

EXPERTISE

VWE ONTZORGT DE VOERTUIGBRANCHE

WWW.VWE.NL

**KOOPT IEDEREEN ZIJN AUTO
OVER 5 JAAR ONLINE?
EXPERTS GEVEN ANTWOORD**

**WAT KAN DATA VOOR U BETEKENEN?
DATA OPLOSSINGEN DIE LEVEN
MAKKELIJKER MAKEN**

**GARANTIE: ZORG OF OMZETMAKER
AUTOTRUST OVER REGELGEVING
EN KANSEN**

*Gevonden op internet:
GlobalCar zet vol in op online
vindbaarheid*



VWE steunt Oxfam Novib

Ambassadeurs van het zelf doen

VWE steunt in 2017 het micro-financieringsprogramma van Oxfam Novib: Ondernemers voor Ondernemers. Lenen bij een bank is voor veel mensen in ontwikkelingslanden niet mogelijk. Met dit programma krijgen deze mensen een klein krediet waardoor ze de kans krijgen een eigen bedrijfje, en dus een zelfstandig bestaan, op te bouwen. Zo bouwen zij aan hun eigen toekomst én dat van hun land.

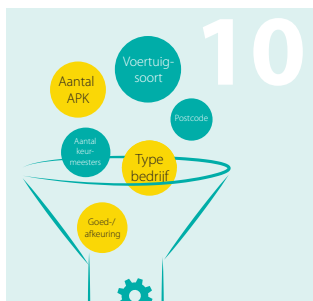
VWE
is supporter van
Oxfam Novib

Gelijke kansen voor iedereen

Oxfam Novib werkt, samen met het bedrijfsleven, aan een wereld zonder armoede en met gelijke kansen voor iedereen. Oxfam Novib gaat uit van de kracht van de mensen zelf. Voor jezelf kunnen zorgen is essentieel voor het opbouwen van een zelfstandig bestaan. En het draagt bovendien bij aan de duurzame economische ontwikkeling van een land.

Inhoud

Kort nieuws	Pag. 4
Gevonden op internet: GlobalCar	Pag. 5
Toekomstvisie autobranche	Pag. 6
De nieuwe APK	Pag. 8
Wat kan data voor u betekenen?	Pag. 10
Garantie: van zorg naar omzetmaker	Pag. 12
Even het GarageZekerPakket checken	Pag. 14
Miskopen van autokopers	Pag. 15
Voorraad Nederland	Pag. 16
De dealer als importeur	Pag. 18
Een goede website: hoe maakt u die?	Pag. 20
5 jaar Automarkt Beverwijk	Pag. 22
VWE Experts	Pag. 23



Column

Start vanaf pole position

Bij het schrijven van deze column zitten we volop in het Formule 1 seizoen. Waarin we natuurlijk weer hopen dat 'onze' Max dit jaar het verschil gaat maken. Aan zijn trainingsuren zal het in ieder geval niet liggen. Van jongs af aan zat hij al in een kart. Maar daar bleef het niet bij. Ook de racesimulator heeft een grote bijdrage geleverd aan zijn succes. En nu nog steeds maakt Max overuren in de simulator. Zo kent hij alle details van ieder circuit, waardoor hij met de juiste inzichten aan elke race begint. Een mooi voorbeeld van hoe vaardigheden, trainingsinspanning en inzichten succesvol samenkomen. Zo werkt het ongetwijfeld ook bij u als ondernemer. Misschien heeft u het ondernemerschap vanuit de familie met de paplepel ingegoten gekregen en gedurende uw leven dan ook al aardig wat 'trainingsuren' in het bedrijf gemaakt. Maar wat is hierbij uw racesimulator? Hoe verkrijgt u uw inzichten om succesvol te blijven ondernemen?

Onlangs introduceerde de RDW de vernieuwde APK. Hierbij werd de gebrekenlijst grondig uitgebreid om nog preciezer te kunnen aangeven wat er mankeert aan een auto. Dit betekent een grote verandering in de werkplaats. Van 171 naar meer dan 500 punten is niet niks. Ook VWE stond voor een uitdaging. Niet alleen het aanpassen van de tool, maar ook het geven van meer informatie over uw APK-werkgebied stond op de wensenlijst. Zoals waar u nog meer klanten vindt om de APK voor te doen. De 'APK Prestatiemeter' geeft u deze inzichten en is daarom toegevoegd aan de Module Onderhoud. Een mooie manier om verder te kunnen groeien op APK-gebied.

De APK-wijziging is zeker niet de laatste verandering. Deze editie van de Expertise staat in het teken van (aanstaande) veranderingen. Zo geven wij u een inkijkje in waar de autobranche over vijf jaar staat, hoe de wet- en regelgeving rondom garantie verandert, hoe u eenvoudiger B2B zaken kunt doen via Voorraad Nederland en hoe u ervoor zorgt dat u online nog beter vindbaar bent.

Met al deze inzichten, maar bovenal met uw vaardigheden en ervaringen als ondernemer, start u voortaan vanaf **pole position!**

Piet Renses

Colofon

VWE Expertise is een uitgave van VWE Automotive en verschijnt twee keer per jaar.



W.M. Dudokweg 37, 1703 DA Heerhugowaard
Tel.: 088 - 893 7001

www.vwe.nl ♦ info@vwe.nl

www.linkedin.com/company/vwe-automotive
www.facebook.com/VWEnieuws
www.twitter.com/VWEnieuws

Wilt u VWE Expertise niet meer ontvangen?
Meld u dan af via expertise@vwe.nl

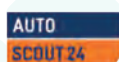
Redactie: Linda Groot, Lisa Klaver en Patricia de Kort
Fotografie: Marjolein Ansink en Janus van den Eijnden
Realisatie: H2X communicatiemakers, www.h2x.nl
Oplage: 18.500 stuks

Niets uit deze uitgave mag zonder schriftelijke toestemming van VWE gepubliceerd worden.

KORT NIEUWS

Sneller portals selecteren

Adverteert u via Mijn VWE, dan kunt u op de vernieuwde portalpagina nu nog sneller de gewenste portal(s) opzoeken, selecteren en opslaan. Daarnaast ziet u hier ook exact welke portals er voor u geactiveerd zijn en krijgt u meer informatie over de portals. U vindt de portalpagina onder Mijn Bedrijf > Advertentiemanager instellingen.



Auto importen? Bij ons kunt u de BPM calculeren

Het importeren van een (jong) gebruikte auto kan interessant zijn. Het kan u een flinke besparing opleveren en daarnaast kunt u vaak kiezen uit een groter aanbod van auto's met meerdere opties.

Snel de BPM calculeren kan via
www.vwe.nl/bpm-import

Gratis inzicht!



VWE heeft twee interessante rapporten uitgebracht:

- ♦ **Nationaal APK rapport** in samenwerking met Aftersales Magazine
- ♦ **Nationaal Occasion Onderzoek** in samenwerking met Automobiel Management

Deze onderzoeken bieden u inzicht in de aftersales- en occasionbranche. Download de rapporten via:
www.vwe.nl/downloads

Volg ons op Facebook

Blijf op de hoogte van het laatste automotive nieuws, updates van Mijn VWE en funstatistieken via de VWE Automotive facebook pagina.

www.facebook.com/VWEnieuws



Meest voorkomende APK Reparatie-adviespunten personenauto's in 2016

1



Band(en) aanwezig met een profieldiepte van 1,6 t/m 2,5 mm

39,3%

2



Overmatige olielekage

21,3%

3



Stuur- of fuseekogel met slijtage kleiner of gelijk 1,0 mm

13,5%

4



Mechanische delen van het remsysteem vertonen slijtage

13,4%

5



Airbag- en/of gordelspansysteem functioneert niet goed

4,7%

6



Schokdemper aanwezig die lekkage vertoont

4,3%

7



Roestschade van 1,5 t/m 2,0E of meer dan 15% dikteafname

3,6%

Scoren met het Finnik bonnenboekje

Het Finnik Premium Autorapport geeft inzicht in de historie van een auto. Uw klant krijgt hiermee informatie over: het aantal eigenaren, of een auto vermist is geweest, (mogelijke) ernstige schade (Wachten Op Keuring - WOK-status) of bijzondere APK reparatiepunten heeft gehad. Zeer waardevolle inzichten die u uw potentiële kopers eenvoudig kunt bieden!

Als autobedrijf koopt u een bonnenboekje met 50 voucher-codes voor Premium Autorapporten met korting: 50 Premium Autorapporten voor € 99,50 in plaats van € 149,50.

