

UITGAVE VAN

100+
NOVE

inNOVE

VAKBLAD VOOR DE BRANDSTOFHANDEL IN TRANSITIE

3

SEPTEMBER 2021
115^e jaargang

De klant centraal

KLANTENBINDING
VOLGENS VEENEMA

WE ZIJN GOED
OP WEG!

GOOD HOUSEKEEPING
GOED AFSTEMMEN



KLANTENBINDING VOLGENS 'DE JONGENS' VAN VEENEMA

Kwaliteit, een goede prijs en leveren volgens afspraak

De klant centraal stellen: een hot item, ook in onze branche. Een goede klantbenadering is belangrijk, zeker als je jouw klanten goed wilt ondersteunen in de energietransitie. Hoe pakken ondernemers in de brandstofbranche dit aan? Harold Veenema, directeur van NOVE-lid Veenema Olie Chemie Energie in Sneek, vertelt hoe hij dat doet. "Klanten ontzorgen zit in ons DNA."

vnr: Freddy, Harold, Arnold



ALLEEN TANKEN
DOOR OF ONDER
DIRECT TOEZICHT
VAN PERSONEEL

HET IS NIET
TOEGESTAAN
WEGVERKEER
TE TANKEN

Harold Veenema



Veenema Olie Chemie Energie wordt gerund door drie broers en een gemotiveerd team medewerkers. Het bedrijf is zeer klantgericht. Waar zit 'm dat in? "We zijn een platte organisatie, waardoor de lijntjes kort zijn en we snel kunnen inspelen op de wensen van de klant. Snel reageren en snel beslissen dus. En uiteraard een goede band met je klanten opbouwen en behouden, zodat je weet wat er leeft en

waar ze behoefte aan hebben. We gaan altijd uit van een persoonlijke benadering, daarmee bereik je het meest. Je klant waarderen, daar gaat het om en daar hou je ze mee vast. De basis: zorgen voor kwaliteit, een goede prijs en leveren volgens afspraak. Ook belangrijk: we zijn flexibel. Dat moet ook wel, omdat we op verschillende markten, voor verschillende doelgroepen actief zijn. Hierdoor moeten we ons zoveel mogelijk aanpassen aan onze klanten. Wil een klant iets snel geleverd hebben, dan kunnen we snel schakelen om dit te realiseren. We hebben 24/7 iemand die de telefoon opneemt en altijd een chauffeur stand-by. Dat ontzorgen zit in ons DNA."

PAPIEREN MAGAZINE

Relatiebeheer in tijden van corona is niet altijd makkelijk.

Hoe pakt Veenema dit aan? "Normaal gesproken bezoeken we onze klanten regelmatig en presenteren we onszelf op beurzen, in binnen- en buitenland. Ook organiseren we twee keer per jaar een klant-event – een actief dagje uit – om de relatie te onderhouden. Als dit niet kan, moet je hier op een creatieve manier mee omgaan. Zo hebben we afgelopen jaar besloten om een magazine voor onze klanten >>

VEENEMA OLIE CHEMIE ENERGIE

is een echt familiebedrijf en al sinds 1935 actief in de oliehandel. Veenema is uitgegroeid tot leverancier van brandstoffen, smeermiddelen, chemicals en industriële gassen voor industrie, landbouw(mechanisatie), transport- en automobielsector, aannemerij en grondverzet, recreatie en watersport. Veenema is zowel regionaal, nationaal als internationaal actief.

Veenema Magazine. © Ying Media



'De betrokkenheid bij onze klanten kenmerkt Veenema'

te maken. Gewoon, ouderwets op papier. Dit bood de mogelijkheid om toch contact met de klant te hebben. Met heldere informatie over ons en onze bedrijfscultuur, de ontwikkelingen in brandstoffen en smeerolie én binnen Veenema. Ook kwamen onze klanten aan het woord. Zo'n magazine blijft wat langer liggen, waardoor je klanten er ook op een later moment nog eens doorheen bladeren. Het beklijft beter. De reacties die we hierop kregen, waren ontzettend enthousiast: het magazine werd erg gewaardeerd. Vandaar dat we later dit jaar een tweede editie gaan uitbrengen."

