



Garage Veenhuizen voert 1300 APK's per jaar uit. In 2002 investeerde het bedrijf in een nieuwe werkplaats.

De werkplaats staat los van de showroom. Hier werken drie autotechnici.

Trouwe klanten houden Garage Veenhuizen goed bezig 'Eerlijkheid duurt het langst'

Klanten stellen onderhoud uit, maar Garage Veenhuizen in Terborg heeft toch weinig te klagen. Het autobedrijf heeft veel klanten uit de buurt en onderhoudt daarmee een goed contact. Tien jaar geleden investeerde Veenhuizen in de werkplaats en de showroom, daar kan het bedrijf voorlopig nog een tijd mee vooruit.

"Een paar jaar geleden bracht een klant zijn auto en mochten alle noodzakelijke werkzaamheden uitgevoerd worden. De laatste jaren zijn consumenten kritischer op de kosten. De werkplaats is niet meer voor de komende twee tot drie weken volgepland, maar de afspraken worden op kortere termijn gemaakt. Gelukkig is de werkplaats daarmee ook goed gevuld", zegt eigenaar Bram Veenhuizen.

Veenhuizen merkt dat het onderhoud uitgesteld wordt: "Mensen brengen hun auto niet altijd op de juiste intervallen en stellen werkzaamheden uit. Maar dat uitstellen kan natuurlijk ook niet onbeperkt. Op een bepaald moment zijn de on-

derdelen toch aan vervanging toe en dan kan het factuurbedrag aardig oplopen. Maar wij proberen klanten goed in te lichten over de gevolgen van het uitstellen van onderhoud. Want een motor vervangen is een stuk duurder dan de distributieriem op tijd vernieuwen. Als we een klant de gevolgen uitleggen, mogen we meestal de werkzaamheden uitvoeren. Mocht een klant het echt niet willen, dan vermelden we dit ook op de factuur, zodat we achteraf geen problemen krijgen".

Nieuwe werkplaats in 2002

In 1974 begon Albert Veenhuizen, de vader van Bram, het autobedrijf in Terborg. Garage Veenhui-

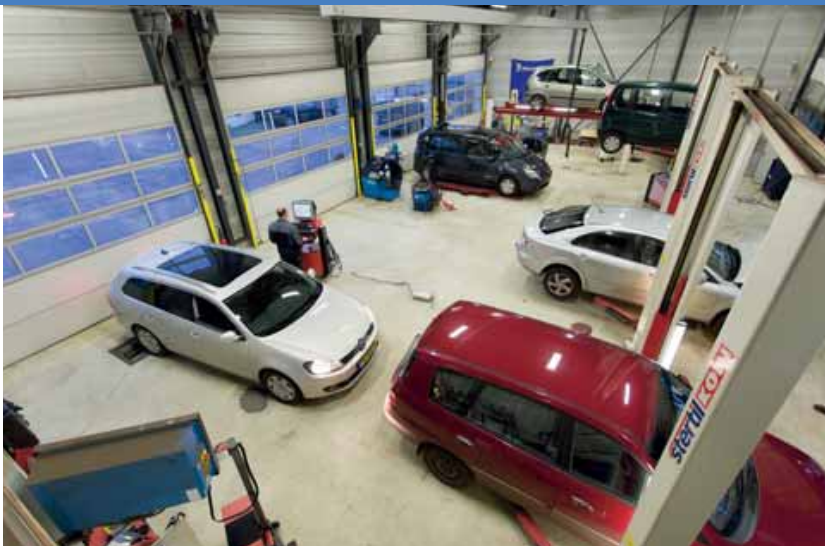
zen richtte zich toen alleen op onderhoud. Acht jaar later had het autobedrijf behoefte aan meer ruimte en verhuisde naar de huidige locatie in Terborg. In eerste instantie had het bedrijf drie bruggen, maar dat bleek niet genoeg. Zo besloot Veenhuizen in 2002 een nieuwe werkplaats te laten bouwen. Het bedrijf had toen vrij snel een extra autotechnicus nodig. In 2010 kwam een ervaren autotechnicus in dienst, die ook een aantal klanten meenam. Het autobedrijf heeft nu drie vaste autotechnici in dienst. Eén daarvan is de broer van Bram, Freek, die mede-eigenaar van het bedrijf is en daarnaast verantwoordelijk is voor de werkplaats. En de opa van Bram is ook lange