Vraag hier uw bonnenboekje aan:

www.finnik.nl/informatie/bonnenboekje



Gevonden op internet: GlobalCar

Een occasion importeren in Nederland, of elders in Europa? Uw auto verkopen aan een nieuwe eigenaar uit een ander EU-land? Grote kans dat u uitkomt bij GlobalCar, wanneer u op internet zoekt naar informatie over deze onderwerpen. Het bedrijf, met vestigingen in Oud-Beijerland en Amsterdam, zette de afgelopen jaren vol in op online vindbaarheid. Eigenaar Nico van der Valk vertelt waarom.

Adverteren op internet. Voor de meeste autobedrijven is het anno 2017 de normaalste zaak van de wereld, maar rond het begin van dit millennium lag dat helemaal anders. Met zijn bedrijf GlobalCar behoorde Nico van der Valk in 2000 tot de eerste autobedrijven op de digitale snelweg. Sindsdien ging het snel. Inmiddels is Van Der Valk eigenaar van enkele tientallen 'URL's' – domeinnamen – en doet hij zijn uiterste best om zoekresultaten van zoekmachines als Google naar zijn hand te zetten.

Inkopen is de kunst

"Daar ben ik in 2007 al mee begonnen. Destijds zag ik dat het steeds minder werd voor autobedrijven. Zelf kon ik nauwelijks nog overleven op inkoop van auto's uit mijn eigen regio. Internet was de aangewezen manier om mijn inkoopgebied te vergroten. Een van de websites die we daarvoor hebben, is Vandaagverkopen.nl", vertelt Nico van der Valk. "Auto's verkopen is wat mij betreft namelijk geen kunst, ik verkoop bijna 90 procent van mijn voorraad via Whatsapp aan autobedrijven in binnen- en buitenland. Het gaat om goed inkopen, daar zit de winst."

De juiste zoekwoorden

"Consumenten en bedrijven die online een auto willen verkopen, moeten dus zo vaak mogelijk uitkomen bij GlobalCar", vervolgt Nico. "Dat bereik ik onder meer door Globalcar.nl – onze hoofdwebsite – regelmatig aan te passen, zodat deze hoger komt in de zoekresultaten. Het is belangrijk om daar echt actief mee bezig

te zijn. Nadenken over de juiste zoekwoorden en zelfs over de volgorde, is noodzakelijk. Daarbij moet er ook interactie zijn tussen de verschillende websites, wanneer u er meerdere heeft. Belangrijk is verder om gebruik te maken van de laatste stand der techniek, ik kijk ook vooral naar wat mijn kinderen doen op internet. Daarom besteed ik een deel van het online werk uit aan een webmaster met meer kennis van zaken."

Hulp bij import en export

Steeds meer Nederlanders importeren tegenwoordig zelf een auto uit het buitenland. Ook weten particulieren en bedrijven hun Nederlandse auto vaker te verkopen aan mensen uit andere EU-landen. Volgens Nico van der Valk is dit voor autobedrijven een uitgelezen kans om zich te onderscheiden van de concurrentie: "Als ondernemer in deze branche moet je met je tijd mee en heel servicegericht zijn. Daar heeft de komst van internet wel voor gezorgd. Bij GlobalCar gaan we daar behoorlijk ver in. Zonodig helpen we ook de nieuwe eigenaar om een auto in zijn thuisland te kunnen importeren. In verschillende Europese landen kunnen we zelfs het kenteken regelen. De daarvoor benodigde contacten heb ik allemaal zelf gelegd door die landen te bezoeken en goede afspraken te maken met autobedrijven en de lokale overheid. Overigens is VWE in dit opzicht ook een goede partner voor ons. Wat ons betreft loopt VWE kwalitatief ver voor op de concurrentie, met systemen die gewoon goed en prettig werken." ◆◆◆

“De mindset van de consument verandert, en daar zullen autobedrijven hun businessmodel op aan moeten passen”

Koopt iedereen zijn auto over

Experts uit de autobranche geven antwoord

Het aankoopproces van de consument vindt nu al voornamelijk online plaats en er is zoveel informatie beschikbaar dat de koper vaak geen extra informatie meer van de verkoper nodig heeft. Daarnaast is private lease, waar helemaal geen showroom aan te pas komt, steeds meer in opkomst. Daarom legden wij verschillende experts uit de autobranche de volgende vraag voor: Is de showroom over 5 jaar helemaal overbodig geworden en koopt iedereen zijn auto dan online?

Karel Hol,
Eigenaar Autobedrijf
Karel Hol



“De oriëntatie gebeurt wel online, maar de aankoop vindt nog steeds fysiek in de showroom plaats. Dat zien wij voorlopig nog niet veranderen. Omdat het om gebruikte producten gaat, willen mensen dit nog steeds fysiek inspecteren en voelen. Klanten komen alleen nog naar de showroom om te bekijken of de staat van de auto is zoals omschreven en om de deal te sluiten. Met als gevolg dat de auto direct rijklaar moet zijn. Bij ons is dat voor 90% haalbaar. Bij de overige 10% bieden wij aan om de auto binnen een week voor de deur af te leveren. In Duitsland zijn ze hier wel verder in. Daar wordt veel meer online verkocht, omdat zij de voertuigen secuurder omschrijven dan de meeste Nederlandse autoverkopers.”

Niels van den Hoogen,
Commercieel directeur
Athlon



“Wij zien dat mensen zich veelal online oriënteren wanneer ze op zoek zijn naar een auto. De klant weet vaak meer van de auto dan de verkoper. Als het gaat om echt online kopen, gebeurt dit al in de private lease markt. Hier valt vaak minder te kiezen. Maar als je zelf je auto gaat samenstellen, dan wil je de auto zien, ruiken en ervaren tijdens een proefrit. Wel verwachten wij dat er minder dealerpunten nodig zijn door de vele online mogelijkheden. Experience Centers, waar beleving centraal staat, zijn de toekomst.”

“Wanneer je zelf je auto samenstelt, wil je de auto zien, ruiken en ervaren tijdens een proefrit”



5 jaar online?

Paul de Vries,
Woordvoerder
Marktplaats



“Bij gebruikte auto's zie ik dit eerder gebeuren dan bij nieuwe auto's. Als je bij een occasion genoeg informatie geeft (inspectierapport, duidelijke foto's etc.), waarom zou je de auto dan niet online kopen?

Bij een nieuwe auto daarentegen, die niet uniek is en overal te koop staat, heeft het online kopen van die auto geen toegevoegde waarde. De auto is immers identiek voor elke dealer. Mensen zullen daarvoor eerder naar de dealer bij hun in de buurt te gaan, waar de auto daarna ook in onderhoud komt. Online nieuw verkoop heeft pas waarde op het moment dat er schaarste is. Een Chinees merk bijvoorbeeld dat zich in Europa vestigt met een Experience Center, zal sneller succes hebben in het online verkopen. Tesla is daar een goed voorbeeld van, omdat die auto's nergens anders te koop zijn. Worden Tesla's overal aangeboden, dan zouden ze minder vaak online verkocht worden.”

Wouter Bolderman,
Manager Used Cars, Rentals
& TCO PSA Nederland



“Nee, nog niet. Online zal over 5 jaar wel een substantieel aandeel van de totale verkopen genereren maar nog geen 100%. De consument begint, door het online afsluiten van private lease contracten, te wennen aan de online aanschaf van auto's. Wij zijn in een vergevorderd stadium om te kunnen starten met de online verkoop van auto's. Mochten er over 5 jaar toch alleen nog online auto's worden verkocht dan zijn wij daar zeker klaar voor.”

Branko Bezoen,
Operations Manager
Bynco



“Over 5 jaar zullen er vast nog wel autobedrijven en dealers bestaan, maar dan op een andere manier. De klantbehoefte verandert en dat blijft zich alleen maar verder ontwikkelen, iets waar wij met bynco.com op inspelen. Het aankoopproces vond al voor 95% online plaats en wij voorzien de consument nu ook in de laatste 5% waarvoor ze tot voor kort nog altijd nog naar de dealer moesten. Wij bieden onze eigen auto's op transparante wijze online aan, zonder tussenkomst van dealers of verkopers. Onze bezoekers en klanten geven aan enerzijds gewend te zijn om op internet te kopen, maar vooral bij ons terecht komen omdat wij oplossingen bieden die de dealer hen niet biedt. Je kunt ons vergelijken met een Bol.com, met het verschil dat een auto vele malen duurder is. Je kunt bij ons ook zelf kan bepalen wanneer je tot koop overgaat, zo hebben wij bijvoorbeeld om 00:52 een auto verkocht en verkopen wij meer buiten dan tijdens reguliere dealeropeningstijden. Kopers willen daarnaast vooral zekerheid en daarom laten wij elke auto vooraf onafhankelijk keuren en kunnen klanten bij ons de auto tot 14 dagen teruggeven. Onderhandelen over de prijs, iets wat de consument vaak vervelend vindt, is bij ons niet aan de orde. Wij bieden vaste all-inclusive prijzen en klanten betalen via iDEAL op een zogeheten derdengeldenrekening. Daar wordt het geld geparkeerd totdat de klant de auto bij aflevering accepteert. Daarna wordt het geld pas overschreven op de rekening van Bynco. De mindset van de consument verandert, en daar zullen bedrijven hun businessmodel op aan moeten passen. Wij zijn in Nederland de eerste in het 100% online verkopen van jong gebruikte auto's, maar over een aantal jaar zullen we zeker niet meer de enige zijn.”

