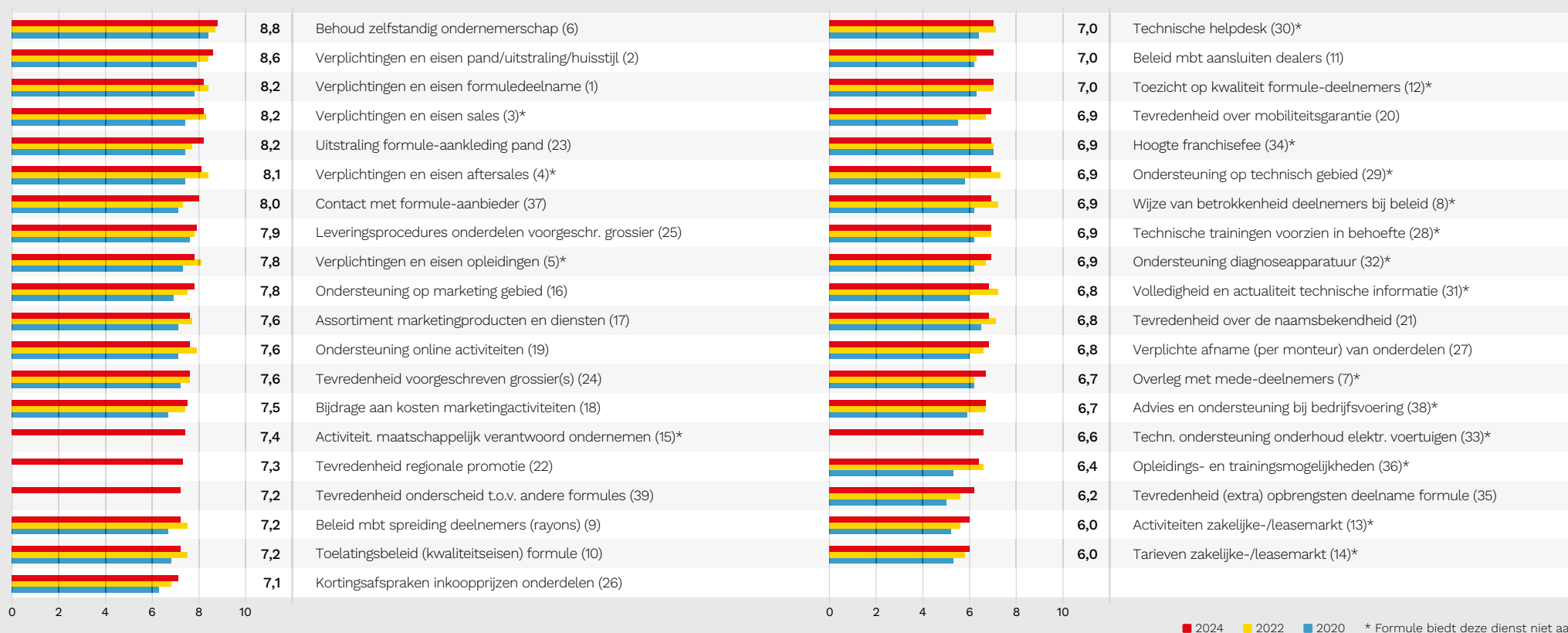
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36) -0,9
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -0,8
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -0,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Beleid mbt aansluiten dealers (11) +0,7
- Contact met formule-aanbieder (37) +0,7
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) +0,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Volledigheid en actualiteit technische informatie (31) -0,4
- Ondersteuning op technisch gebied (29) -0,4
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -0,3



■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan

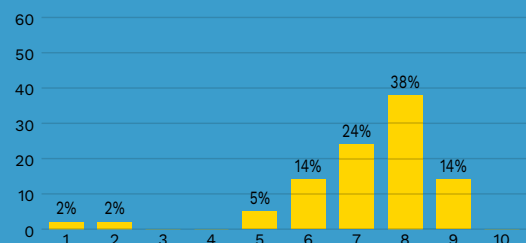


Uitkomsten zijn indicatief,
voor criteria zie pagina 4.

AUTOSERVICE TOTAAL

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 166 Aantal enquêtes ingevuld: 21 Respons: 12,7%

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) +0,4
- Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

