

Mystery shopper onderzoek 2022



vereniging
elektrische
rijders

30-01-2023

Wat doet Vereniging Elektrische Rijders



Dé vereniging voor gebruikers van en geïnteresseerden in Elektrisch Vervoer

Word gratis lid



VER Mystery

Onderzoek 2022

**Advies en kennis elektrisch rijden bij
auto & lease bedrijven in Nederland**

1. Inleiding

Dit mystery shopping onderzoek is uitgevoerd door de Vereniging Elektrische Rijders en haar leden, mede mogelijk gemaakt door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, om een beeld te krijgen hoe de autoverkoop en -lease potentiële elektrische rijders adviseert en voorlicht.

Het onderzoek is uitgevoerd door leden van de Vereniging Elektrische Rijders om een beeld te krijgen hoe de autoverkoop- en leasemaatschappijen potentiële elektrische rijders adviseert en voorlicht.

In 2020 heeft de VER voor het eerst mystery shoppers ingezet om een vorm te zoeken voor het versterken van het EV-rijders perspectief en om (in)zicht te krijgen op het EV-kennisniveau en de bijbehorende advisering van de autobranche voor potentiële EV-rijders (klanten).



Het Mystery Shopper onderzoek

Het onderzoek naar het advies en kennis elektrisch rijden bij auto & lease bedrijven in Nederland.

[➔ Bekijk 2021/2022](#)

[➔ Bekijk 2020/2021](#)

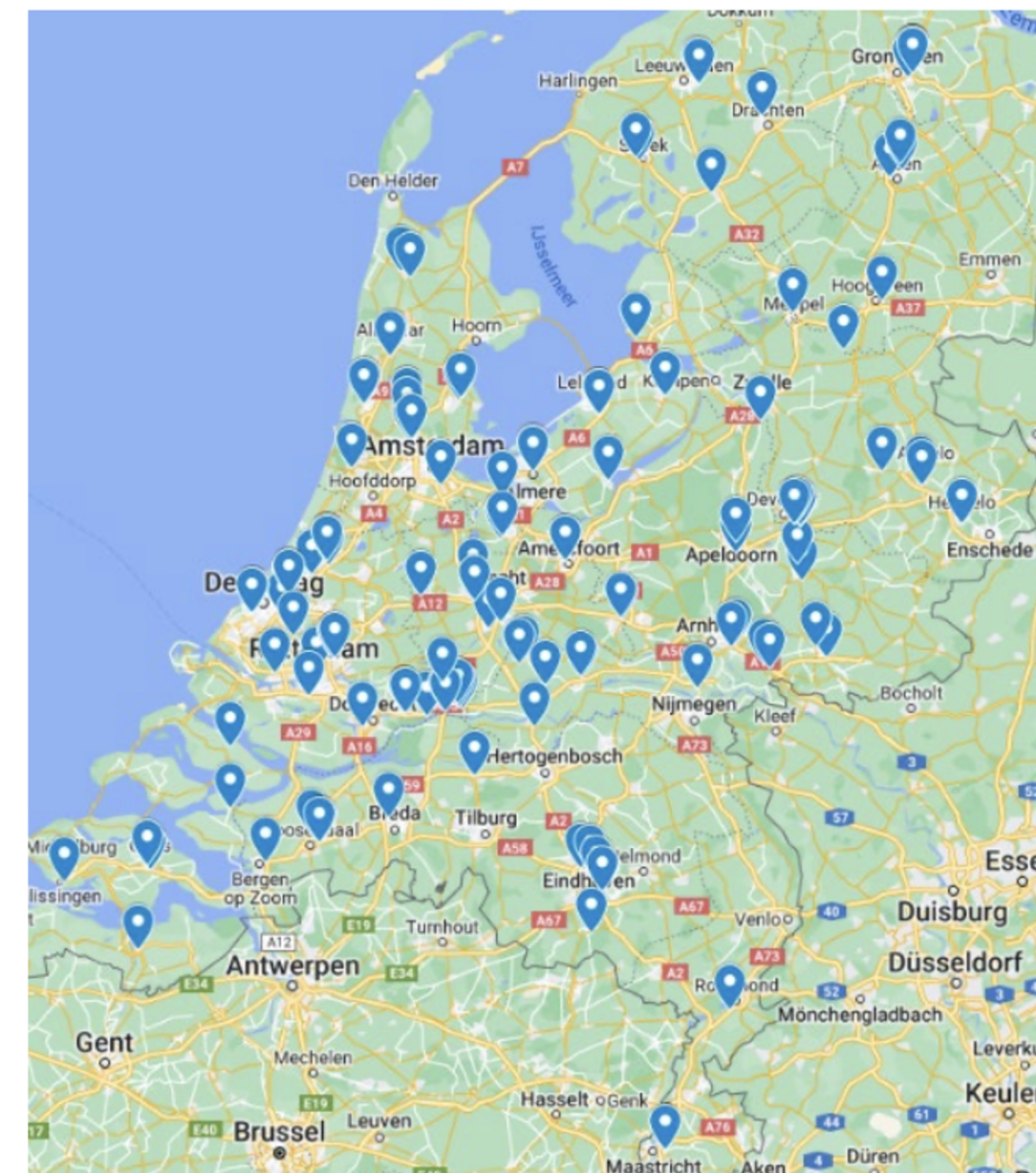
1.2 Doel van mystery shop

Om de ervaring van klanten zo positief mogelijk te laten verlopen helpt feedback van die klanten. Mystery shopping levert deze feedback en biedt inzicht in hoe een klant de service en specifiek het verkoopgesprek ervaart. Redenen van (on)tevredenheid van consumenten kunnen zo worden achterhaald. Uiteindelijk leidt dit tot een betere service. Met de resultaten van een mystery shop kan men gericht aan de slag om de klantgerichtheid en dienstverlenende kwaliteiten van personeel en bedrijf te verbeteren.



1.3 Opzet mystery onderzoek

- (1) Spreiding door het land,
- (2) Merkdealerbedrijven, (dekking minimaal 10% van de vestigingen van de 10 grootste dealer holdings van Nederland)
- (3) Universele autobedrijven,
- (4) Leasemaatschappijen,
- (5) Mogelijkheid tot telefonische of fysieke (showroombezoek) benadering.