Een uniek kijkje in de keuken bij het doorvoeren van een RDW-wijziging

De nieuwe APK: van RDW tot Mijn VWE

Mijn VWE staat bij veel autobedrijven bekend om de diensten rondom de in- en verkoop van voertuigen. Maar ook voor alle aftersales-diensten is Mijn VWE dé plek voor een snelle en complete afhandeling. Zo is onlangs de APK-dienst in Mijn VWE vernieuwd, naar aanleiding van de RDW-wijzigingen per 1 april. B2B-marketeer Akiner van Schaik geeft een uniek kijkje in de keuken bij het doorvoeren van een RDW-wijziging.



“Een van de belangrijkste punten die in gesprekken met onze APK-klanten naar voren kwam was: houd het systeem simpel en overzichtelijk!”



De aanleiding

Al enkele jaren stuurt de RDW actief aan op de kwaliteit van APK-keuringen. "Een van de maatregelen was dat er specifiek moet worden aangegeven wat er mankeert aan een voertuig. Hier is de nieuwe keuringsaspectenlijst uit voortgekomen, waarmee een keurmeester veel preciezer kan aangeven van welk mankement er sprake is. Bijvoorbeeld of een onderdeel van de stuurinrichting gescheurd of juist vervormd is", aldus van Schaik. Maar ook het cusumsysteem is gewijzigd, als gevolg van het 'Risicogestuurd toezicht' waar de RDW op inzet. Hierdoor is per 1 april het toezicht op zowel de erkenninghouders als keurmeesters gewijzigd. "In de praktijk betekent dit echter niet dat iedereen vaker bezocht wordt. Bedrijven en keurmeesters die het goed doen, worden minder vaak bezocht. Maar bedrijven en keurmeesters die het minder goed doen, zullen wel vaker bezocht worden."

APK-wensen van de klant

Bij het verwerken van de RDW-wijzigingen in de APK-dienst in Mijn VWE, is vooral gekeken naar de klant. Wat vinden onze APK-klanten belangrijk? Welke onderdelen mogen vooral niet missen in het systeem en wat kunnen we nog toevoegen? "Een van de belangrijkste punten die in gesprekken met onze APK-klanten naar voren kwam was: houd het systeem simpel en overzichtelijk! Maar natuurlijk waren er meer wensen..." Die wensen waren vooral gericht op het APK-keuren zelf en op de bedrijfsvoering rondom APK. "De primaire actie in het APK-keuren is het toevoegen van reparatie- en adviespunten. Omdat de keuringsaspectenlijst flink zou worden uitgebreid, was de belangrijkste wens om een oplossing te creëren waarmee keurmeesters snel de juiste gebreken kunnen vinden." Maar er was ook vraag naar statistieken, over zowel het eigen bedrijf als de APK-markt. "Zo gaven veel klanten aan inzicht te willen hebben in het aantal APK-keuringen per keurmeester, terwijl andere klanten juist inzicht wilden krijgen in de kansen en bedreigingen in het eigen, lokale werkgebied."

De tekentafel

Met de wensen van de klanten is het Mijn VWE-team vervolgens naar de tekentafel gegaan. "Zo hebben we een slimme zoekfunctie ontwikkeld als oplossing voor het snel vinden van de juiste gebreken. Daarnaast

hebben we een optie ingebouwd om direct vanuit het APK-scherm de cumsumstand voor zowel de keurmeester als de keuringsinstantie op te vragen. Toen het prototype was gevormd, hebben we dit weer aan verschillende klanten voorgelegd. En na hun positieve reactie zijn we gestart met bouwen. Met de harde deadline van 1 april als uitgangspunt."

De weken tot aan 1 april

"Vanwege de impact van de RDW-wijzigingen, hebben we ons niet alleen op de veranderingen in Mijn VWE gericht, maar zijn we ook actief gestart met het informeren van onze klanten. Zo zijn we een APK-nieuwsbrief gestart, die naar al onze APK-klanten werd verstuurd.

Maar ook andere geïnteresseerden konden zich hiervoor inschrijven.

Daarnaast hebben we onze APK-klanten voorbereid op de wijzigingen met een speciale webpagina, blogs en een video. Steeds met het doel dat onze klanten na 1 april net zo makkelijk hun APK's konden doen als voor 1 april! En mochten ze toch tegen problemen aanlopen, dan zorgden we dat het Klant Contact Center en de Accountmanagers goed waren voorbereid om alle vragen te beantwoorden."

Alle seinen op groen

Op zaterdag 1 april was het zover en kon de vernieuwde APK live worden gezet. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met een RDW-adviseur. "Bij de livegang hebben we ook op locatie bij een klant (red. Autobedrijf Bosma uit Sint Nicolaasga) getest, om zeker te weten dat alles aan de kant van de klant soepel verliep. Daar hebben we zowel een goedkeur- als afkeurtransactie gedaan, welke beiden geslaagd zijn!" Hiermee stonden alle seinen op groen voor de daadwerkelijke livegang en konden alle APK-klanten op maandag 3 april gebruik maken van de vernieuwde APK in Mijn VWE.

En verder...

In de eerste week van mei, hebben alle APK-klanten het uitgebreide rapport APK Prestatiemeter ontvangen. "Met dit maandelijkse rapport, spelen we in op de wens van onze klanten om meer inzicht te krijgen. Daarom hebben we APK Prestatiemeter sinds 1 april standaard toegevoegd aan de Module Onderhoud." Op pagina 10-11 leest u hoe de APK Prestatiemeter tot stand is gekomen. ◆◆◆

"We hebben een slimme zoekfunctie ontwikkeld als oplossing voor het snel vinden van de juiste gebreken"

Wat kan data voor u betekenen?

Big data, business intelligence, predictive modelling, data science... Interessante termen die één ding gemeen hebben: het draait om data. Bij VWE hebben we er zelfs een afdeling voor, met een nog interessantere naam: *Data Solutions & Insights*. Dat klinkt misschien ingewikkeld, maar de kern is verbluffend eenvoudig: met data oplossingen creëren die ons leven makkelijker maken.

De oplossingen die we bij VWE creëren zijn steeds vaker gebaseerd op data. Want daar hebben we heel veel van! Wat feiten op een rij: we hebben informatie over **9 miljoen** Nederlandse voertuigen, van ieder voertuig kennen we **1100** eigenschappen en jaarlijks worden onze systemen **150 miljoen** keer bevraagd om data te leveren aan externe partijen.

Enorme bak data

Wereldwijd wordt minder dan 1% van de beschikbare data gebruikt, zo blijkt uit onderzoek van EMC (informatiemanagement). Bij VWE zetten we veel hoger in. Onze afdeling *Data Solutions & Insights* heeft daarom toegang tot een enorme bak data waar we toegang tot hebben, maar ook de grote hoeveelheid data die we zelf opbouwen. Dankzij de koppeling met het RDW-kentekenregister hebben we informatie over ieder voertuig dat in Nederland geregistreerd is. Daardoor weten we bijvoorbeeld exact hoeveel en welke auto's er op de weg rijden, geïmporteerd of gesloopt worden.

Goudmijn

Deze grote hoeveelheid data is een ware goudmijn, waar de afdeling *Data Solutions & Insights* dankbaar uit put. Met deze data bieden we inzichten in verschillende toepassingen. Bijvoorbeeld door het leveren van 'platte data', wanneer een klant een overzicht wil van het aantal geïmporteerde auto's per merk in 2016. Maar we bieden ook dashboards, die data-analisten toegang geven tot grote hoeveelheden data, waar ze zelf analyses kunnen doen en conclusies kunnen trekken. De nieuwste toepassing bij VWE is *data science*, waarbij de laatste technieken worden gebruikt om complexe verbanden in data te vinden. Hiermee hopen we in de toekomst nog betere adviezen te kunnen geven aan onze klanten, bijvoorbeeld welke auto's er nu populair zijn in de markt of via welk kanaal een auto het beste verkocht kan worden.