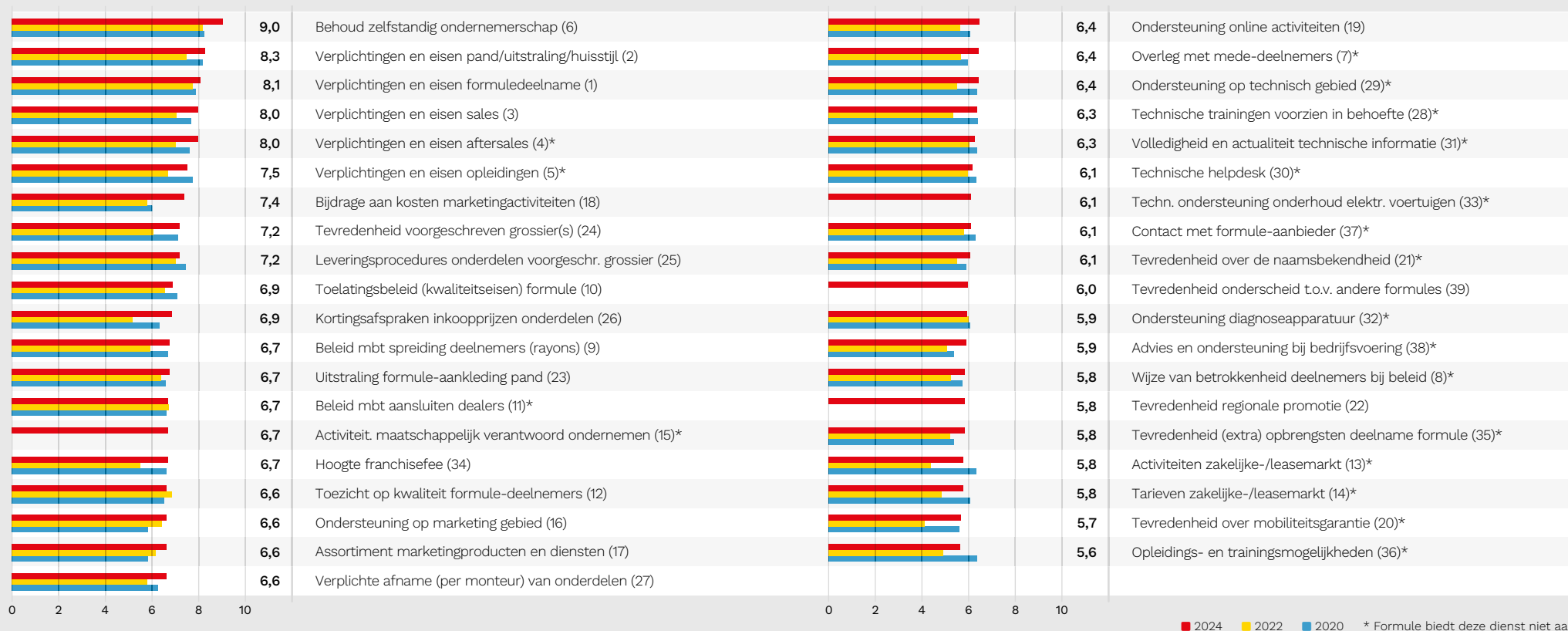
- Contact met formule-aanbieder (37) -1,6
- Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36) -1,6
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -1,5

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Kortingsafspraken inkooprijzen onderdelen (26) +1,7
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (18) +1,6
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +1,5

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Toezicht op kwaliteit formule-deelnemers (12) -0,2
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) -0,1
- Geen

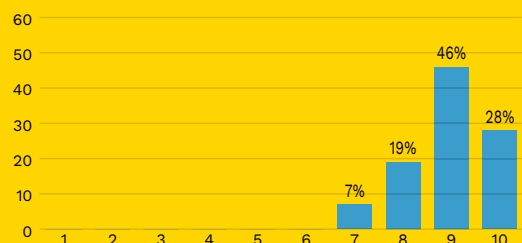


■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan

AUTOVAKMEESTER

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 202 Aantal enquêtes ingevuld: 81 Respons: 40,1%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,9

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid regionale promotie (22) +1,4
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +1,3
- Overleg met mede-deelnemers (7) +1,3

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

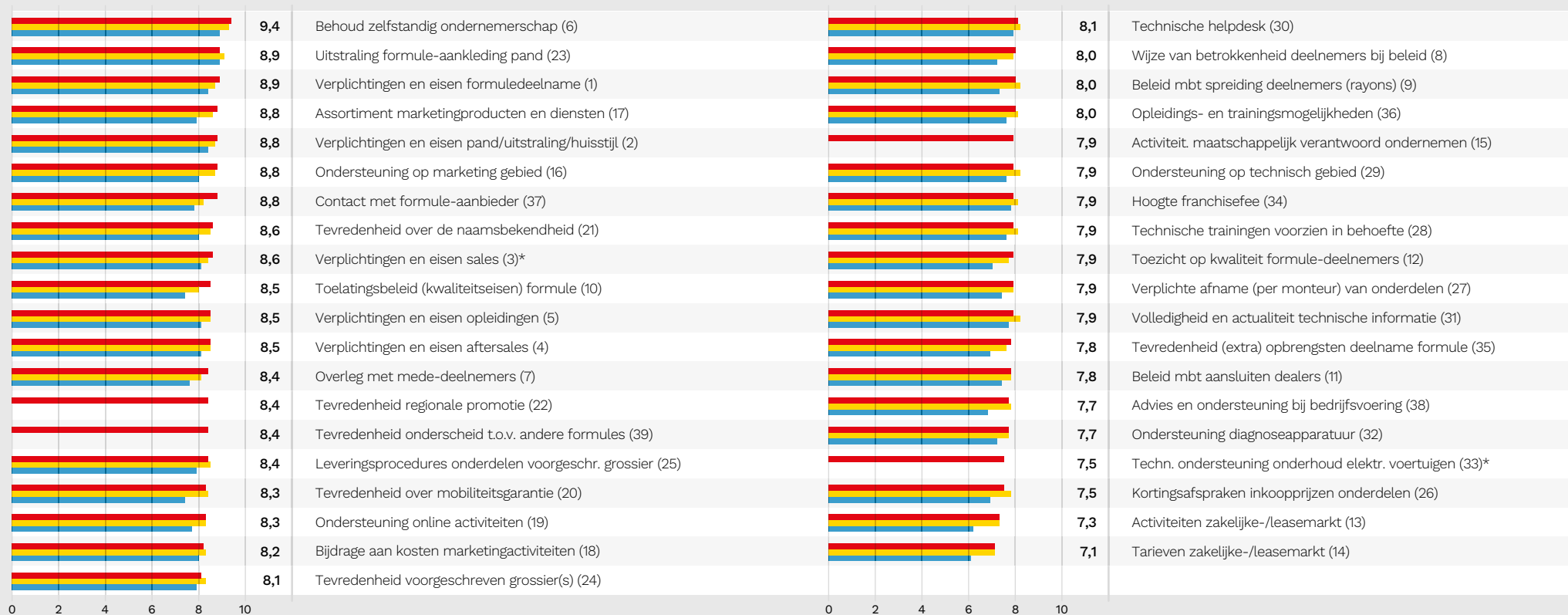
- Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Contact met formule-aanbieder (37) +0,5
- Toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) formule (10) +0,5
- Overleg met mede-deelnemers (7) +0,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Kortingsafspraken inkooprijzen onderdelen (26) -0,3
- Volledigheid en actualiteit technische informatie (31) -0,3
- Ondersteuning op technisch gebied (29) -0,2