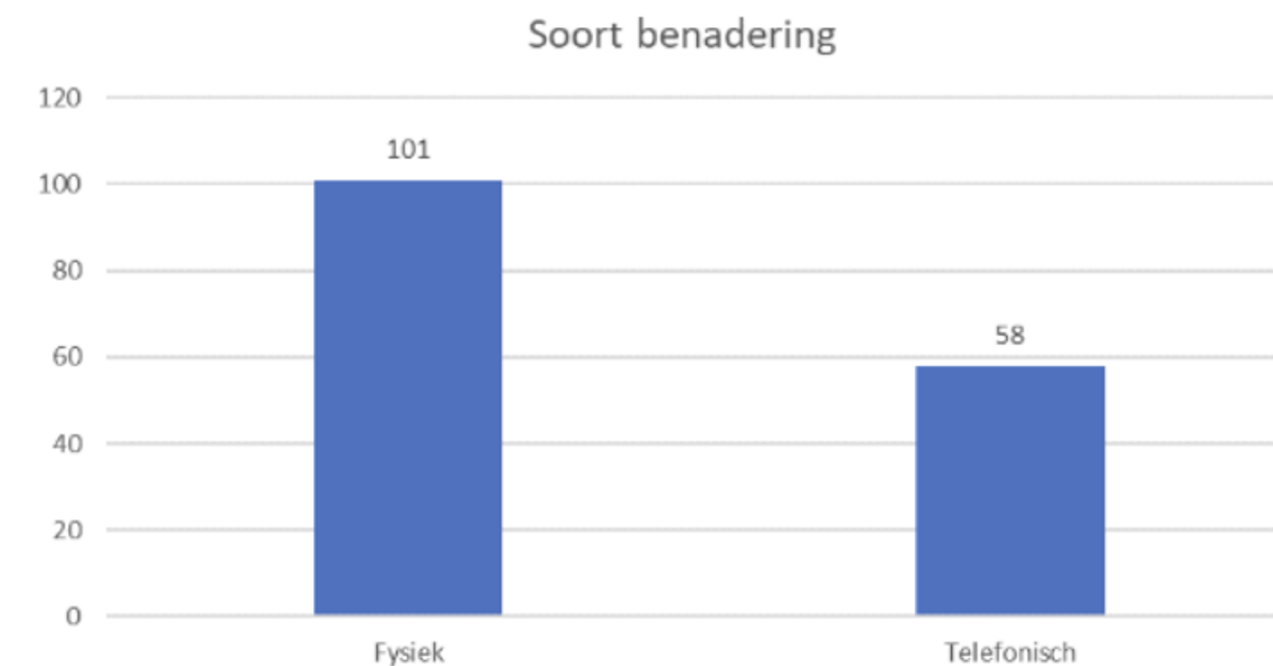


Totaal aantal benaderingen door mystery shoppers:

Merkdealer bedrijven	118	(ten minste 10% van de top 15 best verkochte merken).
Universele autobedrijven	24	
Leasemaatschappijen	17	
Totaal aantal benadering	159	

2.1.2. Soort benadering (fysiek of telefonisch)

Het merendeel van de bezoeken was fysiek, maar een deel van de dealers en alle leasebedrijven zijn telefonisch benaderd.



1.4 Onderzoeksvragen

Het onderzoek is gericht op het verstrekken van correctheid van informatie betreffende de volgende vragen binnen de hoofdthema's: algemene kennis, kosten, laadpalen en de specificaties van de auto.

THEMA ALGEMENE KENNIS

Vraag 1

Welke voordelen heeft elektrisch rijden?

Beoordeeld wordt op de kwaliteit van antwoorden rondom de voordelen van elektrisch rijden, specifiek het kostenvoordeel.

THEMA KOSTEN

Vraag 2

In welke opzichten is elektrisch rijden goedkoper?

Verwacht wordt dat de koper aangeeft dat het gebruik goedkoper is, specifiek de energiekosten, onderhoudskosten en belastingvoordelen.

THEMA LAADPALEN

Vraag 8

Wordt er een laadpaal geleverd bij aanschaf van de auto? Wat kunnen jullie hierin betekenen?

Communiqueert de verkoper duidelijk over het eventuele aanbod vanuit de dealer?

Vraag 9

Hoeveel kost het opladen van een elektrische auto?

Noemt de verkoper realistische bedragen (per kWh)? Maakt hij onderscheid tussen thuis-, publiek, en snelladen? Zegt hij iets over het energiecontract thuis en de huidige stroomprijzen?

THEMA AUTOTECHNISCH

Vraag 11

Hoelang duurt het opladen?

Geeft de verkoper een realistische oplaadtijd aan? Werden de termen AC/DC gebruikt, kW/kWh, tot 80% snelladen, laadcurve?

Vraag 12

Deze vraag wordt in twee delen gesteld, 12a en 12b:

Vraag 12a

Hoe ver kan ik met deze auto rijden?

Het antwoord van de verkoper wordt vergeleken met de Real Range van [EV Database](#) voor het specifieke model en uitvoering dat is besproken.

THEMA PROMOTIE EVS

Deze vragen werden niet aan de verkoper gesteld, maar worden ingevuld op basis van observaties van de mystery shopper.

Vraag 15

Hoeveel elektrische auto's zag je bij de dealer staan?

Dit is een indicatie in hoeverre het bedrijf zich al op elektrische auto's richt.

Vraag 16

Stonden de EVs op een prominente plek of meer achterin?

Ook dit is een indicatie in hoeverre het bedrijf zich al op elektrische auto's richt.

1.5 Beoordeling

De resultaten van de bezoeken zijn verwerkt in Google Sheets. De benaderde organisaties konden voor de vragen 1 t/m 11 een score per vraag krijgen van 1 t/m 5. Met een gezamenlijke training vooraf en met check-in meetings hebben we gezorgd voor zoveel mogelijk uniformiteit in het scoren van de beantwoording.