Toegankelijke oplossingen

De truc is om data om te zetten naar oplossingen die het leven makkelijker maken, maar de grootste uitdaging is om die

oplossingen **toegankelijk** te maken. Op een oneindige Excel-sheet met cijfers zit immers niemand te wachten. Daarom is APK Prestatiemeter een mooi voorbeeld van hoe we data omvormen tot een toegankelijk rapport. Het werkt als volgt: dagelijks verzamelen we data rondom APK. Zo weten we welke bedrijven en welke keurmeesters APK's uitvoeren, wat het voertuigsoort is en of een auto goed- of afgekeurd is. Maar we kijken ook naar de toekomst: welke auto's moeten binnenkort gekeurd worden? Waar woont de eigenaar van dit voertuig?

Lokale toepassing

Deze informatie is interessant als je naar het hele land kijkt, maar nog veel interessanter als je het opsplijst per postcodegebied.

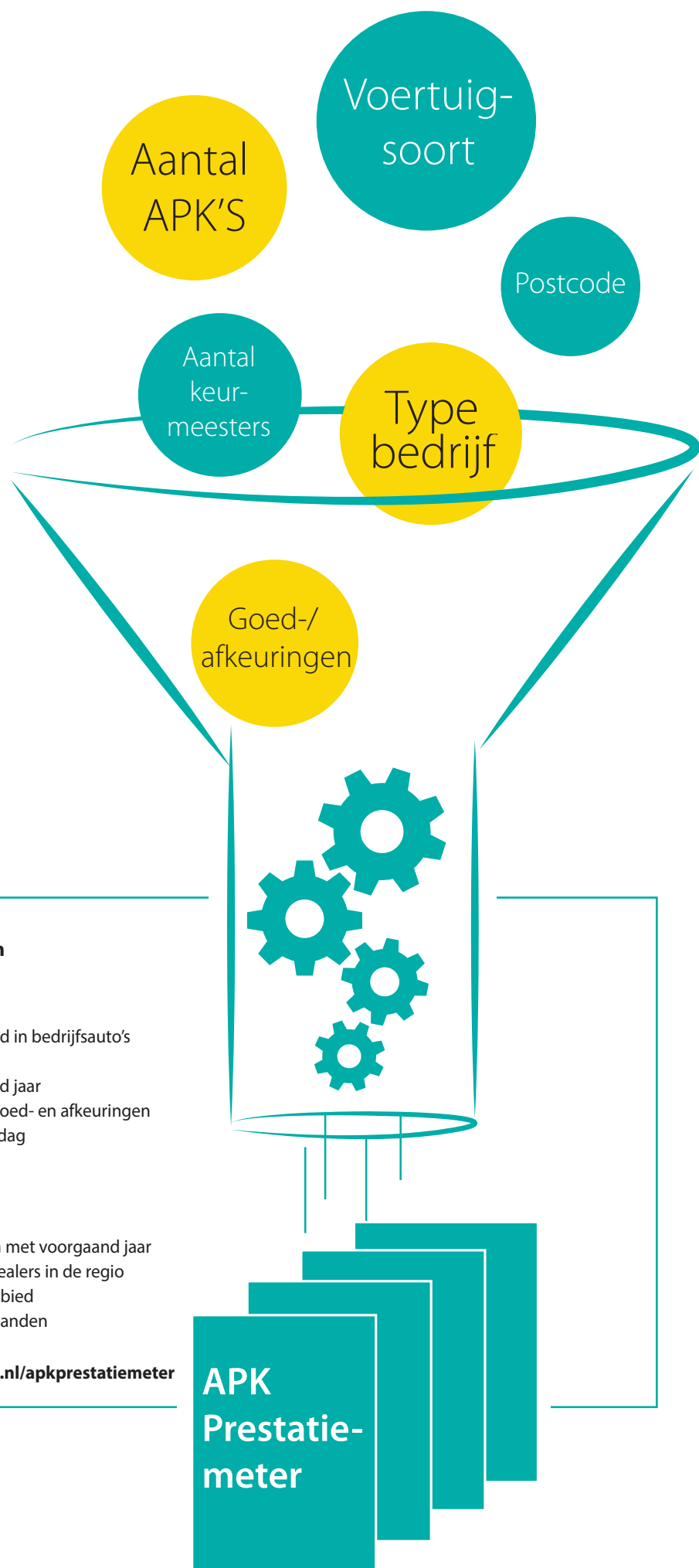
Hiermee krijgen autobedrijven namelijk waardevolle inzichten in wat er in hun werkgebied gebeurt.

Niet alleen hoe ze zelf presteren, maar ook wat de concurrentie doet. Dit verzamelen we in een maandelijks rapport dat het autobedrijf inzicht geeft in zowel de statistieken van het bedrijf als de markt. Zo laten we bijvoorbeeld zien hoeveel keuringen een autobedrijf de afgelopen maanden heeft gedaan, vergeleken met voorgaand jaar en hoeveel de verschillende keurmeesters per dag hebben gedaan. Maar ook geven we inzicht in het aantal APK's in het werkgebied van het autobedrijf: hoeveel worden er per postcodegebied gedaan en wat is het aandeel van het bedrijf?

Voor iedereen toegankelijk

Met de waardevolle informatie uit de APK Prestatiemeter kan een autobedrijf gerichte acties per postcodegebied starten, in plaats van schieten met hagel. Maar ook kan het bijvoorbeeld de werkplaatsplanning aanpassen aan de verwachting die het rapport geeft. Wij vinden dat ieder bedrijf dat actief is in APK toegang moet hebben tot deze informatie; daarom hebben we de APK Prestatiemeter sinds 1 april standaard toegevoegd aan de Module Onderhoud. Zo maken we het leven van een garagehouder nét een beetje makkelijker. ◆◆◆

"APK
Prestatiemeter
is een mooi voorbeeld
van hoe we data
toegankelijk
maken"



APK Prestatiemeter geeft maandelijks inzicht in

... bedrijfsstatistieken:

- ◆ Aantal keuringen in de afgelopen maanden, verdeeld in bedrijfsauto's en personenauto's
- ◆ Vergelijking van het aantal keuringen met voorgaand jaar
- ◆ Het aantal keuringen per keurmeester, verdeeld in goed- en afkeuringen
- ◆ Gemiddelde aantal keuringen per keurmeester, per dag

... en marktstatistieken:

- ◆ Marktaandeel in de afgelopen maanden, vergeleken met voorgaand jaar
- ◆ Verdeling van APK-keuringen door universelen en dealers in de regio
- ◆ Marktaandeel en totaal aantal APK's per postcodegebied
- ◆ Het verwachte aantal APK's voor de komende 12 maanden

Meer weten over APK Prestatiemeter? Kijk op www.vwe.nl/apkprestatiemeter

"Het is belangrijk om goed bij te blijven wat er op garantie gebied speelt"



Garantie: van zorg

'Iedere dag iets beter doen', dat is de strijdkreet waar Eva van der Veeke mee opstaat. Als General Manager is zij een van de drijvende krachten achter Autotruster, de marktleider op het gebied van garantiedienstverlening. Wij vroegen haar naar het succes van Autotruster, de huidige ontwikkelingen op het gebied van garantie en hoe ondernemers garantie zelf succesvol kunnen inzetten binnen het autobedrijf.

Autotruster is de jongste garantiedienstverlener in Nederland en toch zijn ze al jaren marktleider. Van der Veeke: "Daar zijn we enorm trots op. We denken dan ook graag met onze klanten mee en blijven continu innoveren. Daarnaast hebben wij alle kennis van de techniek in huis. Het team achter het claim management weet alles van auto's. Dat is eigenlijk het hart van het bedrijf, waar de rest omheen is gebouwd. Door hun expertise gaat het afhandelen van claims en het bieden van de juiste service een stuk sneller."

De juiste garantie bieden

De ontwikkelingen rondom het bieden van de juiste garantie is een hot item. Na de invoering van het verplicht adverteren met de all-in prijs, is ook het bieden van garantie een onderwerp waar de Autoriteit Consument en Markt (ACM) zich over buigt. Alle kosten die onvermijdbaar zijn bij het verkopen van de auto moeten bij de prijs inzitten, zo ook de conformiteitsgarantie. Als voorbeeld stelt Van der Veeke: "De standaard BOVAG-garantie (boven een bepaald bedrag) moet door BOVAG-leden nu worden meegenomen in de all-in prijs en wordt dus gezien als invulling van conformiteit volgens de ACM. Vaak wordt de BOVAG-garantie in een af-

naar omzetmaker

leverpakket doorbelast aan de koper, dit mag dus niet. Maar stel dat een consument er voor kiest deze garantie er niet bij te kopen en er ontstaat een defect, dan is de verkopende partij evengoed verplicht om te repareren of de schade te vergoeden, ook al heeft de koper getekend voor geen garantie.