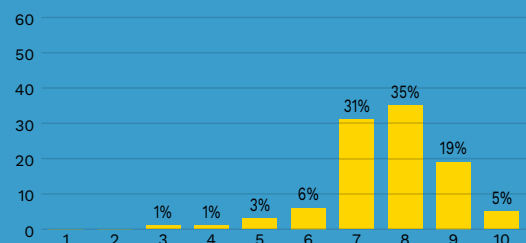
■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan



BOSCH CAR SERVICE

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 408 Aantal enquêtes ingevuld: 78 Respons: 19,1%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 7,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) +0,9
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +0,6
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) +0,3

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Overleg met mede-deelnemers (7) -1,3
- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (18) -1,2
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) -1,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +0,8
- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24) +0,6
- Contact met formule-aanbieder (37) +0,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Overleg met mede-deelnemers (7) -0,3
- Technische trainingen voorzien in behoefte (28) -0,3
- Verplichtingen en eisen sales (3) -0,2



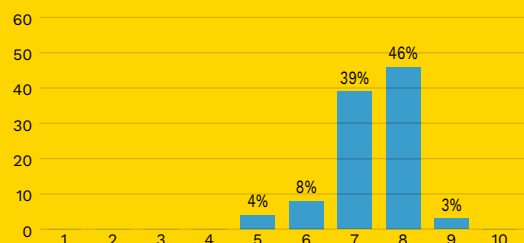
■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan



BOSCH WORKSHOP PARTNER

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 338 Aantal enquêtes ingevuld: 38 Respons: 11,2%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 7,4

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

Geen

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -2,3
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -2,0
- Overleg met mede-deelnemers (7) -1,7

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Kortingsafspraken inkooprijzen onderdelen (26) +1,4
- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24) +1,3
- Toezicht op kwaliteit formule-deelnemers (12) +1,2

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

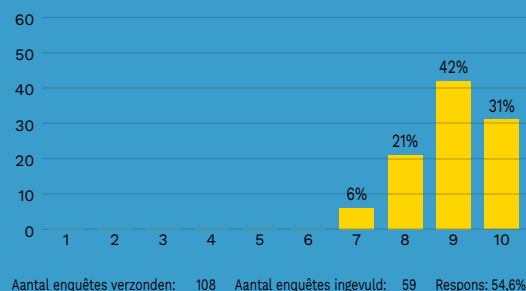
- Verplichtingen en eisen opleidingen (5) -0,4
- Technische helpdesk (30) -0,3
- Verplichtingen en eisen formuleredeelname (1) -0,3



7,4



■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan



Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule	9,0
--	-----

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +1,6
- Tevredenheid onderscheid t.o.v. andere formules (39) +1,1
- Assortiment marketingproducten en diensten (17) +1,1

