



### **De overeenkomst tussen appels en peren**

Vaak wordt de jury de vraag gesteld hoe het toch mogelijk is om totaal verschillende autobedrijven met elkaar te vergelijken. Het vergelijken van appels en peren wordt vaak als beeldspraak gebruikt. De vraagstellers hebben natuurlijk een punt. Want hoe vergelijk je nu kleine en grote bedrijven, sales en aftersales garages, bedrijven in het centrum en die op het platteland met elkaar.

Laten we beginnen met de overeenkomsten, want die zijn talrijk. Elk bedrijf moet klantgericht zijn; klantvriendelijkheid hoog in het vaandel hebben. Wat je belooft op je website en via social media moet je waarmaken. Een antwoord op een berichtje van een klant via social media kan écht niet wachten tot de volgende dag! Het is belangrijk dat er in een onderneming geld wordt verdiend, alleen een mooi bord is niet voldoende als je honger hebt. Dus wordt er vanzelfsprekend gekeken naar de financiële prestaties. Dan zijn er ook nog spelregels, zoals wettelijke bepalingen en inmiddels geaccepteerde richtlijnen. Als je niet actief met duurzaamheid in je bedrijf bezig bent word je dat niet alleen door de jury, maar ook door je klanten aangerekend. En zo zijn er nog heel veel andere overeenkomsten tussen die bedrijven die je met elkaar kunt vergelijken. Uiteraard met inachtneming van bijvoorbeeld grootte en ligging van de onderneming.

Nu hoor ik u al zeggen, is het dan werkelijk zó eenvoudig om te jureren? Eh, nee. Want dit zijn eigenlijk allemaal 'hygiëne' maatregelen. Als e zelf een beetje nadenkt als ondernemer zijn dit de dingen die je gewoonweg goed geregeld moet hebben. Nog niet altijd eenvoudig om deze te beoordelen, maar met een deskundige jury samengesteld uit verschillende disciplines kom je na een stevige discussie een heel eind. Maar dat is toch echt nog niet genoeg. Want in deze verkiezing zijn we op zoek naar bedrijven die het beter dan gemiddeld doen, een andere aanpak kiezen, nieuwe businessmodellen tot een succes maken. De jury is dan ook op zoek naar dat pareltje bovenop al die 'vanzelfsprekende' zaken. Bedrijven die een voorbeeld zijn voor de branche en waar collega-bedrijven iets van kunnen leren. Want dat is het doel van de verkiezing; de branche van onafhankelijke autobedrijven op een nog beter niveau te brengen en innovatie te stimuleren. In eerdere jurystatements hebben we al aangegeven dat de jaarlijkse jurering een prachtige ontdekkingstocht is, waarbij de jury elk jaar weer aangenaam verrast wordt. En dat is mooi beste deelnemers. Blijf ons als jury, maar ook de branchegenoten steeds weer verrassen met nieuwe inzichten. En wees niet bang om dingen te veranderen. Want als het beter kán, dan móet het anders....

### **De oogst van dit jaar**

De jury is unaniem van oordeel dat dit jaar een geweldige oogst heeft opgeleverd. Dat werd bij de eerste selectie al duidelijk. En naarmate we verder in de verkiezing kwamen is dat beeld alleen maar versterkt. Het heeft drie prachtige finalisten opgeleverd die alle een waardige winnaar zouden kunnen zijn. Wat dit jaar vooral opviel is de gedrevenheid van de deelnemers. Niet alleen bij de ondernemer zelf, maar ook bij de medewerkers zagen we die gedrevenheid terug. Dat komt voort uit de aandacht die ondernemers hebben voor hun medewerkers. Teamwork wordt bij deze bedrijven met hoofdletters geschreven. En dat is zeer belangrijk, want als medewerkers goed in hun vel zitten presteren ze beter en worden klanten beter geholpen. Zeker in een tijd waarop goede vakmensen moeilijk te vinden zijn een belangrijk deel van de bedrijfsvoering.

Opvallend is ook de aandacht die wordt gegeven aan de interne bedrijfsprocessen. Daar is bij de finalisten goed over nagedacht en er is veel zorgvuldigheid in de manier waarop wordt gewerkt. Dat zorgt ervoor dat bedrijven niet alleen mooi en schoon zijn, maar ook goed functioneren. Het levert een atmosfeer op waar je niet alleen als klant direct iets van merkt, maar het zijn ook bedrijven waar je graag wil werken.