Op de hoogte blijven

De wettelijke garantie op een tweedehands auto valt onder de wet 'Verkoop en garanties voor consumentengoederen'. Het is dus belangrijk om goed op de hoogte te blijven van wat er op dit gebied verandert. Als marktleider zien wij het als onze taak om de verschillende partijen die betrokken zijn bij de verkoop van occasions goed voor te lichten. Hiervoor hebben we de afgelopen maanden intensief contact gehad met verschillende wetgevers en juridisch adviseurs. De materie is complex en vraagt om een duidelijke uitleg. De laatste nuances worden momenteel aangebracht en de grenzen bepaald. Zodra voor ons het plaatje helemaal helder is informeren wij onze partner VWE en zijn klanten hier direct over."

Niet voor de kosten opdraaien

Sinds 2013 levert VWE in samenwerking met Autotruster de reparatiekostenverzekering. Van der Veeken: "VWE is een van onze belangrijkste partners. We hadden direct een zakelijke klik. Zeker door de mensen bij VWE is het heel prettig samenwerken." Met deze verzekering biedt het autobedrijf consumenten zekerheid op occasions, zodat zij niet voor onverwachte kosten komen te staan. Zo is Bas Vriens van ABV Holland nog steeds blij met de reparatiekostenverzekering van VWE. Vriens: "Toen ik een BMW 1-serie terug kreeg om te repareren bleek deze auto een elektronisch defect te hebben. Meerdere reparaties waren nodig en dit draaide uiteindelijk uit op een claim van enkele duizenden euro's. Ik was heel blij dat ik niet zelf voor de kosten hoefde op te draaien."

Van zorg naar omzetmaker

"Vaak krijg ik te horen dat ondernemers garantie als een risico beschouwen. Ze ervaren het als een last", aldus Van der Veeken. "Wij geloven er in dat het bieden van de juiste garantie helpt om het autobedrijf te laten renderen. Garantie maakt dat klanten tevreden zijn en terugkomen." Wessel Kok van Leukwagentje.nl kan dat beamen. Hij verkoopt per jaar vele Fiat 500 en Mini occasions. "Bij de Mini bleek dat er vaker duurdere reparaties noodzakelijk zijn. Ondanks dat de klant aangaf hierbij geen garantie te willen,

heb ik deze zelf wel afgesloten. Zo heb ik er geen zorgen van. Wanneer de klant wel een reparatiekostenverzekering wil afsluiten verdien ik er toch al snel €150,- op. En ervaring leert dat mijn klanten zeer tevreden zijn over de afhandeling van de reparatie. Ik blij en de klant blij", vertelt Kok enthousiast. Van der Veeken: "Autotruster zorgt daarbij voor kostenbeheersing en voorspelbaarheid. De klanten zijn tevreden en het autobedrijf blijft winstgevend. Dat is het doel dat we dagelijks nastreven." ♦ ♦ ♦



Hoe werkt de reparatiekostenverzekering van VWE?

Deze verzekering kan voor 6 of 12 maanden worden afgesloten bij de verkoop van een voertuig of na onderhoud. U kunt garantie geven op voertuigen tot 10 jaar oud met maximaal 200.000 kilometer op de teller. In geval van schade kan de consument bij de verkopende partij of bij een ander RDW-erkend autobedrijf naar keuze terecht. Hierdoor verkoopt u occasions makkelijker aan consumenten die verder weg wonen.

U kunt kiezen voor de **Basis-module** voor voertuigen die maximaal 200.000 km op de teller hebben staan of de **Plus-module** voor voertuigen tot maximaal 150.000 km.

Kijk voor meer informatie op:
www.vwe.nl/reparatiekostenverzekering

Waar bent u voor verzekerd met het GarageZekerPakket?

Op basis van de actuele voertuiggegevens van VWE verzekert Centraal Beheer uw handelsvoorraad. Zo hoeft u uw handelsvoorraad en het aantal geregistreerde rijrisico's niet meer tussentijds aan- of af te melden voor de verzekering. Check hieronder waarvoor u allemaal verzekerd bent met het GarageZekerPakket.

Aansprakelijkheid voor bedrijven (AVB)



Motorrijtuigen rijrisico's en handelaarskentekens



**Even het
GarageZekerPakket
checken!**

Werkgeversaansprakelijkheid voor bestuurders motorvoertuigen (WABM)



Auto's en bedrijfsauto's (tot 3.500 bruto gewicht) op naam of in consignatie (casco)



Schade aan en diefstal van auto's van klanten



Vraag eenvoudig een vrijblijvende offerte aan via: www.garagezeker.nl



“Eén op de twee autokopers ervaart een miskoop”

Behoed uw klant voor een miskoop

Uit recent onderzoek van Finnik, blijkt dat meer dan 55% van de autokopers één of meerdere miskopen deed. Gemiddeld wordt één op de zeven auto's ervaren als een miskoop. Jaarlijks zijn er bijna twee miljoen autotransacties, nieuw en tweedehands. Dat komt neer op ongeveer 285.000 miskopen per jaar. Wat ervaart de consument als een miskoop? En hoe kunt u uw klant hiervoor behoeden? Finnik zocht het voor u uit!

Onderzoek naar miskopen

Finnik deed onderzoek naar miskopen om de omvang van het probleem helder te krijgen, met als doel: zoveel mogelijk consumenten helpen om miskopen te voorkomen. Een miskoop kan al snel duizenden euro's aan kosten voor de autokoper betekenen. Autokopers zoeken steeds meer informatie op internet over de auto en de autoverkoper om een miskoop te voorkomen. Hierdoor is het voor autobedrijven van steeds groter belang om te zorgen voor een goede (online) reputatie.

Technische problemen hoofdoorzaak van miskoop

Technische problemen die over het hoofd zijn gezien (22%), is de meest genoemde reden van een miskoop. Problemen met de koppeling, het lekken van olie, een kapotte uitlaat of problemen

met de motor komen vooral vaak voor. Daarnaast blijkt de auto vaak slecht onderhouden te zijn (13%). 10% van de respondenten geeft aan dat de miskoop te wijten is aan slechte service van de particuliere verkoper of het autobedrijf en 9% geeft aan dat de auto achteraf niet aansloot bij de wensen.

Geef de autokoper vertrouwen

Uitgebreide onafhankelijke informatie over de te kopen auto is waar het de autokoper om gaat. Geef de autoverkoper vertrouwen door op een andere manier het verkoopgesprek aan te gaan. Is deze auto echt waar de koper naar op zoek is? En hebben zij dé informatie voor handen om de juiste keuze te kunnen maken? Met onderstaande tools kunt u deze informatie eenvoudig zelf aanbieden.

Finnik Kentekenbox

Integreer het Finnik Autorapport in uw eigen website met de kentekenbox. Het kleine blokje plaatst u op uw website waar uw klant het kenteken invoert. Vervolgens wordt het Autorapport direct aangeboden in een nieuw venster, waardoor uw potentiële koper alle informatie over het voertuig voor handen heeft.

Finnik Premium Autorapport

De uitgebreide versie van het Autorapport geeft inzicht in de historie van een auto. Uw klant krijgt hiermee informatie over: het aantal eigenaren, of een auto vermist is geweest, (mogelijke) ernstige schade (Wachten Op Keuring - WOK-status) of bijzondere APK reparatiepunten heeft gehad.

Reparatiekostenverzekering

Bied uw klanten zekerheid op occasions met de reparatiekostenverzekering van VWE, zodat zij niet voor onverwachte kosten komen te staan. Of koop zelf de garantie af zodat ook u niet voor de kosten opdraait.



Voorraad Nederland: een centrale plaats waar handelsvoorraden samenkomen

Heeft u een voertuig dat eigenlijk niet in uw voorraad past? Of bent u juist zelf op zoek naar een specifieke auto voor een klant? Daarvoor heeft VWE Voorraad Nederland in het leven geroepen: een handelsplatform uitsluitend voor ORB-erkenninghouders.

Bas Vestering, Business Developer bij VWE, vertelt over dit nieuwe platform: "Een centrale plek waar alle actuele, complete bedrijfsvoorraden samenkomen is een veelgehoorde wens uit de branche. Met Voorraad Nederland spelen we in op deze wens en bieden we een unieke tool om makkelijk en laagdrempelig onderling zaken te doen."

Verkopen

Vesting vertelt verder: "Iedereen met een ORB-erkenning kan eenvoudig en zonder drempels occasions aanbieden, want ze kunnen vanuit vrijwel elk adverteersysteem eenvoudig en kosteloos hun gehele voorraad publiceren. Het enige wat ze moeten doen is de koppeling 'Automotive Trade Center - Voorraad Nederland' aanvragen bij hun adverteerpakket. Voor klanten die adverteren via Mijn VWE is de koppeling automatisch geactiveerd"

De voertuigen worden altijd, mits ingevuld, met internet- en handelsprijzen getoond om zo snel en efficiënt mogelijk onderling zaken te kunnen doen. Daarnaast heeft iedereen een eigen bedrijfspagina die gepersonaliseerd kan worden. "Hiermee kan de verkoper zijn bedrijf

*"Iedereen met
een ORB-erkenning
kan eenvoudig occasions
aanbieden
en kopen"*

duidelijk naar voren laten komen en het voor de potentiële koper zo makkelijk mogen maken om contact met hem op te nemen", aldus Vestering.