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

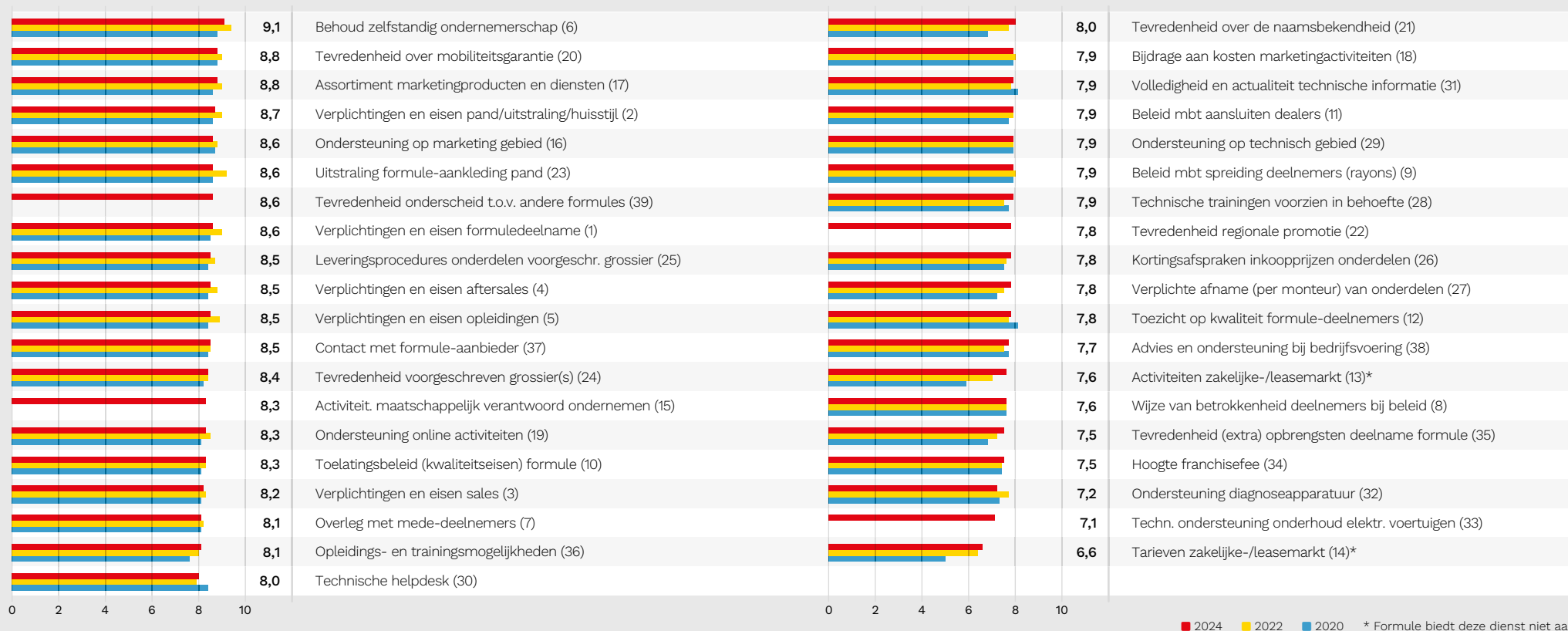
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +0,6
- Technische trainingen/voorzien in behoefte (28) +0,4
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) +0,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Uitstraling formule-aankleding pand (23) -0,6
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) -0,5
- Verplichtingen en eisen formuladeelname (1) -0,5

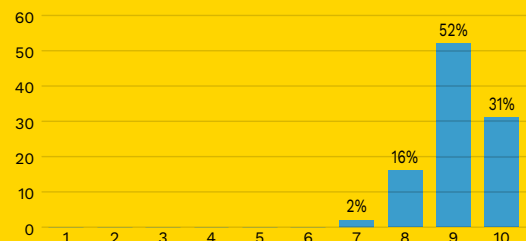


9,1

CARTEAM

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 59 Aantal enquêtes ingevuld: 29 Respons: 49,2%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule

9,1

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +1,8
- Tevredenheid regionale promotie (22) +1,7
- Ondersteuning online activiteiten (19) +1,7

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

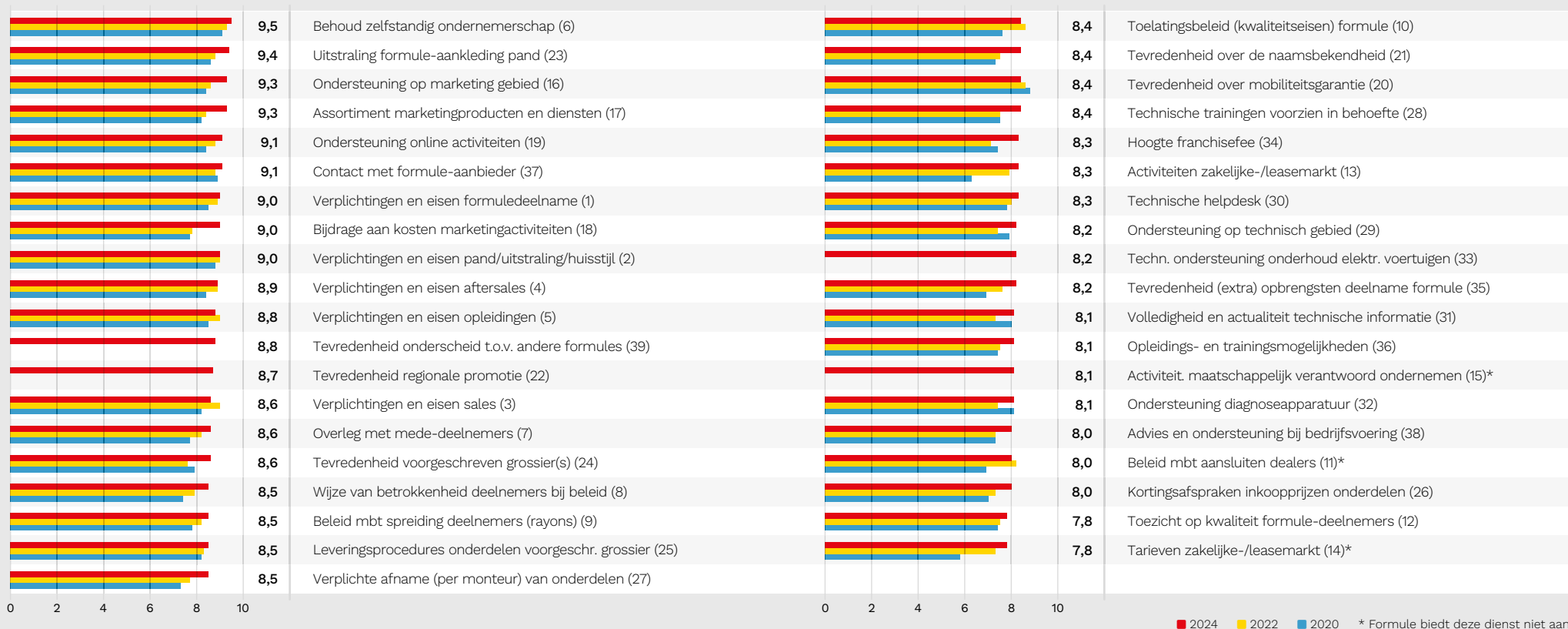
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (18) +1,2
- Hoogte franchisefee (34) +1,2
- Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24) +1,0