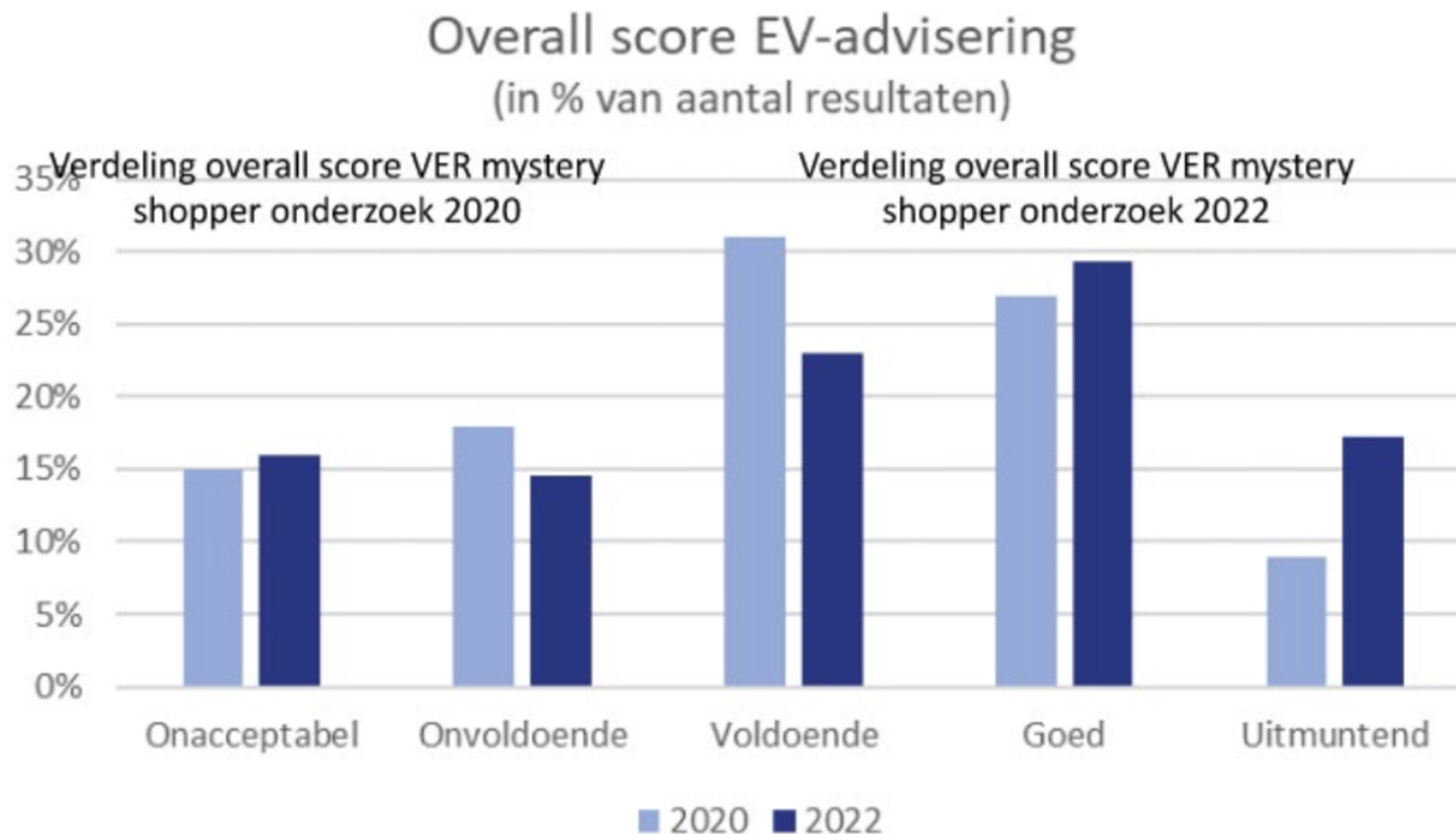
Alle mystery shoppers zijn daarnaast gevraagd opmerkelijke uitspraken te noteren van de verkoper. Dit geeft vooral een indicatie hoezeer de plank af en toe wordt misgeslagen door verkopers die presteren in de categorie “Niet acceptabel”.

- 1** Gesprekspartner weet er weinig tot niets van en heeft ook weinig op met EV.
NIET ACCEPTABEL
- 2** Gesprekspartner weet er iets van, maar informatie is erg gekleurd en op hoofdlijnen. **ONVOLDOENDE**
- 3** Gesprekspartner weet er meer van en heeft antwoorden op hoofdlijnen
VOLDOENDE
- 4** Gesprekspartner heeft kennis EV op detailniveau, en vult uit eigen beweging aan.
GOED
- 5** Gesprekspartner is een echte EV-ambassadeur (met overtuigingskracht).
UITMUNTEND