Kopen

Ziet u een interessante auto bij uw collega in de voorraad staan, dan kunt u direct een bod doen via het platform of contact opnemen met de verkoper door te bellen, appen of mailen. "We hanteren in Voorraad Nederland een no cure, no pay beleid: alleen bij een succesvolle aankoop, wordt een kleine platformbijdrage bij de kopende partij in rekening gebracht".

Op zoek naar een specifieke auto?

Heeft u een specifieke zoekopdracht van een klant? Dan biedt het platform de mogelijkheid om alerts aan te maken. Vestering: "U krijgt dan een melding zodra er een voertuig wordt gepubliceerd dat aan uw wensen voldoet, zodat u direct actie kunt ondernemen."

Benieuwd hoe Voorraad Nederland precies werkt? Bekijk het filmpje op www.vwe.nl/voorraادنederland.



Over Automotive Trade Center

Voorraad Nederland wordt georganiseerd in Automotive Trade Center: een onafhankelijk multifunctioneel remarketingplatform dat professionele aanbieders en kopers wereldwijd samenbrengt en, indien gewenst, full-service ondersteuning biedt. Vestering: "Met Automotive Trade Center maken we business to business zakendoen, nationaal en internationaal, makkelijk voor iedereen. Door de combinatie van hoge transactiesnelheden, lage kosten en een efficiënt verlopend proces realiseren onze klanten een optimaal rendement."

Tips om maximaal online zaken te doen

Waar moet u op letten bij het online B2B aanbieden van een voertuig? Bas Vestering geeft u een aantal tips:

1. Fotorapportage

Een foto zegt meer dan 1000 woorden. Stel een vast protocol op waarmee u elk voertuig professioneel vastlegt, van interieur, exterieur, opties en accessoires tot dashboard, boekjes en sleutels. Uw fotorapportage moet antwoord geven op iedere vraag die de potentiële koper kan hebben over het voertuig. Vanzelfsprekend is dat alle foto's van goede kwaliteit dienen te zijn.

2. Schades en/of mankementen

Heeft het voertuig schade? Of zijn er zichtbare mankementen? Zoom hier bij het maken van de foto's dan op in, zodat u dit duidelijk in beeld brengt.

3. De onwaarneembare zaken

De techniek kan niet worden gevangen in een foto, maar is wel doorslaggevend in de besluitvorming van een online koper. Maak daarom ook een vast protocol om de technische staat en de onwaarneembare zaken (motor, transmissie, vliegwiel, remmen, banden, uitlaat, storingsmeldingen, etc.) zo goed mogelijk te omschrijven.

4. Fiscaliteit

Vermeld duidelijk onder welke condities het voertuig verkocht wordt. Gaat het om een BTW- of Marge-auto? En zit er wel of geen rest-BPM op het voertuig?

De dealer als importeur

Net als veel andere dealerbedrijven koopt ook Volvo-dealer Ton van Kuyk regelmatig occasions in de ons omringende landen. Om de import in goede banen te leiden, krijgt het Noord-Hollandse bedrijf ondersteuning van VWE. Maar hoe gaat dat precies in zijn werk? En waarom haalt het bedrijf zoveel jong gebruikte auto's uit het buitenland?



Ruim twintig jaar geleden opende Volvo-dealer Ton van Kuyk de deuren van de eerste vestiging in Alkmaar. Sindsdien ging het snel, en werden ook dealerschappen geopend in Beverwijk, Hoorn en Purmerend. "Daarnaast hebben we in Schagen nog een universeel autobedrijf, dat deel uitmaakt van de formule van Bosch Car Service. En voor de zakelijke markt hebben we met Pure Lease onze eigen leasemaatschappij", vertelt Harald Boekel, vestigingsmanager van Ton van Kuyk Kennemerland in Beverwijk.

Te weinig occasions

De verkoop van nieuwe Volvo's brengt onvermijdelijk ook inruilers met zich mee. Die occasions verkoopt Volvo Ton van Kuyk in één van de vier vestigingen, of via het universele kanaal. "Eigenlijk hebben we maar één probleem met de verkoop van occasions, en dat is om onze voorraad op peil te houden. Zeker jong gebruikte benzineauto's zijn op de Nederlandse markt onvoldoende beschikbaar", vervolgt Boekel. "Dat zijn nog altijd gevolgen van de economische crisis. Vanaf 2008 zijn er gedurende enkele jaren weinig nieuwe auto's verkocht, en dat merken we nu. Daarom importeren we occasions uit landen als België, Duitsland, Zweden en Spanje. Naar schatting halen we ongeveer 20 procent van onze occasions uit het buitenland. Voor het grootste deel zijn dat Volvo's, maar soms kopen we ook andere merken in. Die worden meestal verkocht via onze vestiging in Schagen."

Samenwerking met betrouwbare partners

Om er zeker van te zijn dat de in het buitenland aangekochte auto's voldoen aan de hoge kwaliteitseisen, zoekt Volvo Ton van Kuyk de samenwerking met betrouwbare partners. In sommige gevallen treedt importeur Volvo Nederland op als intermediair. "We weten precies met welke partijen we wel en geen zaken willen doen en zetten in op langdurige relaties", vervolgt Boekel. "Ook daarom zijn we er blij mee dat Volvo Nederland deze vorm van import voor de dealers faciliteert. Maar we werken ook samen met de importeurs in andere Europese landen. Vaak zijn het in-company auto's die we inkopen, zodat we weten wat we kunnen verwachten. In een land als Spanje lagen de verkopen van nieuwe auto's tijdens de crisis bijvoorbeeld bijna helemaal stil. De fabrikant en de verschillende Europese importeurs hebben er voor gezorgd dat deze auto's in Europa alsnog aan de man zijn gebracht. Wij importeren meestal partijen van enkele tientallen auto's. Dat werkt het meest efficiënt."

Voordeel voor leaserijders

Met Pure Lease bedient Volvo Ton van Kuyk binnen het eigen rayon leaserijders met alle gangbare merken. Maar die kiezen volgens Boekel lang niet altijd voor een splinternieuwe auto: "Sommige klanten kiezen voor een schone diesel of een hybride uit 2015 of 2016. Zo kan een klant gebruikmaken van de bijtellingsregels die in dat speci-



"Jong gebruikte benzineauto's zijn op de Nederlandse markt onvoldoende beschikbaar"

fieke jaar van kracht waren. Mits de CO2-uitstoot van de betreffende auto natuurlijk voldoet aan de daarvoor gestelde eisen. Die lage bijtelling is dan gewoon overdraagbaar. Dat levert in sommige gevallen een flink financieel voordeel op, zeker omdat de bijtellingsregels dit jaar opnieuw flink zijn aangescherpt. Dat betekent dus dat we ook heel gericht op zoek zijn naar dit soort auto's. Maar die kunnen we binnen Nederland over het algemeen wel goed inkopen."

Niet zelf het wiel uitvinden

Wie vanuit het buitenland een gebruikte auto in Nederland importeert, moet rekening houden met een importheffing en andere bijkomende kosten zoals BPM en in sommige gevallen ook BTW. Ook volgt er voor elke geïmporteerde auto een keuring bij de RDW. Het kenteken wordt pas verstrekt zodra een auto is goedgekeurd en

Wilt u ook ondersteuning bij het importproces?

Elk bedrijf heeft andere wensen. Daarom hebben wij drie importpakketten ontwikkeld, zodat er altijd een pakket is dat aansluit op uw behoeften. Voor alle pakketten geldt dat de schaalbaarheid optimaal is: genoeg capaciteit in drukke tijden en geen overhead in rustigere tijden.

Basis

- ◆ Documentatie conform actuele wet- en regelgeving
- ◆ Financiële afwikkeling
- ◆ Bewaakte stalling op één locatie, inclusief verzekering
- ◆ RDW-keuring
- ◆ BPM aangifte

Extra

Uitgebreider importpakket bestaande uit 'Basis', aangevuld met:

- ◆ Showroomklaar maken: wassen en poetsen
- ◆ Montage kentekenplaten

Full service

Het complete importpakket. Bestaande uit 'Basis', aangevuld met:

- ◆ Showroomklaar maken: wassen en poetsen
- ◆ Montage kentekenplaten
- ◆ Ophalen voertuig uit het buitenland
- ◆ Afleveren van het voertuig bij uw bedrijf

Showroomklaar maken

Daarnaast bieden we nog een aantal aanvullende diensten om uw voertuig volledig showroomklaar te maken, zoals fotografie, schadeherstel en klein onderhoud.