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Verplichtingen en eisen sales (3) -0,3
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -0,2
- Beleid mbt aansluiten dealers (11) -0,2



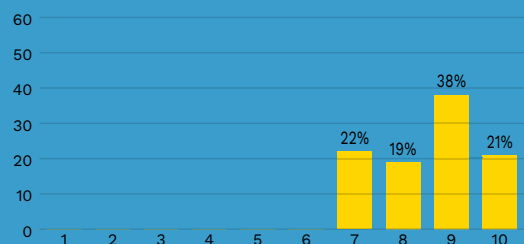
■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan



8,6

CARXPert

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 63 Aantal enquêtes ingevuld: 29 Respons: 46%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Technische helpdesk (30) +1,2
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +1,0
- Contact met formule-aanbieder (37) +0,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -1,2
- Tevredenheid regionale promotie (22) -0,7
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -0,4

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

Geen

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

Geen



9,1	Behoud zelfstandig ondernemerschap (6)	7,9	Technische trainingen voorzien in behoefte (28)
8,7	Contact met formule-aanbieder (37)	7,8	Uitstraling formule-aankleding pand (23)
8,5	Verplichtingen en eisen formuledeelnemers (1)	7,8	Beleid mbt spreiding deelnemers (rayons) (9)
8,5	Ondersteuning op marketing gebied (16)	7,8	Tevredenheid voorgeschreven grossier(s) (24)
8,4	Verplichtingen en eisen sales (3)*	7,8	Hoogte franchisefee (34)
8,4	Technische helpdesk (30)	7,5	Toelatingsbeleid (kwaliteitseisen) formule (10)
8,4	Verplichtingen en eisen pand/uitstraling/huisstijl (2)	7,5	Activiteit. maatschappelijk verantwoord ondernemen (15)
8,2	Assortiment marketingproducten en diensten (17)	7,4	Toezicht op kwaliteit formule-deelnemers (12)
8,2	Verplichtingen en eisen aftersales (4)	7,3	Beleid mbt aansluiten dealers (11)
8,2	Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20)	7,3	Kortingsafspraken inkooprijzen onderdelen (26)
8,2	Verplichtingen en eisen opleidingen (5)	7,2	Tevredenheid onderscheid t.o.v. andere formules (39)
8,1	Opleidings- en trainingsmogelijkheden (36)	7,2	Verplichte afname (per monteur) van onderdelen (27)
8,1	Ondersteuning online activiteiten (19)	7,1	Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8)
8,1	Volledigheid en actualiteit technische informatie (31)	6,9	Overleg met mede-deelnemers (7)
8,1	Ondersteuning op technisch gebied (29)	6,5	Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35)
8,0	Leveringsprocedures onderdelen voorgeschr. grossier (25)	6,4	Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13)*
8,0	Bijdrage aan kosten marketingactiviteiten (18)	6,4	Tevredenheid over de naamsbekendheid (21)
8,0	Ondersteuning diagnoseapparatuur (32)*	6,4	Tevredenheid regionale promotie (22)
7,9	Techn. ondersteuning onderhoud elektr. voertuigen (33)	6,2	Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14)*
7,9	Advies en ondersteuning bij bedrijfsvoering (38)		

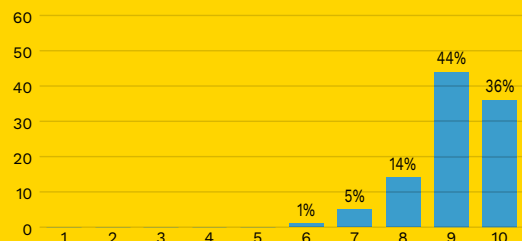
■ 2024 * Formule biedt deze dienst niet aan

9,1

COMBINATIE MERKSPECIALIST

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 113 Aantal enquêtes ingevuld: 47 Respons: 41,6%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 9,1

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +2,1
- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) +2,1
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) +2,0