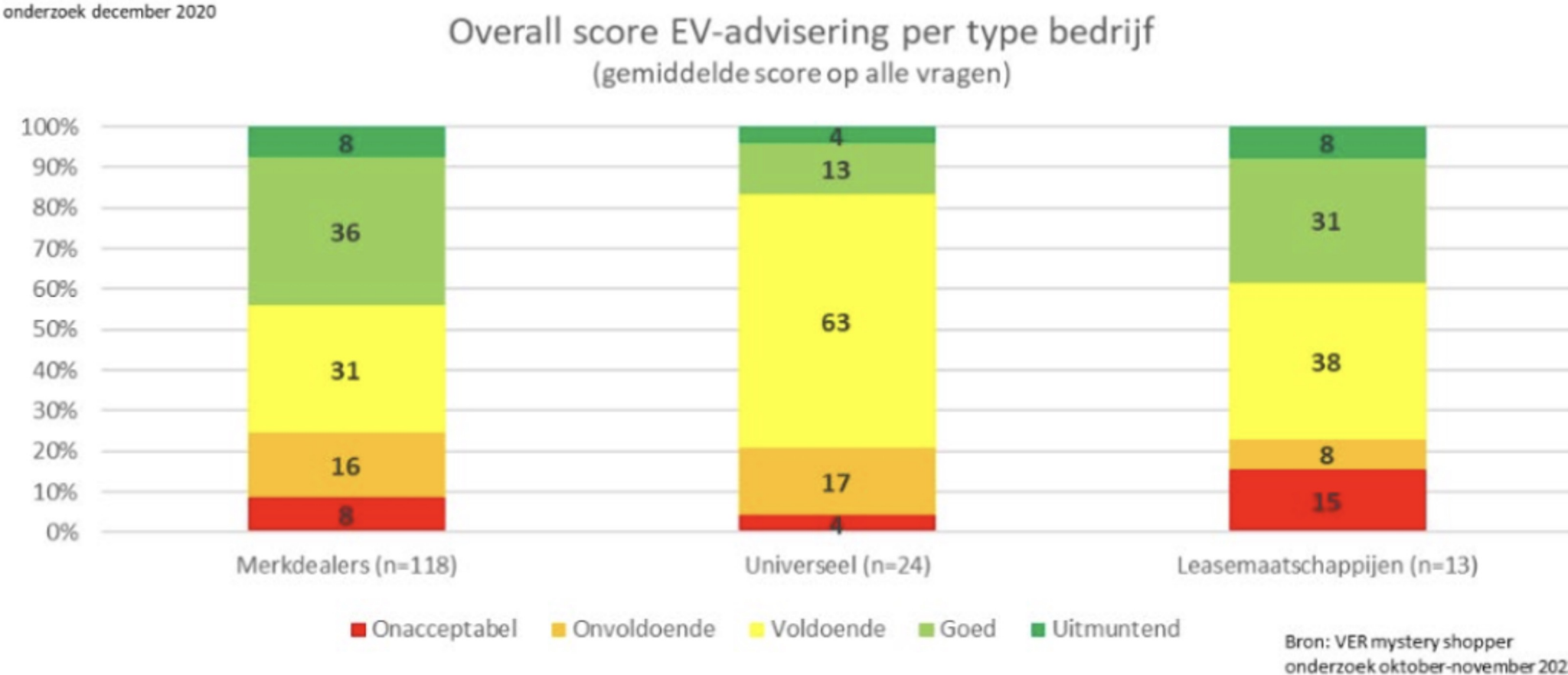
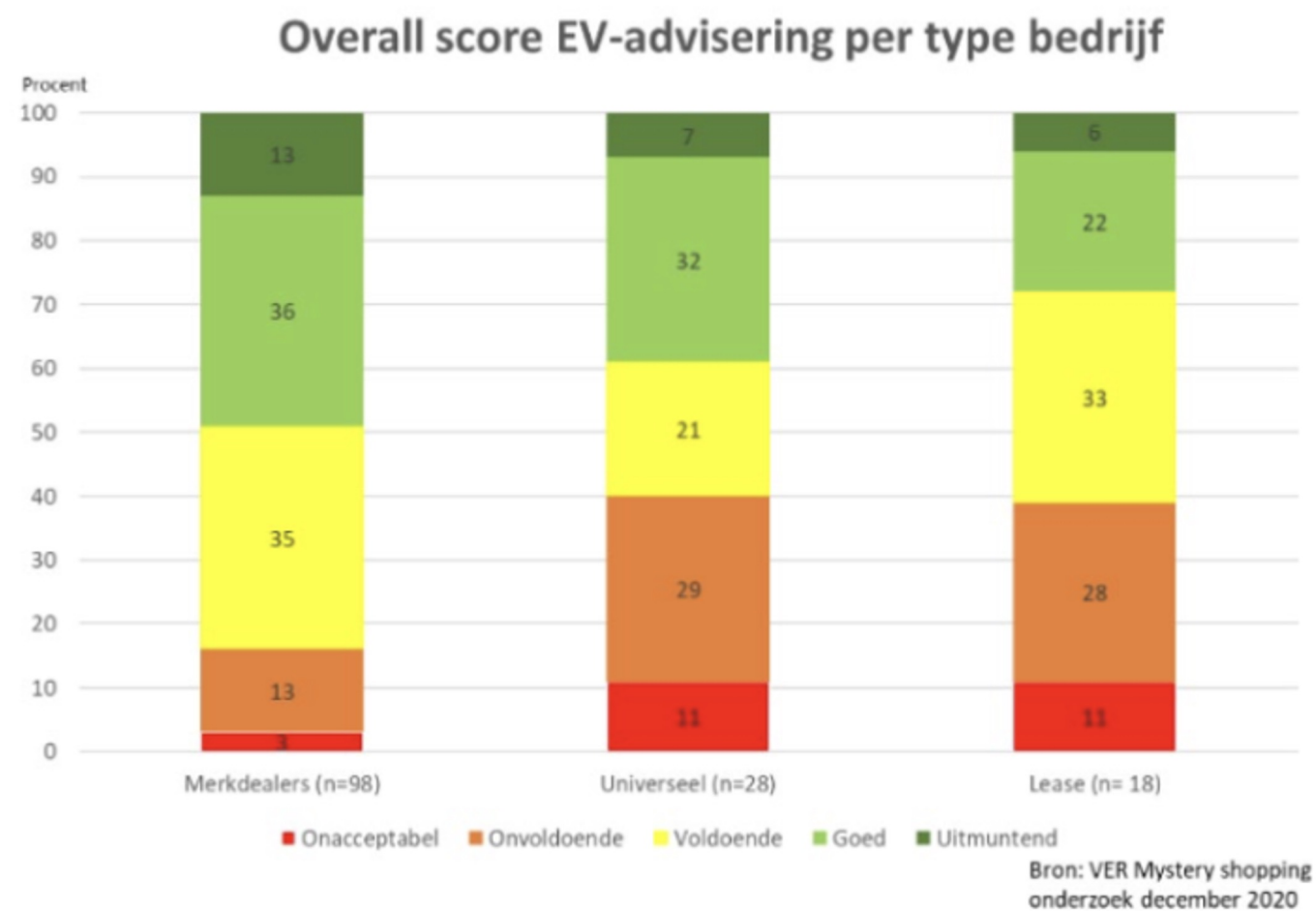
Voorbeeld resultatenformulier

	A	B	C	D
1	Bezoekgegevens	Bezoek 1	Bezoek 2	Bezoek 3
2	Nieuw of occasion			
3	Merk			
4	Model			
5	Dealer nieuwe auto/NexDrive/EDGeMobility			
6	Dealer occasion merkloze autobedrijven			
7				
8	Scores			
9	Algemeen			
10	1) Welke voordelen?			
11	Thema Kosten			
12	2) Hoe is een EV goedkoper?			
13	3) Hoe is een EV duurder?			
14	4) Energiekosten			
15	5) Belastingvoordelen			
16	6) Onderhoudskosten			
17	7) Berekening kosten/maand			
18	Thema Laadpalen			
19	8) Laadpaal bij aankoop?			
20	9) Hoeveel kost opladen?			
21	10.1) Kosten oplaadpunt (keuze 1)			
22	10.2) Openbare laadpaal (keuze 2)			
23	10.3) Laadpaal bij VVE (keuze 3)			
24	Thema Auto			
25	11) Hoe lang duurt het opladen?			
26	12a) Hoe ver kan ik met deze auto rijden?			
27	12b) Hoe ver kom ik minimaal?			
28	13) Hoeveel garantie zit er op de batterij?			
29	14) Wat is de levertijd (in maanden)?			
30	Thema Promotie EVs			
31	15) Hoeveel EVs stonden bij de dealer?			
32	16) EVs op prominente plaats?			
33	17) Werd je uitgenodigd voor een proefrit?			
34				
35	Quote/extra vraag/opmerkelijke informatie			