Bovendien hebben de finalisten de jury weten te verrassen met leuke, praktische en innovatieve inzichten. Op verschillende punten onderscheiden deze finalisten zich van de concurrentie. Ze hebben het de jury wederom niet makkelijk gemaakt dit jaar. In het navolgende een korte impressie van de drie finalisten.

### **Autobedrijf Olijnsma**

Wie bij Olijnsma binnenkomt kan niet om de voortreffelijke receptioniste heen die gastvrouwschap een nieuwe dimensie geeft. Het chique pand onderstreept de gastvrijheid en de huisstijl is in alle uitingen consequent is doorgevoerd. Alles in de onderneming straalt gedrevenheid van de ondernemer uit.

Gerrit is leergierig, innovatief, pakt kansen, is gericht op nieuwe technieken en markten en wil vooruit. Mooi voorbeeld is de aandacht voor elektrische voertuigen die uit het buitenland worden gehaald voor de Nederlandse markt. Niet direct iets dat je zou verwachten op deze plek in Nederland. De specialisatie is echter succesvol en de klanten weten Olijnsma te vinden! Er is ook een duidelijke ambitie in de ontwikkeling van het bedrijf. Over vijf jaar wil Gerrit alles 'in huis' hebben. Van schadeherstel en lease tot misschien wel aandacht voor klassieke voertuigen. En dat alles op één locatie zodat het overzicht bewaard kan blijven. Een duidelijke keuze dus voor een aanpak over de volle breedte van dienstverlening en niet te veel nadruk leggen op specialisatie. Dat zou immers de indruk kunnen wekken dat je slechts voor dat éne aspect bij Olijnsma terecht zou kunnen.

Dat het team ook al punten heeft aangepakt n.a.v. feedback van de jury laat zien dat men gewend is om snel in te spelen op ontwikkelingen.

### **Dorpsgarage Elshof**

Een dorpsgarage die dat begrip een totaal nieuw gezicht heeft gegeven. Een bedrijf dat alleen after sales doet en dat laat zien dat je daar een hele goede boterham mee kunt verdienen. CRM wordt het letterlijk én figuurlijk met hoofdletters geschreven. Er is heel veel aandacht voor de klant en alle marketingmogelijkheden wordt op verrassende wijze ten volle uitgenut. De klant is hier écht het middelpunt van de activiteiten. Veel in het bedrijf is gedigitaliseerd en men stuurt echt op cijfers. Er wordt veel gebruik gemaakt van methodieken en theorieën, die ook praktisch worden vertaald. Het management betreft de medewerkers op een open en transparante manier bij de bedrijfsvoering. Er is ook veel oprechte aandacht voor het individu. Elke week ontvangen de medewerkers in hun persoonlijke app de cijfers. Die aanpak zorgt voor een sterke verbondenheid in het team. Het valt op dat het team echt alles samen doet en dat de funfactor in het bedrijf heel hoog ligt. De filosofie hierachter is dat als je goed bent voor je personeel, zij ook goed zijn voor de klant. Verder is gastheerschap is daardoor vanzelfsprekend en in alle facetten van het bedrijf doorgevoerd, zowel op de vestiging als online.

De bedrijfsstrategie is vooral volgend en waar nodig adequaat inspeland op nieuwe behoeften.

### **Garage Schel**

Als je een goed georganiseerd autobedrijf wil ervaren, is een bezoek aan garage Schel meer dan aan te bevelen. De indrukwekkende panden zijn alle tot in de puntjes verzorgd. Spic en span waar je ook maar kijkt. Het gedreven ondernemerspaar drukt een zeer sterke en persoonlijke stempel op het bedrijf. Trends zoals duurzaamheid, werkgeluk en gastvrijheid krijgen allemaal volop aandacht. Het is prachtig om te zien dat de intuïtieve bedrijfsvoering tot mooie resultaten kan leiden. De kansen die zich voordoen worden met creativiteit en ondernemersgeest opgepakt en uitgewerkt. Die intuïtie lijkt ook overgedragen te zijn op de potentiële opvolgers die inmiddels zelf een nieuwe loot aan de stam hebben opgezet in de bedrijfswagensector. Er is veel persoonlijke aandacht voor de medewerkers en de opvolging en aanwas van personeel. Er wordt gezocht naar jonge ondernemers die worden opgeleid als ZZP'er waarna deze in dienst worden genomen of er een partnerschap mee wordt aangegaan. Dat partnerschap gebeurt overigens ook op internationaal niveau en is door de sterke persoonlijke relatie met deze partners ook bijzonder succesvol.

Het brede aanbod aan diensten zorgt voor een complete ontzorging van de klant, die er voor alles op automobiel gebied terecht kan.