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

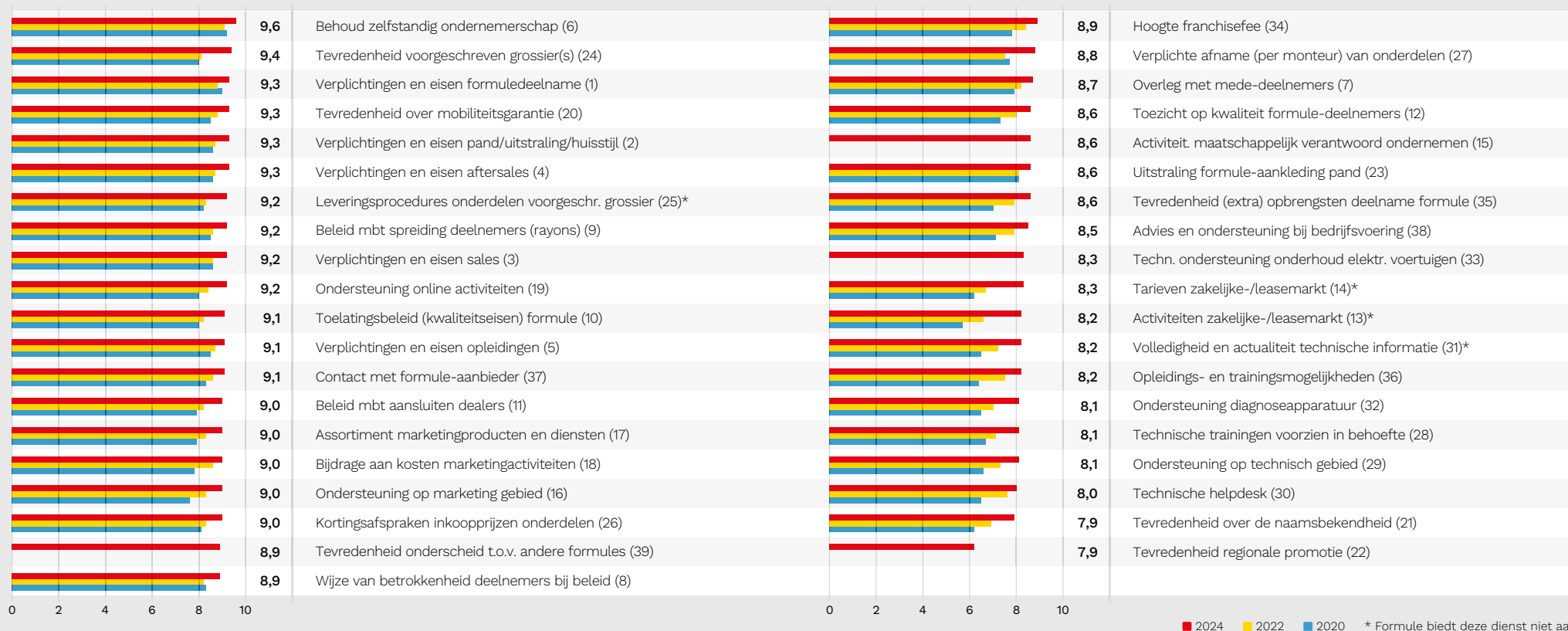
Geen

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +1,6
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) +1,6
- Verplichte afname (per monteur) van onderdelen (27) +1,4

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

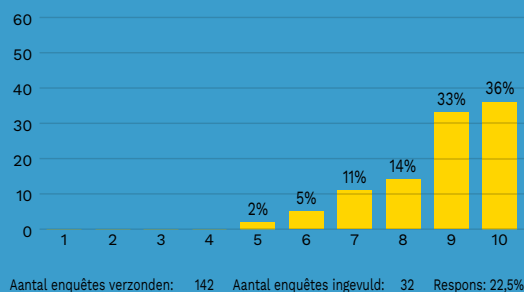
Geen



■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan

EUROREPAR CAR SERVICE

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



8,8

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Hoogte franchisefee (34) +1,6
- Beleid mbt aansluiten dealers (11) +1,4
- Overleg met mede-deelnemers (7) +1,4