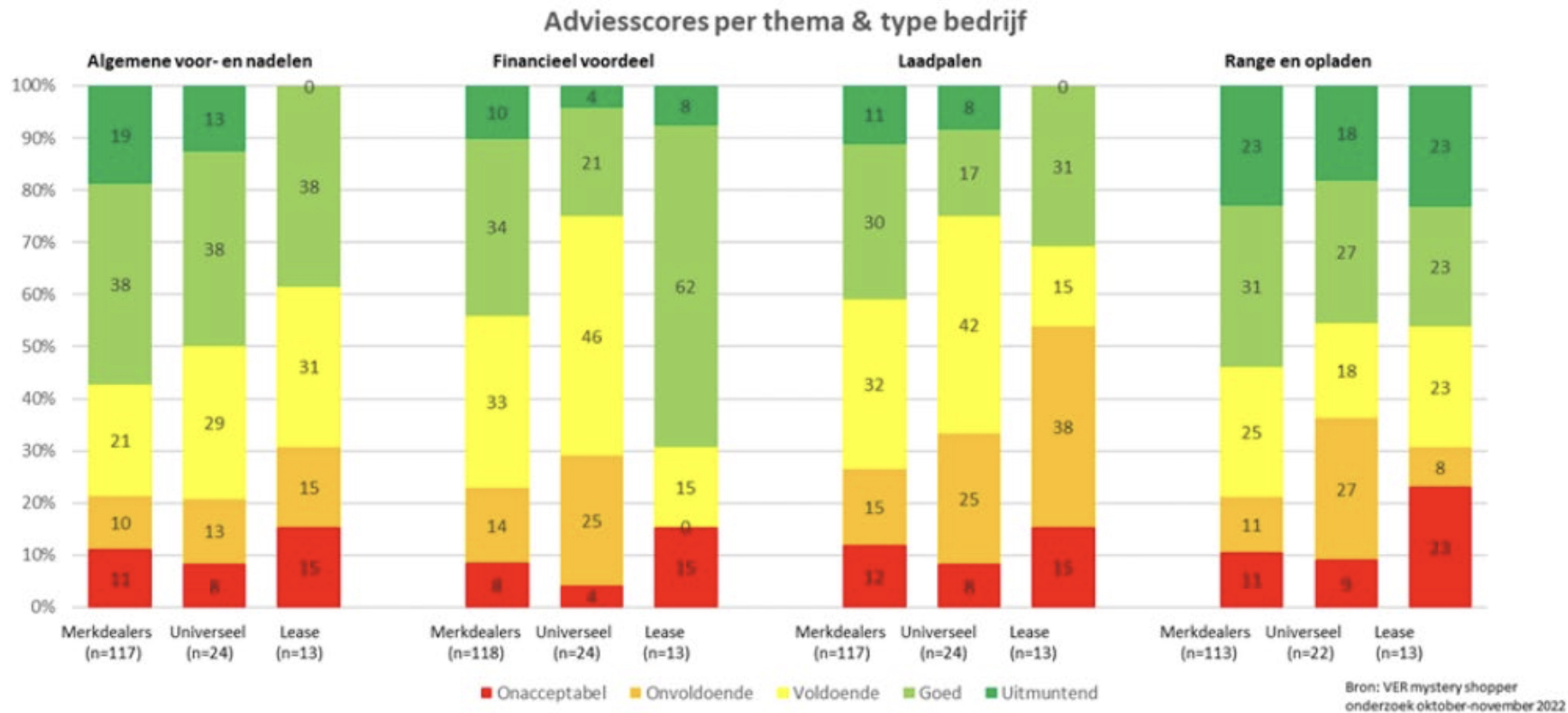
2.1.3. Resultaten (gemiddeld totaal)



