



FORMULEONDERZOEK GARAGEBEDRIJVEN 2026 (ROSA)



VOORWOORD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bob Velthuis

Voorzitter BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven



SAMENVATTING ROSA 2026

Aanpak

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

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

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

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

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

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



VRAGEN-/STELLINGENLIJST

Hoe belangrijk vind je ondersteuning op het gebied van Marketing?

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

Hoe belangrijk vind je ondersteuning op het gebied van Techniek?

BELEID

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

MARKETING

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

INKOOP

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

TECHNIEK

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

ALGEMEEN

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

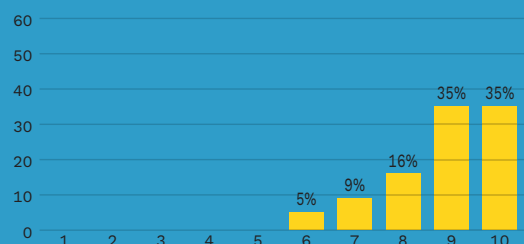
VERBETERPUNTEN

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



AUTOFIRST

Frequentieverdeling gegeven waarderingscijfer
Percentage respondenten dat een bepaald rapportcijfer geeft



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

8,8

Algemeen waarderingscijfer relatie met garageformule 8,8

Meest positieve punten ten opzichte van alle garageformules

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

Meest negatieve punten ten opzichte van alle garageformules

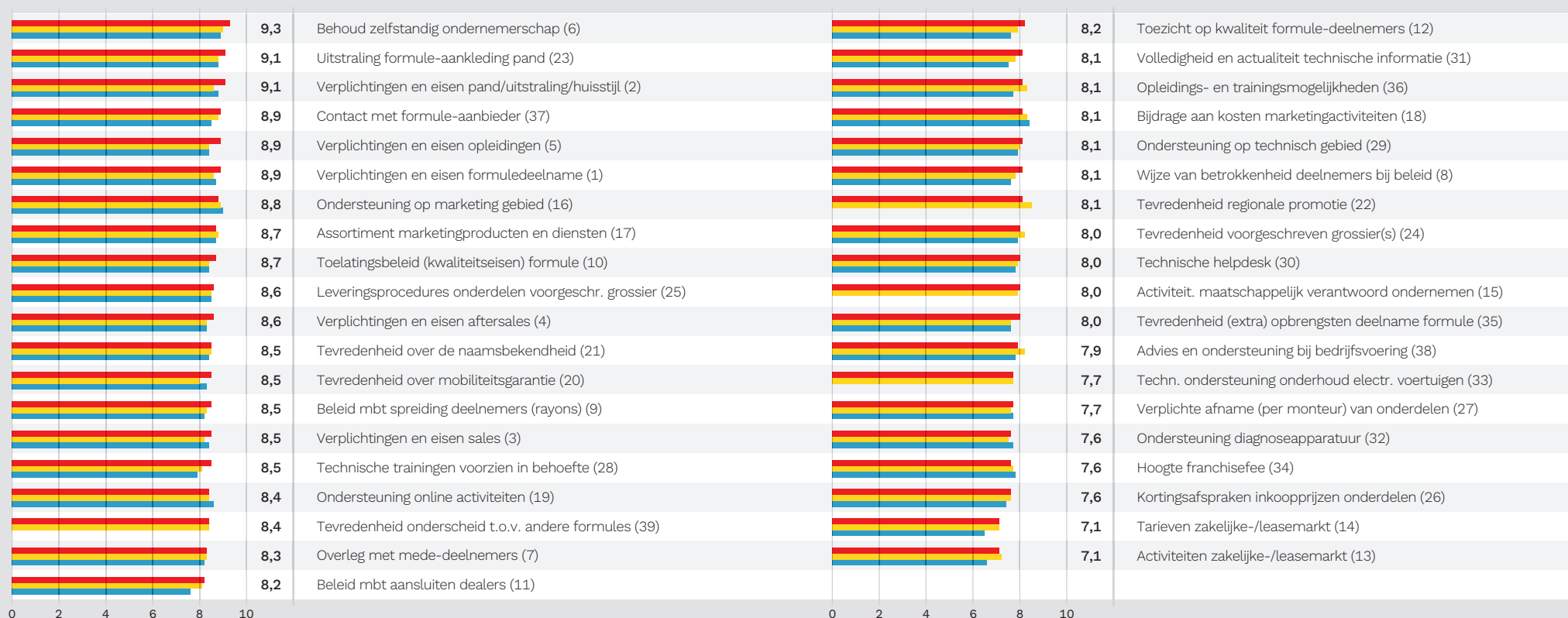
- Activiteiten zakelijke-/leasemarkt (13) -0,2

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

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

Meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van 2024

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



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

2026 2024 2022

FORMULEONDERZOEK GARAGEBEDRIJVEN 2026 (ROSA)