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

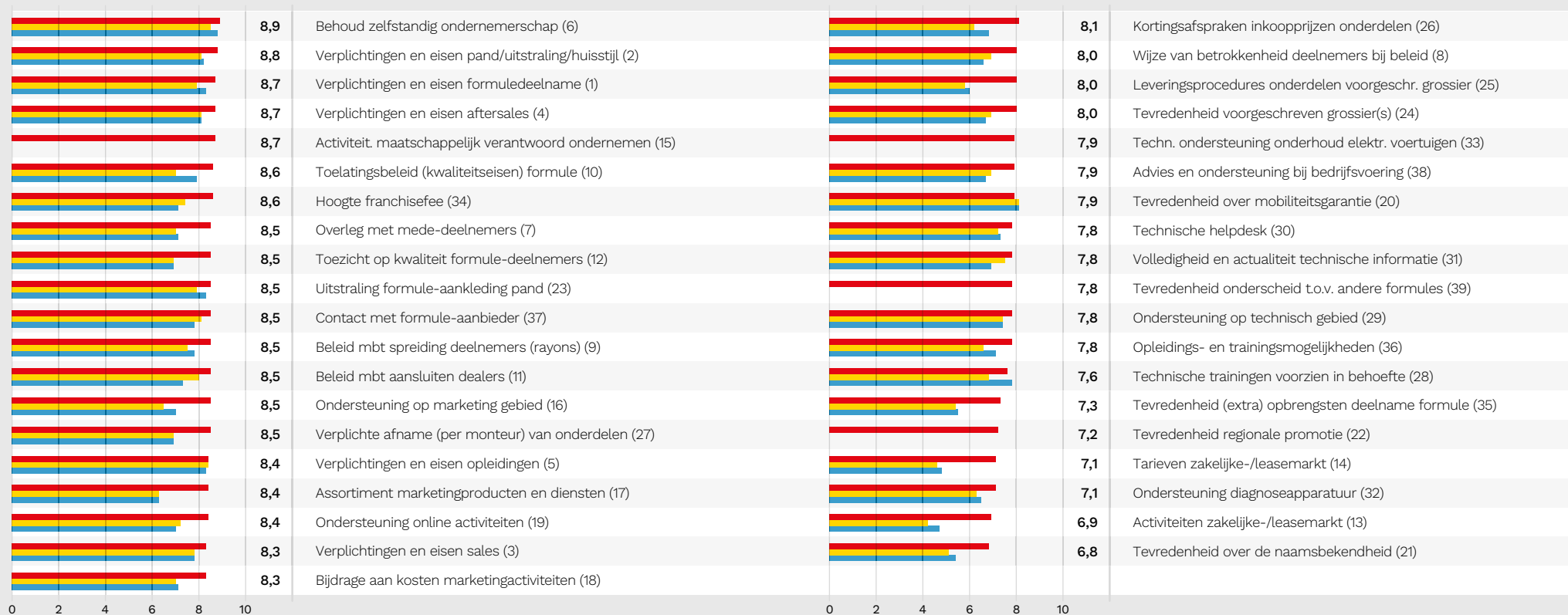
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -0,8
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) -0,2
- Leveringsprocedures onderdelen voorgeschr. grossier (25) -0,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +2,7
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) +2,5
- Leveringsprocedures onderdelen voorgeschr. grossier (25) +2,3

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -0,2

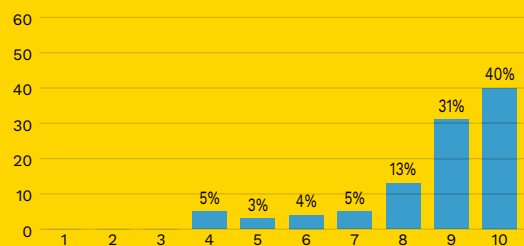




JAMES AUTOSERVICE

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 71 Aantal enquêtes ingevuld: 40 Respons: 56,3%

8,7

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,7

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) +2,4
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +2,3
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +1,9

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

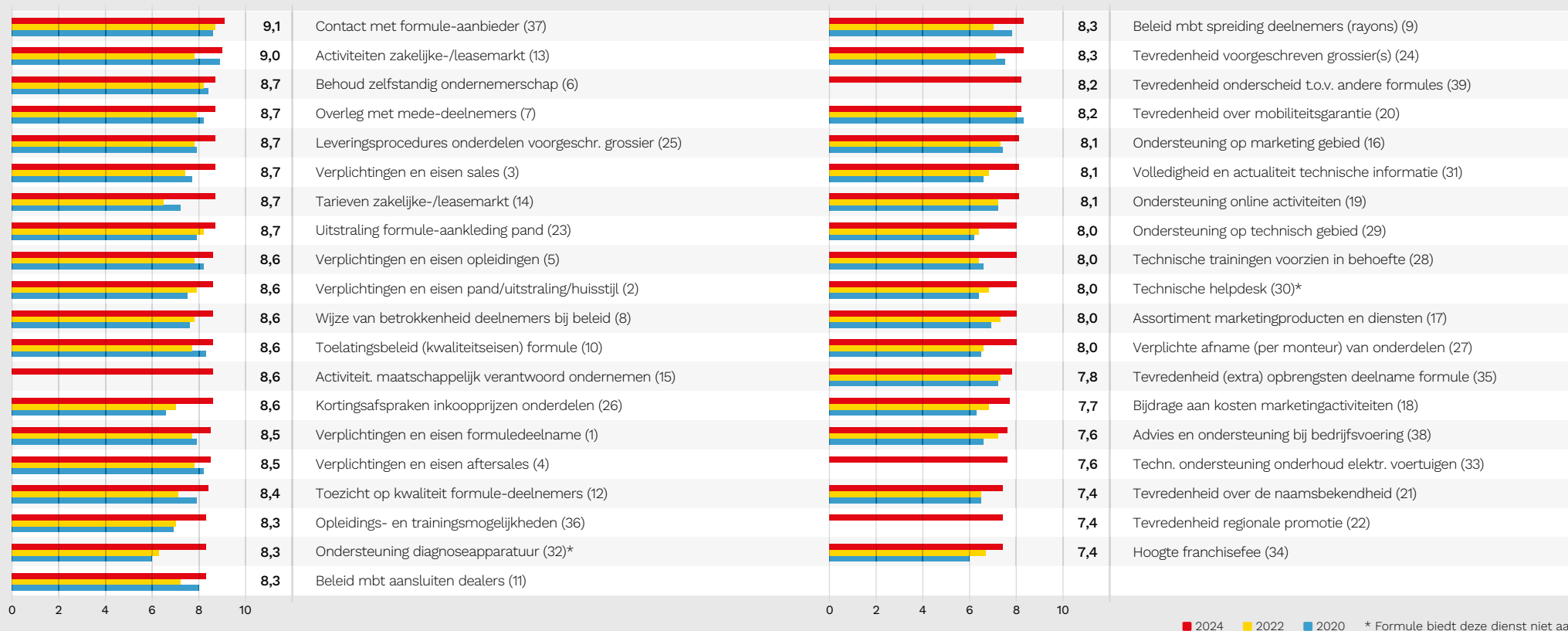
- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) -0,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) +2,1
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) +2,0
- Ondersteuning op technisch gebied (29) +1,6