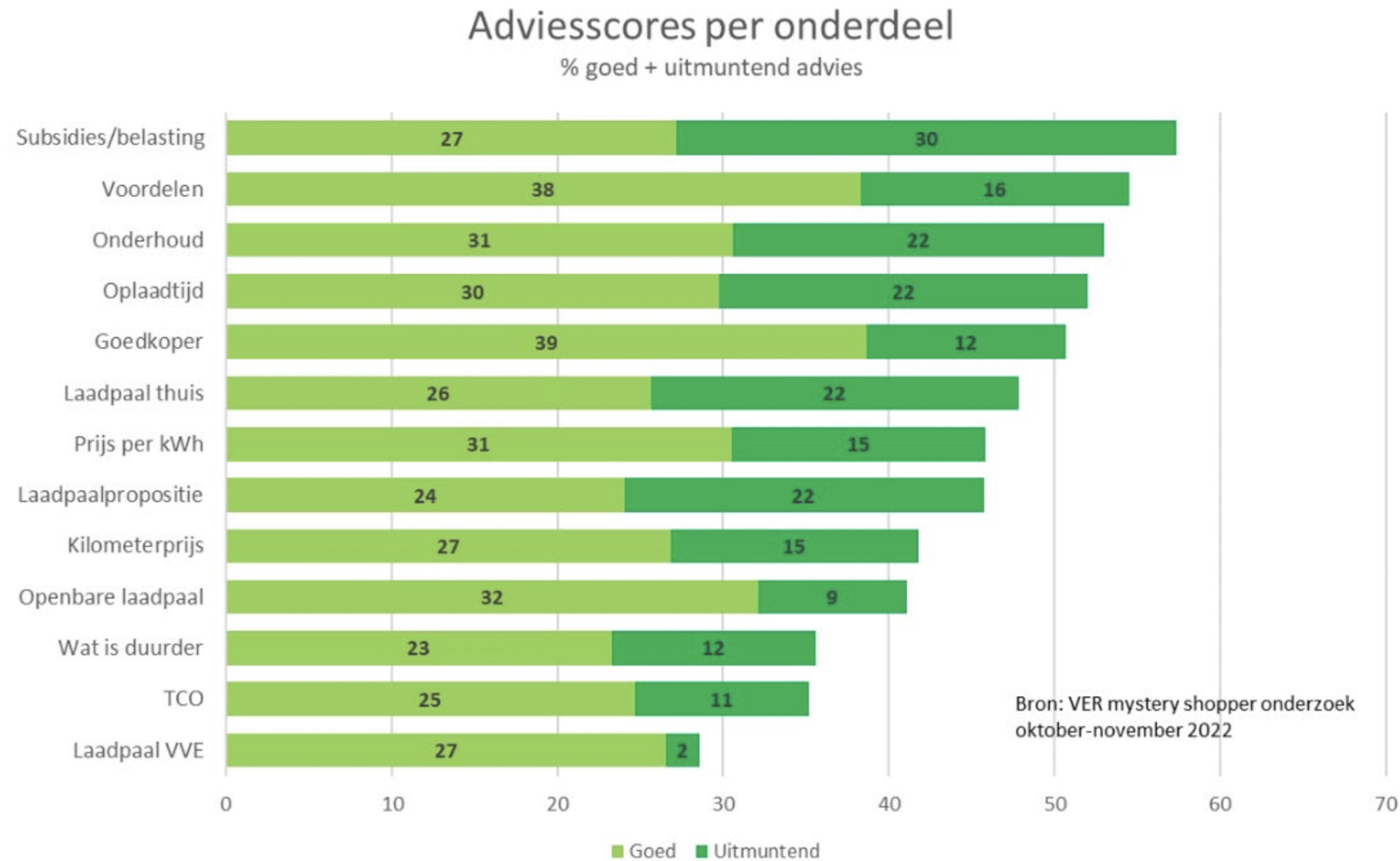
Adviseren per bedrijf 2020 vs 2022



Mystery shopper onderzoek 2022

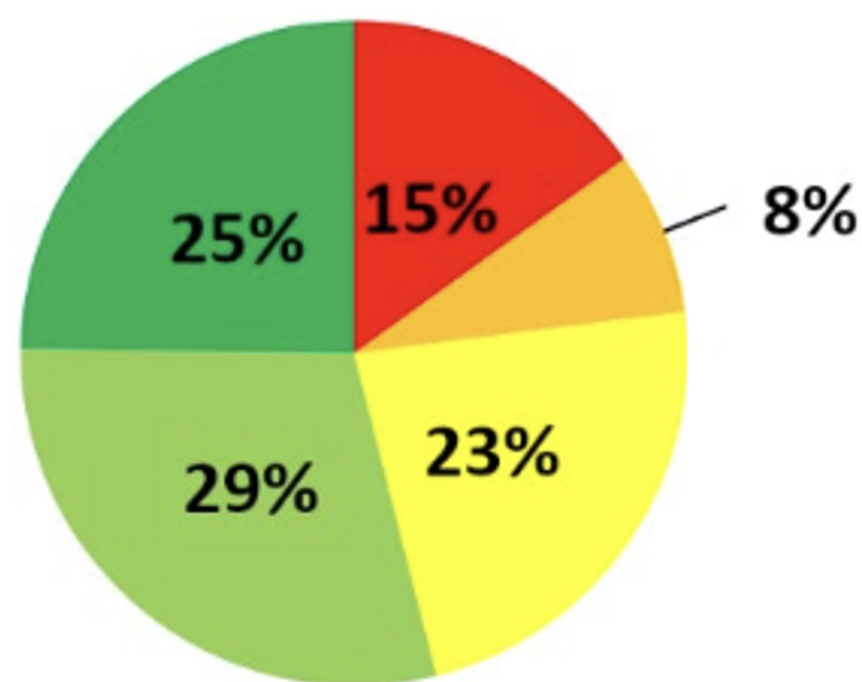


Gekeken naar scores per specifiek vragen is duidelijk dat vragen over subsidie en voordelen veel beter scoren (merendeels goed tot uitmuntend) dan vragen over vve's, TCO en wat duurder is aan elektrisch rijden.

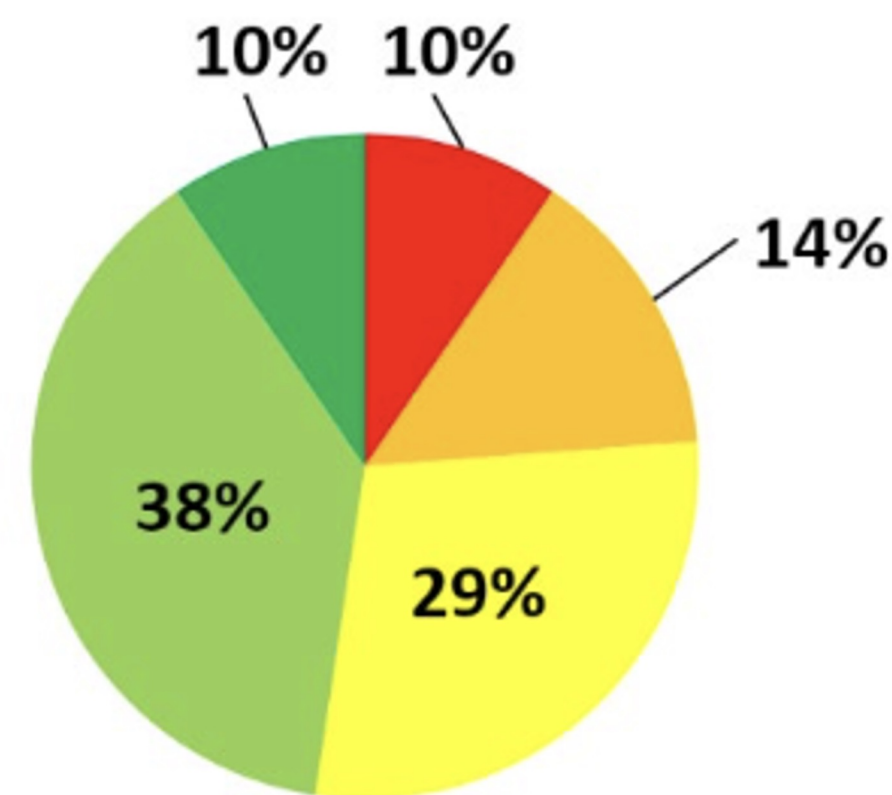


Vraag 5: Welke belastingvoordelen of subsidies zijn er?