VEENEMA ONLINE

"Uiteraard is Veenema voor goede klantenbinding ook digitaal actief. We zijn bezig met online acquisitie en versturen aanbiedingen en informatie over noviteiten en veranderingen binnen onze

organisatie, onder andere per mail. Ook zijn we actief op LinkedIn en Facebook, en bezig met de ontwikkeling van een nieuwe website – inclusief praktisch klantportaal. Hier kunnen klanten eenvoudig bestellingen plaatsen en hun bestelhistorie bekijken. Daarnaast hebben we de GOTankpas, gecombineerd met een app. Hiermee bieden we klanten een veilige manier van betalen. Zij kunnen zelf een limietbedrag instellen en de tankkaart koppelen aan hun kenteken. Een geavanceerd online beveiligingssysteem controleert de transacties dagelijks op fraude. Wordt er iets verdachts gesignaleerd, dan stellen we de pashouder meteen op de hoogte. In de app kunnen klanten onder meer zien waar zij onderweg het beste kunnen tanken. En om het ze nog makkelijker te maken, is er een btw-terugvorderingsdienst voor betalingen in het buitenland aan gekoppeld."

BETROKKENHEID

Wie zijn er binnen Veenema verantwoordelijk voor een goed klantcontact? "Dat doe ik voor een deel zelf, we hebben accountmanagers in dienst en uiteraard spelen de medewerkers van onze verkoop binnen- en buitendienst een belangrijke rol. Ook de medewerkers van onze tankstations en onze chauffeurs zijn uiteraard belangrijk als het gaat om een goede klantrelatie. De chauffeurs hebben wekelijks direct contact met onze klanten en houden hun oren en oren open. Krijgen zij te horen dat er iets beter moet of kan, dan geven zij dit door, zodat we actie kunnen ondernemen. Die betrokkenheid is kenmerkend voor iedereen binnen Veenema. Wil iemand graag maatwerk, dan proberen we dat altijd te leveren. Die ruimte hebben we ook. We zijn een laagdrempelig bedrijf

en dragen dit ook uit. Onze slogan – De jongens van Veenema – zegt wat dat betreft wel genoeg."

ENERGIETRANSITIE

Wat is Veenema's visie op de energietransitie? "Dat is voor ons het zoeken naar de balans tussen nieuwe vormen van duurzame energie en het besparen op fossiele brandstoffen. Wij willen graag onze expertise delen en de benodigde brandstoffen vervoeren, opslaan en leveren. Fossiele brandstoffen zullen er nog lange tijd blijven, maar we kijken wel naar hoe we die zo zuinig mogelijk kunnen inzetten zodat de CO₂-uitstoot omlaag gaat. En uiteraard volgen we de ontwikkelingen van duurzame brandstoffen op de voet en gaan we ook hier graag in mee. Zo zijn we nu bezig met de vergunningaanvraag voor het verkopen van waterstof."

DUURZAAM ONDERNEMEN

Hoe duurzaam onderneemt Veenema zelf? "Op ons hoofdkantoor hebben we sinds 2015 geen gasaansluiting meer en doen we alles op aardwarmte. We hebben laadpalen voor onze elektrische auto's en bewegingssensoren voor de verlichting. Onze vrachtwagens rijden voor 50% op blauwe diesel en stoten dus veel minder CO₂ uit dan reguliere wagens. Ook gaan we onze laatste Euro 4-vrachtwagens vervangen door Euro 6, die zijn nog schoner. Verder hebben we onszelf tot doel gesteld ieder jaar onze CO₂-uitstoot te reduceren. We lichten ons hele bedrijfsproces door en bekijken waar we kunnen verduurzamen. Ook onze klanten vertellen we hoe zij hun uitstoot kunnen beperken, welke alternatieve brandstoffen er zijn en welke het beste bij ze past. Dat zijn we onze klanten en onze aarde verplicht." «