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

Geen



■ 2024 ■ 2022 ■ 2020 * Formule biedt deze dienst niet aan



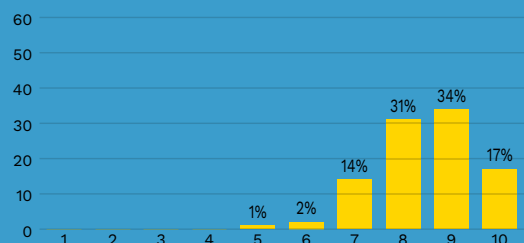
VAKGARAGE

8,5

VAKGARAGE

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer en beknopte analyse

Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



Aantal enquêtes verzonden: 344 Aantal enquêtes ingevuld: 172 Respons: 50%

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,5

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

- Tevredenheid over de naamsbekendheid (21) +1,6
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +0,8
- Tevredenheid (extra) opbrengsten deelname formule (35) +0,8

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

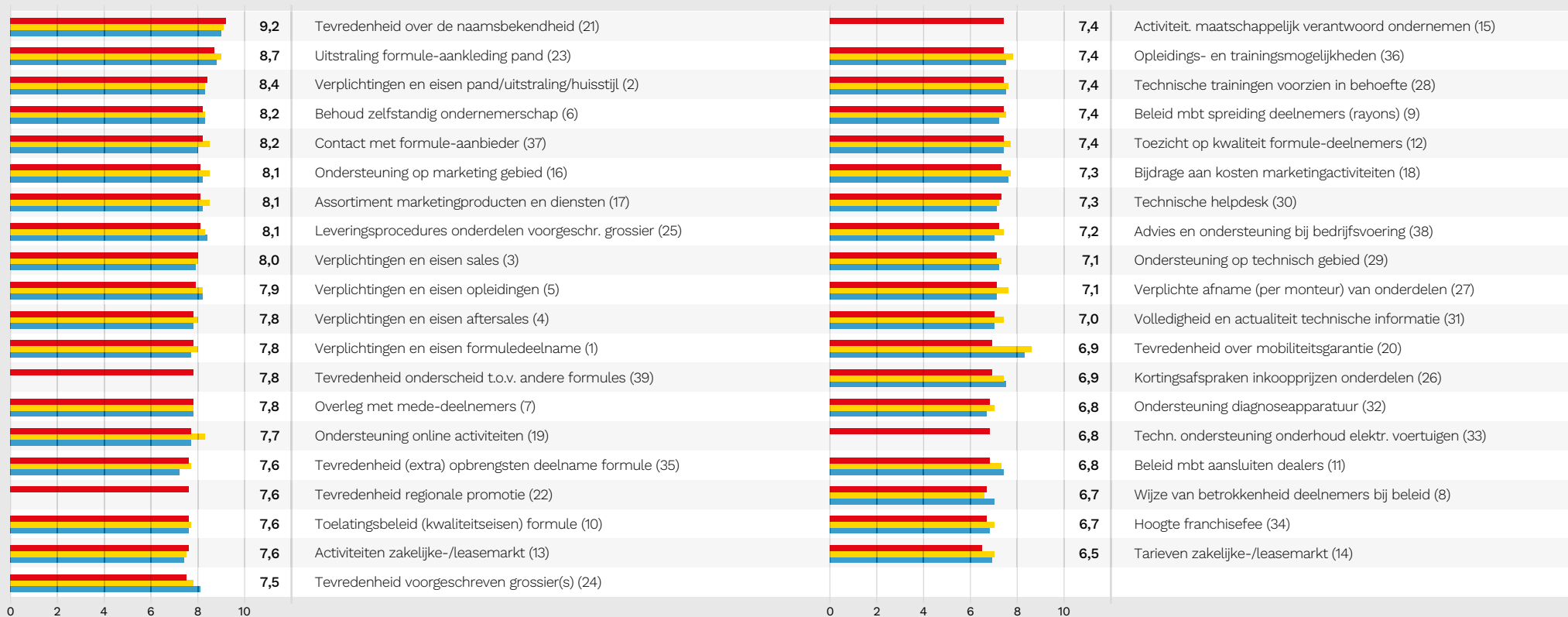
- Ondersteuning diagnoseapparatuur (32) -0,5
- Volledigheid en actualiteit technische informatie (31) -0,4
- Behoud zelfstandig ondernemerschap (6) -0,4

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) +0,1
- Wijze van betrokkenheid deelnemers bij beleid (8) +0,1

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

- Tevredenheid over mobiliteitsgarantie (20) -1,8
- Ondersteuning online activiteiten (19) -0,6
- Tarieven zakelijke-/leasemarkt (14) -0,5



2024 2022 2020

FORMULEONDERZOEK GARAGEBEDRIJVEN 2024 (ROSA)