Merkdealer:



Universeel:



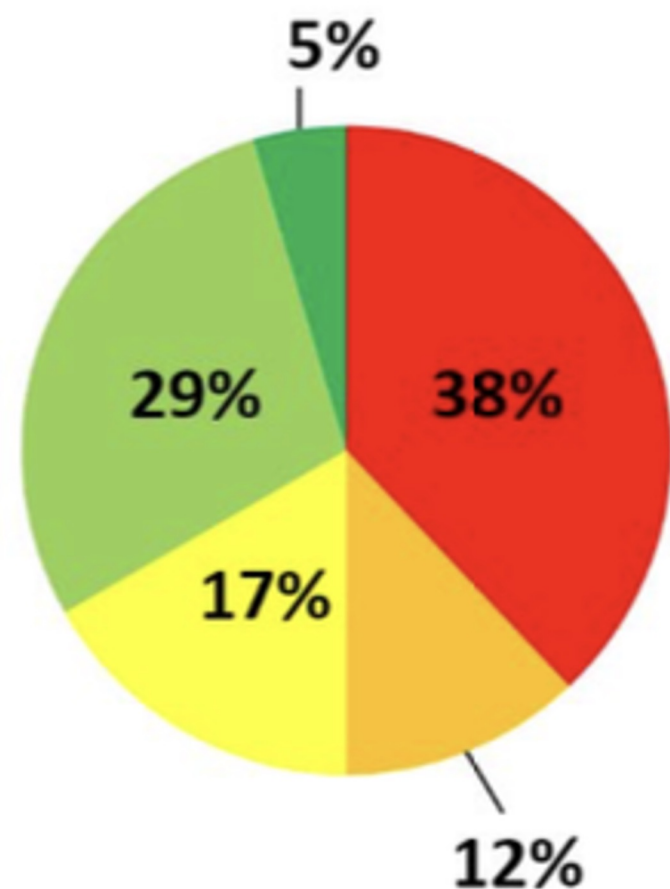
"Als u nu besteld, dan stellen we in januari een koopcontract op voor de subsidie."

"Ze werken met voorlopige aanvragen die dan op 1 jan naar definitieve aanvraag wordt omgezet zodat je dan ook subsidie kan aanvragen."

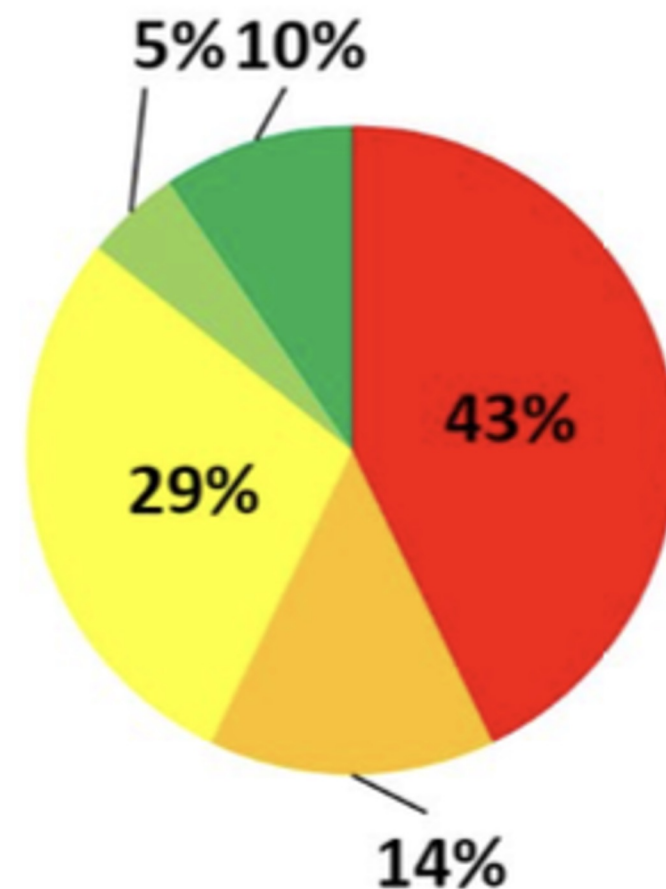
"Subsidiebedrag voor particulieren was raden, wel werd de wegenbelasting genoemd."

Vraag 7: *Kunt u een berekening maken van de maandelijkse kosten op basis van mijn kilometrage?*

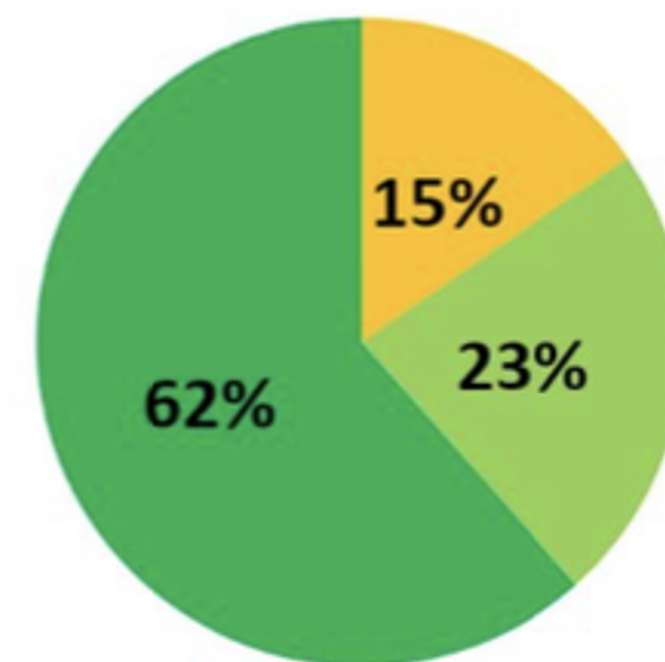
Merkdealer:



Universeel:



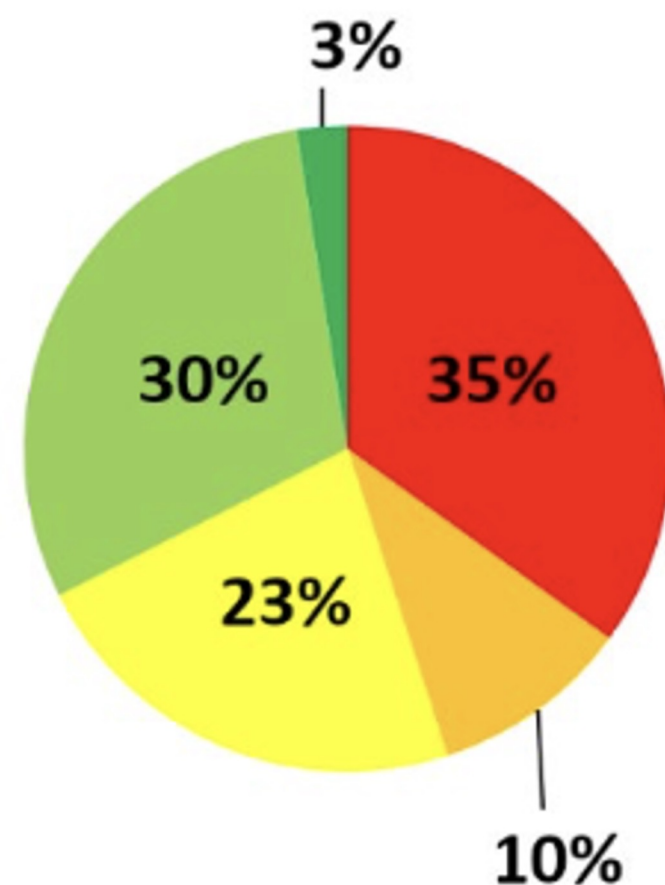
Leasemaatschappij:



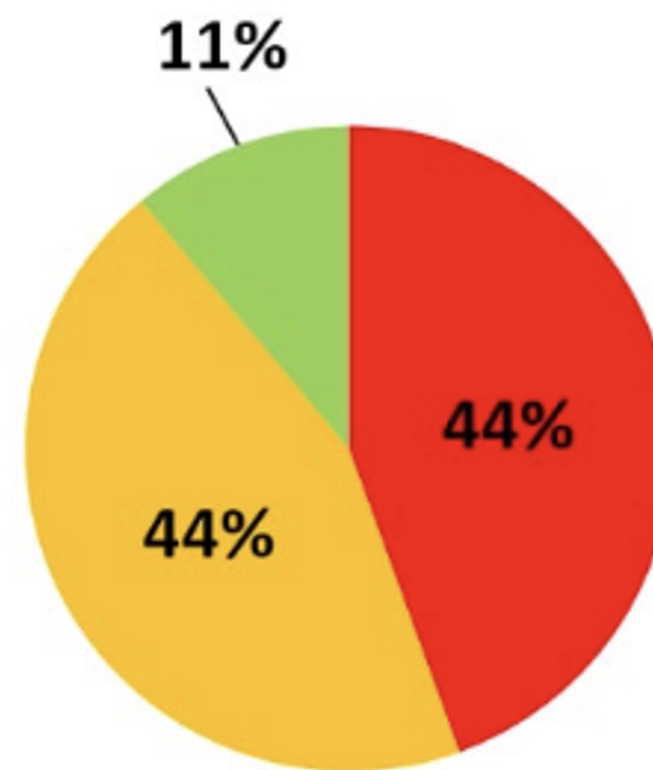
"Verkoper was van mening dat gebruikskosten maar moeilijk te berekenen waren."
"Voor de TCO werd een artikel op Autoweek erbij gehaald. Dat is een geweldige site!"
"Wilde geen enkele ondersteuning bieden bij het berekenen van de maandelijkse kosten.
Dat is namelijk te veel afhankelijk van de individuele situatie."

Vraag 10.3: *Ik woon in een appartement en ben lid van een vereniging van eigenaren. Hoe zorg ik daar voor een oplaadpunt?*

Merkdealer:



Universeel:



"Vve's doen heel lastig ivm brandgevaar, ik zou een openbare laadpaal aanvragen."

"Vve is lastig wegens brandgevaar. Elektrisch rijden is toch brandgevaarlijk."

"Ik wens u veel succes, het wordt lastig."

"Indien vve weigert moet de gemeente optreden en zelfs laadpaal dichtbij zetten."

"Ik verwacht weinig weerstand bij de vve, maar je moet het wel subtiel brengen."

"Vve's reageren verschillend, maar voorbeelden genoeg om aan te refereren."

4.3 Voorbeeld kennis/reacties op de gestelde vragen

In dit mystery shopping onderzoek hebben wij de autoverkopers een serie vragen gesteld. Het antwoord van de verkoper werd beoordeeld op kwaliteit. Onderstaand hebben wij per vraag een korte uitleg opgenomen met informatie die volgens ons tot een kwalitatief goed antwoord zou leiden. Dit is opgenomen als leidraad voor de autobranche om het kennisniveau van de verkopers op het gebied van elektrisch rijden te verbeteren.

Vraag 10.2: Ik kan thuis of bij mijn werk geen oplaadpunt laten plaatsen. Waar vraag ik een openbare laadpaal aan en wat kost dit?

Openbare laadpalen kunnen worden aangevraagd via <https://laadpaalnodig.nl>. De verkoper zou op de hoogte moeten zijn van het aanvraagproces via deze website.

Vraag 10.3: Ik woon in een appartement en ben lid van een vereniging van eigenaren. Hoe zorg ik daar voor een oplaadpunt?

Een VvE kan advies krijgen over het installeren van laadpalen, een zogeheten laadpuntenadvies. De VER heeft diverse bedrijven beoordeeld op hun deskundigheid. Deze bedrijven zijn te vinden op de [website](#) van de [VER](#). Tegenwoordig kan men via de [SEEH](#) zelfs subsidie krijgen voor deze advieskosten.

Persoonlijke Aanbevelingen:

- Ervaring met verkopers die zelf elektrisch rijden is vele malen beter.
- Als het je werk is, zorg dat je het serieus neemt.
- Als verkopers zelf elektrisch rijden, hebben ze ook meer ervaring met de publieke laadinfrastructuur, laadpassen, etc.
- Zorg voor een TCO-berekening aan de hand van een standaard aantal kilometers.
- Maak gebruik van bestaande informatiebronnen zoals EV Database, Milieu Centraal, LaadpasTop10 en VER.
- Zorg dat auto-opleidingen meer tijd aan elektrisch vervoer gaan besteden.
- Zorg voor meer vrouwelijke verkopers.
- Wees op de hoogte van de eigen website, daar staat al heel veel informatie.
- Door dit onderzoek jaarlijks te herhalen, houden we de autosector scherp.

VER aanbevelingen 2023

- Investeer in EV-training en opleiding en koester de ambassadeur:
- Focus bijscholing op het gebied van energie en opladen
- Goed verwijzen is beter dan fout adviseren
 - Milieu Centraal
 - EV Database
 - LaadpasTop10
 - Nederland Elektrisch
 - Feiten & Labels boekje
- Verplichte TCO-communicatie online en in de showroom
- De beste verkoper van een elektrisch auto is de elektrische rijder
- Promoten van EV-kennis op auto-opleidingen
- Jaarlijks mystery shopping onderzoek EV-advies

Kennis en ondersteuning



Nationale EV helpdesk



Alles over VvE



VvE adviseurs



Bedankt voor jullie aandacht!

Adres

Everdenberg 6 | 4902 TT Oosterhout

E-mailadres

info@evrijders.nl

Website

www.evrijders.nl

www.evrijders.nl/magazine/ver-mystery-shopper-onderzoek-2022-2023.html