Kijk op www.vwe.nl/autoimportsolutions voor meer informatie.

wanneer alle bijkomende kosten zijn voldaan. "Wij pakken het iets anders aan omdat we meestal meerdere auto's tegelijkertijd importeren", aldus Harald Boekel. "De RDW komt naar ons toe om alle auto's op ons eigen terrein te keuren. Dat wordt mede begeleid door VWE. Alle auto's worden gecontroleerd op chassis, kleur, tellerstand en eventuele schades. Een telefoontje naar VWE is voldoende om het kenteken te krijgen. Dat zou ook mijn belangrijkste tip zijn aan autobedrijven die ook zelf auto's willen gaan importeren: je hoeft niet zelf het wiel uit te vinden. Zoek betrouwbare partners en zorg dat je op basis van eerlijke informatie auto's inkoopt. Bij onze occasions uit Duitsland zit bijvoorbeeld altijd een uitgebreid DEKRA-rapport en zonder een uitgebreide fotoreportage kopen we een auto niet. Over al dat soort zaken kan VWE je goed adviseren." ◆ ◆ ◆

Een goede website: hoe maakt u die?

Dat een website onmisbaar is, is geen nieuws meer. Het begint met een technisch goede website, maar de vervolgstap is de invulling ervan. Wat laat u zien op uw website? En wat mag er zeker niet ontbreken? Vragen die ons – sinds de introductie van de Module Website – vaak gesteld worden. Diane Schuitmaker, Productowner van de Module Website, beantwoordt de meestgestelde vragen.



Hoe belangrijk is een website?

“Een website is onmisbaar voor een autobedrijf. Tegenwoordig zijn we een groot deel van de dag online en gebruiken we onze smartphone steeds vaker. Steeds meer mensen gaan dan ook direct ‘googlen’ als ze naar een specifiek product of dienst op zoek zijn. Dit betekent dat de website van een autobedrijf het eerste contact is met de doelgroep en potentiële klanten. Om de bezoeker een goede indruk te geven, is het belangrijk dat de website de juiste uitstraling heeft en daarnaast makkelijk in gebruik is. Binnen 3 seconden beslist een bezoeker immers of hij op een website blijft of deze direct weer verlaat. Dit bepaalt dus of u er een nieuwe klant bij krijgt of niet.”

Wat mag er niet ontbreken op een goede website?

“Terugkomend op die eerste indruk: een goede homepage! Ik zie de homepage van een website als een etalage, een samenvatting van de inhoud van de website. Hiermee kunt u de bezoeker direct laten zien wat er op uw website te vinden is. Heeft u bijvoorbeeld een actie rondom airco-checks? Zorg dan dat deze direct op de homepage aan bod komt.”

Waar moet ik over nadenken vóórdat ik een website laat bouwen?

“Voordat u een website laat bouwen, is het handig om na te denken

welke doelen u met uw website wilt bereiken. Wilt u dat bezoekers direct online een afspraak kunnen maken voor onderhoud? Dan kunt u een werkplaats-agenda in uw website bouwen. Of wilt u dat bezoekers telefonisch contact met u gaan opnemen voor bijvoorbeeld een proefrit? Zorg dan dat uw telefoonnummer op iedere pagina prominent in beeld staat. Andere website-doelen waar u aan kunt denken zijn het opvragen van een offerte, het inschrijven voor een nieuwsbrief, het verkopen van online onderdelen of het bekijken van een video.”

Hoe kan ik mijn website het beste vullen?

“U kunt uw website vullen met teksten, foto's en video's. Om goed door Google gevonden te worden, adviseer ik altijd om minimaal 500 woorden per pagina te gebruiken. Houd bij het schrijven van deze teksten in uw achterhoofd op welke zoektermen u gevonden wilt worden en gebruik deze meerdere keren per pagina. Maar het draait niet alleen om de juiste termen; Google kijkt ook of een website veilig en klantvriendelijk is, en of deze op mobiel, tablet en computer goed te bekijken is.”

Moet ik eigen foto's op mijn website plaatsen?

“Met goede foto's geeft u de bezoeker een kijkje in uw bedrijf en wekt u vertrouwen. Dit kunnen standaard-foto's zijn (stockfoto's), maar eigen foto's maken het een stuk persoonlijker. Daarom



adviseer ik om te investeren in een fotograaf die foto's van uw bedrijf en uw medewerkers maakt, waarmee u de bezoeker een goed beeld van uw bedrijf geeft. Verder kunt u foto's inzetten om complexe onderwerpen uit te leggen. Laat bijvoorbeeld het resultaat van bepaalde reparaties zien met 'voor en na'-foto's. Let tot slot goed op het formaat van uw foto's: een te groot aantal megapixels kan ervoor zorgen dat uw website traag wordt. Verklein uw foto's daarom eerst, bijvoorbeeld via fotoverkleinen.nl."

Wat moet ik doen zodra mijn website live is?

"Meet wat er op uw website gebeurt, zodat u hiervan kunt leren. Dit kan via Google Analytics, wat bij een website van VWE standaard ingebouwd is. Welke pagina's worden veel bezocht? Hoe lang blijven bezoekers op die pagina kijken? Zo komt u erachter welke pagina's het goed doen en welke minder goed, waarop u gericht actie kunt ondernemen. Verder raad ik aan om uw website

regelmatig te updaten. Voeg nieuwe foto's toe, breng een actie onder de aandacht of plaats het laatste nieuws op uw website."

Wat is de gouden tip voor een goede website?

"Natuurlijk zijn alle eerder genoemde tips belangrijk, maar er is één tip die eigenlijk het allerbelangrijkst is: zorg dat uw website overzichtelijk is en vertrouwen wekt. Overzichtelijk, zodat uw bezoeker meteen een goede indruk krijgt van de werkzaamheden van uw bedrijf. En wek vertrouwen, door bijvoorbeeld uw keurmerken te laten zien en reviews van klanten te tonen." ◆◆◆

Een goede website maken hoeft niet ingewikkeld te zijn! Met de Module Website van VWE nemen we het gehele traject voor u uit handen, maar bepaalt u natuurlijk wel zelf hoe de website eruit komt te zien. En met het handige CMS (Content Management Systeem) kunt u zelf wijzigingen doen én het verkeer op uw website meten en analyseren. Kijk voor meer informatie en voorbeelden op www.vwe.nl/eigenwebsite



Automarkt Nederland: 5 jaar gevestigd in Beverwijk

5 jaar geleden, op 3 april 2012, verhuisde de Automarkt van Utrecht naar Beverwijk. Sindsdien heeft de Automarkt niet stilgestaan en wordt er continu gewerkt aan optimalisatie van de processen en is de markt uitgegroeid tot niet alleen een fysiek, maar ook online platform. We lichten een paar ontwikkelingen uit en geven u inzicht in welke auto's de afgelopen 5 jaar het meeste in trek waren bij de internationale kopers.

Flexibel lidmaatschap

Begin 2016 is er een nieuw digitaal proces geïntroduceerd waarbij afscheid is genomen van het kwartaalabonnement. Bedrijven kunnen tegenwoordig kiezen uit een Flex of Pro abonnement vanaf €9,95 per maand. Zelf bepalen hoe veel auto's u meeneemt naar de markt en alleen betalen voor de auto's die het marktterrein op rijden; daarmee wordt deelname aan de Automarkt voor elk autobedrijf interessant.

Automarkt Online

Vanaf april 2017 biedt de Automarkt, naast het fysieke platform in Beverwijk, ook een online platform: Automarkt Online. Hier kunnen alle Automarkt-kanten hun gehele voorraad kosteloos 24/7 online aanbieden aan het internationale Automarkt kopersnetwerk. Bij een succesvolle verkoop wordt de auto, inclusief factuur, sleutels en papieren, afgeleverd op het Automarkt-terrein in Beverwijk, waar de transactie afgehandeld wordt. ♦ ♦ ♦

Gratis proberen?

Heeft u auto's uit deze top 10 in uw voorraad? Dan loopt de beste koper voor die auto's misschien wel op de Automarkt rond! U kunt het nu eenmalig gratis proberen met zoveel auto's als u wilt.