tijd actief geweest in het autobedrijf. Van zijn 65^e tot zijn 90^e werkte hij in de werkplaats, voor die tijd was hij leraar op een technische school. Zelf heeft Bram MTS Autotechniek in Apeldoorn gedaan. Hij doet geen grote werkzaamheden in de werkplaats, maar alleen de zaken tussendoor, zoals het vervangen van lampjes of een accu. Hij is APK-keurmeester en doet ook wel eens een APK tussendoor. "Dat is wel zo makkelijk voor de autotechnici, want als ze steeds voor allerlei zaken hun werkzaamheden moeten onderbreken, kost dat veel meer tijd", zegt Veenhuizen. Het autobedrijf voert ongeveer 1300 APK's per jaar uit. Daarvoor hanteert het bedrijf een prijs van € 47,50. Veenhuizen: "Soms vragen mensen waarom een APK zo duur is, want bij een fastfitter kan het al vanaf € 15,-. Maar een klein uur werken voor dat bedrag kan niemand. Bij ons geldt: goed is goed. Wij gaan geen onderdelen vervangen om het bedrag voor de APK te compenseren". Vroeger keurde Garage Veenhuizen ook auto's voor handelaren en andere bedrijven. "Daar zijn we mee gestopt, want al die losse APK's leveren nauwelijks iets op en het kost vooral veel tijd."

Ken de klant

Veenhuizen heeft liever persoonlijk contact met de eindgebruiker: "Ik vind het vreemd dat er nu dealers zijn die adverteren met de slogan: 'Offertebedrag is factuurbedrag'. Dat is bij ons altijd zo geweest. Je kan het niet maken om de klant een offerte aan te bieden van € 220,- en dan een factuur van € 400,- te presenteren. En natuurlijk kan iets tegenzitten bij een reparatie, maar als je de klant kunt laten zien en uitleggen wat het probleem is, vindt die het geen probleem om de extra werkzaamheden te betalen. Wij bellen de klant altijd op als er bijzonderheden zijn, ook als ze bij het brengen van de auto aangeven dat het niet nodig is. Een klant vindt het toch altijd fijn als hij weet waar hij aan toe is. De meeste klanten

Via een iPad aan de muur kan de autotechnicus de juiste informatie opzoeken. Omdat elke autotechnicus zijn eigen iPad heeft, gaat er geen informatie verloren. Dit verhoogt de werkplaatsefficiëntie.



Het autobedrijf in Terborg voert alle werkzaamheden zelf uit en beschikt ook over uitlegapparatuur.

komen ook hier uit de buurt; je kunt dan wel allerlei werkzaamheden uitvoeren die niet strikt noodzakelijk zijn, maar dan weet je ook dat ze niet meer terugkomen. Ik speel open kaart, eerlijkheid duurt tenslotte het langst."

Eerlijk is de garage ook bij de verkoop van auto's. Bram Veenhuizen heeft tijdens zijn opleiding twee stages gevolgd: één in de werkplaats en één in de showroom. Naar aanleiding van de stage in de showroom is Garage Veenhuizen in 2000 begonnen met de verkoop van auto's, zowel nieuwe als gebruikte exemplaren. "Steeds meer mensen gaan naar een dealer en vragen een offerte op. Ze komen dan hier langs met die offerte en vragen of wij die auto ook voor dat bedrag kunnen leveren. Er zit dan nauwelijks marge op, maar als een klant een auto via ons koopt, dan is de kans groot dat hij ook bij ons voor reparatie en onderhoud komt."

Bijzondere auto's trekken de aandacht

Garage Veenhuizen verkoopt ook gebruikte auto's. Sinds 2005 heeft het bedrijf een showroom. Binnen staan een aantal bijzondere auto's zoals een Lotus Europa, een Ferrari 308 en een Clio V6. "Die auto's trekken wel de aandacht", zegt Veenhuizen.

"En als je een praatje maakt met de belangstellenden kun je ze misschien helpen met een nieuwe auto of een werkplaatsbezoek." Op het buitenterrein staan ook verschillende occasions te koop. "Maar met de komst van internet gaan mensen al online op zoek naar die ene occasion in de gewenste uitvoering, met de juiste kilometerstand en in de goede kleur. De auto's die wij aanbieden worden dan ook vaak verkocht aan mensen die niet uit de buurt komen. Andersom werkt het natuurlijk ook. Wij bieden de mogelijkheid om op zoek te gaan naar de juiste auto voor de klant. Als we er een gevonden hebben halen we die op en leveren hem aan de klant. Die klant komt voor zijn onderhoud dan ook weer in de werkplaats", zegt Veenhuizen. "Toch moeten wij het voornamelijk van de werkplaats hebben en niet van de verkoop van auto's. Als ik op dit moment had moeten investeren in een showroom, had ik het waarschijnlijk niet gedaan. En de showroom heeft een bepaalde drempel. Op zaterdag is het hier behoorlijk druk omdat we een wasplaats hebben.

In de receptie kunnen klanten plaatsnemen. Het autobedrijf beschikt over leenauto's en haalt auto's bij de klant op.