Meld u aan op www.automarkt.nl/try-out

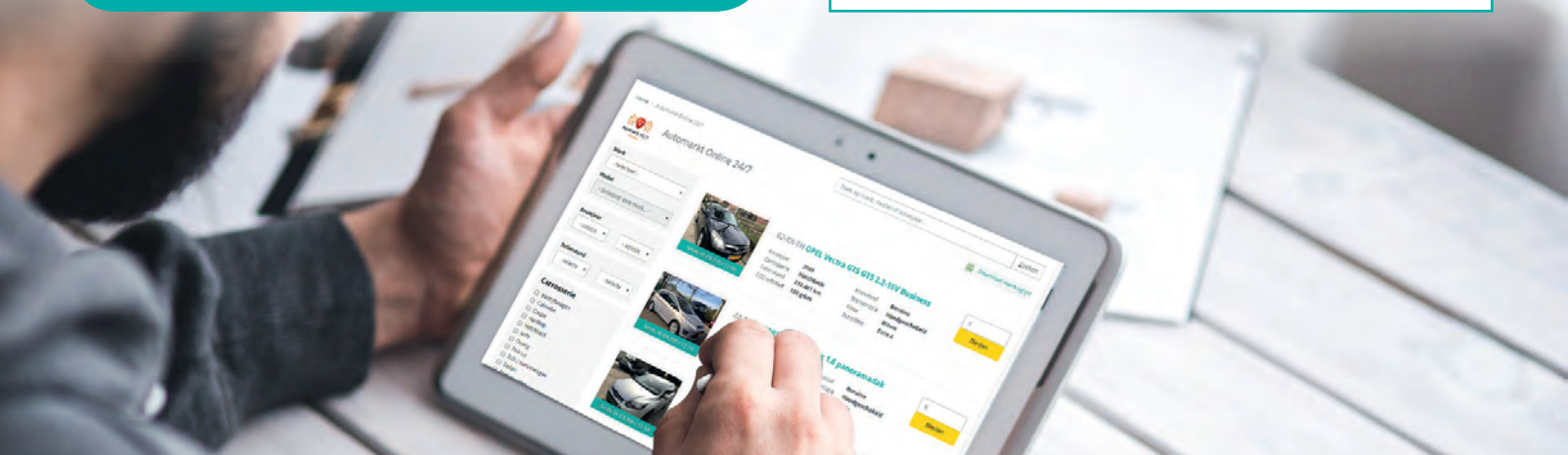
Welke modellen zijn de afgelopen 5 jaar het meest op de Automarkt verkocht? En naar welke landen zijn de auto's het meeste geëxporteerd?

Top 10 meest verkochte modellen april 2012 - april 2017

Merk	Model
1 Volkswagen	Passat Variant
2 Volkswagen	Golf
3 Opel	Zafira
4 Volkswagen	Transporter
5 Peugeot	307 SW
6 Volkswagen	Passat
7 Renault	Scénic
8 Opel	Astra Wagon
9 Ford	Focus Wagon
10 Volkswagen	Touran

Top 10 exportlanden april 2012 - april 2017

1 Polen	6 Moldavië
2 Roemenië	7 Montenegro
3 Servië	8 België
4 Oekraïne	9 Litouwen
5 Tsjechië	10 Georgië



VWE Experts

Dagelijks helpen onze experts ruim **400 klanten** aan een oplossing voor de meest uiteenlopende vragen. In deze rubriek beantwoorden onze experts van het **Klant Contact Center** veel voorkomende klantvragen. Heeft u ook een vraag? Mail deze naar **info@vwe.nl**. Of bel naar **088 - 893 7001** en spreek zelf met een van onze experts.

Ik wil graag zelf auto's kunnen exporteren.

Wat heb ik hiervoor nodig?



Om zelf voertuigen te kunnen exporteren moet u de RDW erkenning 'Export Dienstverlening (ED)' aanvragen via de RDW. U kunt daarna via Mijn VWE (mijn.vwe.nl) zelf een voertuig voor export afmelden, tijdelijke kentekenplaten verzorgen en een tijdelijke verzekering (Groene Kaart) aanbieden. Aanvullende diensten, zoals een Douanedocument of Duitse brief regelt u ook via Mijn VWE.

Om een voertuig af te melden voor export zijn de volgende zaken verplicht:

- ◆ Het volledig kentekenbewijs - kentekencard met tenaamstellingscode of het papieren kentekenbewijs
- ◆ De tellerstand checken en registreren
- ◆ De kentekenplaten inleveren, innemen en vernietigen
- ◆ Het legitimatiebewijs van de koper - de persoon die de export-auto koopt moet zich ter plekke kunnen legitimeren.

Bij voertuigen uit uw bedrijfsvoorraad is er geen kentekencard beschikbaar, terwijl uw koper deze wel nodig heeft bij het importeren in het land van bestemming. Vraag daarom vóór het exporteren een kentekencard aan via **www.rdw.nl**

Ik wil mijn gegevens controleren en aanpassen.

Waar en hoe doe ik dat?



Uw adres- en contactgegevens controleert u in Mijn VWE via > *Mijn Bedrijf*. Klik bij de adresgegevens op > *Wijzig* om uw gegevens aan te passen. Hier kunt u instellen dat bijvoorbeeld uw factuur direct naar het e-mailadres van de administratie of receptie wordt verzonden. Vul bij 'correspondentie' de gegevens in waarop we u kunnen bereiken, met bijvoorbeeld nieuws over de laatste wet- en regelgeving of productwijzigingen. Ook kunt u hier de contactgegevens aanpassen die in uw advertenties staan.

Wij adviseren u om deze gegevens regelmatig te controleren en waar nodig aan te passen, zodat u altijd op de juiste manier bereikt kunt worden.

Ik heb een voertuig gekocht van een ander RDW erkend bedrijf en deze heeft het voertuig aan mij toegewezen via ORB B2B.

Waar kan ik deze terugvinden?



Ik heb hiervoor een handig ezelsbruggetje: de voertuigen worden aangeboden aan uw RDW Bedrijfsnummer en daarom vindt u ze onder *Mijn Bedrijf* terug:

1. In Mijn VWE vindt u deze voertuigen via *Mijn Bedrijf* > *Mijn overzichten* > *ORB tussen bedrijven, status inkomende overdrachten*. Hier ziet u de voertuigen welke aan u zijn aangeboden.
2. Via het plus-tekentje (+) aan het einde van de regel kunt u de tellerstand controleren.
3. Indien u voor het kenteken een vinkje plaatst en kiest voor *Geselecteerde voertuig(en) vrijwaren* wordt het voertuig in uw bedrijfsvoorraad opgenomen.
4. Via het transactieoverzicht (*Mijn Bedrijf* > *Transacties*) kunt u de documenten terugvinden, zoals de vrijwaring, het verslag opname bedrijfsvoorraad en eventueel het tellerrapport.



Marvin



Esko



Boy



Floris



Lydia

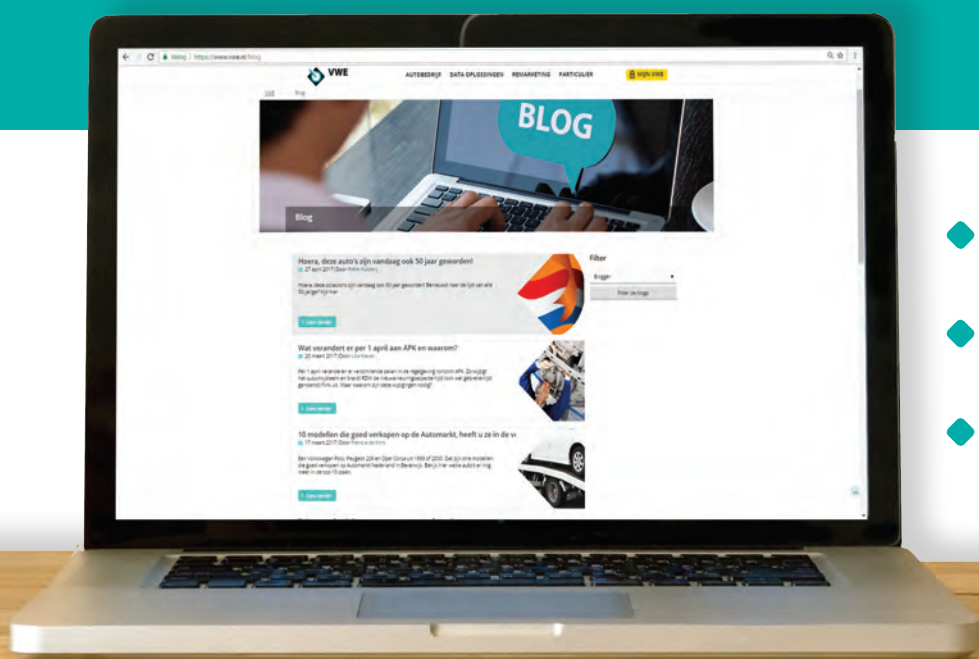


Daniël



Sharon

VWE blog



- ◆ Haal meer uit Mijn VWE
- ◆ Handige tips & tricks
- ◆ Achtergrondinformatie

Volg onze blog en blijf up-to-date
www.vwe.nl/blog