Mensen kijken wel door het raam, maar lopen niet naar binnen. Gelukkig staan er ook veel auto's buiten, waar mensen wel tussendoor lopen." Een deel van de showroom heeft Garage Veenhuizen gebruikt als opslag voor winterbanden. "Er is een aparte ruimte voor, maar het aantal winterbanden is de afgelopen jaren zo hard gestegen dat we ruimte te kort komen en daarom nu een deel van de showroom gebruiken. We hebben ook gekeken naar de opslag elders, maar als er nu een klant op de stoep staat kunnen we hem meteen helpen en zijn we niet afhankelijk van andere partijen", zegt Veenhuizen.

Onafhankelijk autobedrijf

Garage Veenhuizen is onafhankelijk en wil dat ook blijven. Bram Veenhuizen is het liefst baas in eigen huis en volgens hem biedt een formule geen meerwaarde voor de klant. Het autobedrijf is wel een tijdje aangesloten geweest bij de Vereniging Specialisten Renault, maar nu niet meer. "Als je een merk verbindt aan je autobedrijf, schrik je daarmee andere klanten af", zegt Veenhuizen. Het autobedrijf is wel aangesloten als Bovag Lease Service Center. "Maar dat is nooit echt van de grond gekomen", zegt Veenhuizen. "Wij doen wel leaseauto's en zijn ook aangesloten op ROB-net. Maar we merken dat leasemaatschappijen auto's naar bepaalde partijen sturen. Een tijdje geleden wilde een klant zijn auto laten onderhouden bij ons. Dus ik had op ROB-net een aanvraag ingediend en die werd goedgekeurd. Een paar dagen later belde de klant op met de boodschap dat hij van de leasemaatschappij gehoord had dat hij in het vervolg naar de dealer moest. Maar toen die klant later een defecte lamp had, naar de dealer ging en pas een paar uur later geholpen kon worden, kwam hij bij ons en vroeg of wij de lamp wilden vervangen. Hij zou de kosten zelf betalen. Daarna heeft hij een klacht ingediend bij de leasemaatschappij en sindsdien is het geen probleem dat de auto hier in onderhoud is. Wij



Het achterste deel van de showroom gebruikt Garage Veenhuizen als opslag voor winterbanden.

kennen de klant goed en willen en kunnen hem goed helpen."

Eén softwareprogramma voor alles

Voor het administratieve deel van het autobedrijf maakt Veenhuizen gebruik van de Autotaa-software EasyWork. Die software houdt niet alleen het klantenbestand bij, maar ook alle onderdelen. Veenhuizen bestelt zijn producten bij Doetam via een koppeling van de software met mijn-grosier.nl. Bestelde producten verschijnen dan ook meteen op de factuur, waardoor ze niet vergeten worden. Het afmelden van auto's kan ook via EasyWork. Via de software is het verder mogelijk om een SMS te versturen. "Dat doen we als we de klant telefonisch niet kunnen bereiken en aan willen geven dat de auto klaar staat. Bedragen sturen we nooit via een tekstbericht, want een klant een factuurbedrag sturen zonder enige toelichting roept alleen maar vragen op", zegt

Veenhuizen. "Verder sturen we via EasyWork een APK-herinnering, een maand voor het verstrijken van de APK-datum."

Garage Veenhuizen behoort tot een pilotgroep van TopMec en heeft drie iPads in de werkplaats. Bram Veenhuizen is enthousiast: "Vroeger hadden we een centrale werkplaatscomputer. Als dan iemand de technische informatie van een distributie open had staan en iemand anders had andere informatie nodig, moest de eerste zijn gegevens opnieuw erbij zoeken. Maar nu elke autotechnicus een eigen iPad heeft is de efficiëntie toegenomen. Bovendien kan de autotechnicus zelf de onderdelen bestellen en hoef ik alleen nog maar akkoord te geven in EasyWork".

Het autobedrijf in Terborg is ook actief op Facebook en Twitter. Veenhuizen: "Ik plaats niet alle auto's op onze Facebook-pagina, maar af en toe een occasion plaatsen met een leuke tekst erbij werkt best goed. Laats had ik een foto van mijn zoontje als autotechnicus op Facebook geplaatst, dat leverde veel leuke reacties op. En ik had een Peugeot 307 op Facebook geplaatst en kreeg een reactie van iemand die een 308 zocht. Een week later had ik een passende Peugeot 308 gevonden en aan hem verkocht. Wat dat betreft zijn social media een leuke en goedkope manier van adverteren, je moet het alleen niet overdrijven qua hoeveelheid berichten".

Omdat het autobedrijf in 2002 in een nieuwe werkplaats heeft geïnvesteerd, heeft Garage Veenhuizen nu alles goed voor elkaar. Het enige waar het autobedrijf op dit moment nog aan werkt, is een betere efficiëntie in de werkplaats. Vandaar dat Veenhuizen ook zo enthousiast is over Easywork en TopMec.

In de avonduren en in het weekend trekt de wasplaats veel klanten. In de showroom staan enkele exclusieve auto's. Toch zijn er maar weinig mensen die naar binnen stappen. Gelukkig staan er buiten ook auto's te koop.

