

100+
NOVE

NOVEVISIE

NR1 | 2017 | JAARGANG 110

Het vakblad voor de handel, verkoop, transport en opslag van brandstoffen en smeermiddelen op land en water



Één station, geen zorgen

- **Duurzaamheid**
- **Juridisch 1**
- **Bedrijf in Beeld**
- **Juridisch 2**

Van biodiesel tot mierenzuur

Gebruik de algemene leveringsvoorwaarden goed!

Station van Papa & friends

Verkeerd huurregime fnuikt stationsplannen

Meer NOVE op:



Roel de With blijft nog even de SZP van Van Zessen, Lexmond

Je mag ook 'Papastation' zeggen



Je mag 'Papa/Mama-station' van hem zeggen. Maar 'Papastation' vindt van Roel de With ook best. Tenslotte is hij de enige fulltimer bij zijn Brandstoffenhandel van Zessen BV. Toch is het bedrijf in het Zuidhollandse Lexmond een op en top familiebedrijf. Al sinds 1931.

Nadat het door de opa van Roels vrouw Gerdien (geb. Van Zessen) opgerichte bedrijf vanaf de jaren '60 is voortgezet door haar vader, heeft hij het samen met zijn vrouw in 1993 overgenomen van zijn schoonvader. En ook al runt Roel de With het station aan de Oude Rijksweg, tussen Vianen en Meerkerk, grotendeels als SZP (Stationshouder Zonder Personeel), kan hij altijd terugvallen op zijn vrouw of op een van zijn kinderen. Mocht hij eens een keer ziek zijn, of naar een bijeenkomst willen gaan, zoals de NOVE Najaarsvergadering eind november. Een andere familie-touch is er in de persoon van part-time stationshulp en tevens administratieve hulp Gerda van Putten. Haar echte baan is bij Wout van Putten Olie uit Hagestein. Deze brandstofhandelaar verzorgt al sinds begin jaren '90 al het tanktransport van Brandstoffenhandel Van Zessen, zowel naar het station in Lexmond als naar de thuisgebruikers in de omgeving. Hun nieuwe tankwagen heeft op de rechterkant (stuurboord) de naam en huisstijl van Van Zessen en op de linkerkant die van Wout van Putten. Walter van Putten, Gerda's broer, rijdt op de tankwagen. Verder is er Mees de Jong, het 'hoofd interne logistiek en facilitaire dienst'. De gepensioneerde Mees vult de vakken en automaten van de kleine shop en doet nog honderd andere onderhouds- en opruimklussen. Op woensdagmiddag is chauffeur Walter zeker op het station, want het is dan vaste prik om met zijn

vieren (foto) vis van de plaatselijke visboer te eten. Perféct moment voor een interview. Voorkennis is fijn.

Woon-werk tractor

De With zit vijf dagen van de week van 06.00 tot 19.00 u. op het station aan de zuidkant van Lexmond waar de Oude Rijksweg – de voorloper van de A27 – de gemeente binnenkomt. Het station is in 2010 nieuw opgeleverd en betekende het einde van het oude station aan huis dat sinds begin jaren '60 in het centrum van Lexmond stond. (zie kader geschiedenis). "We hebben het in 2009 bewust zo ontworpen, dat het door één man gerund kan worden. We hebben twee dispensers, waarvan er een high-speed diesel kan tanken, en vier opstelplaatsen, en staan permanent in de onbemande modus. Kaarthouders rekenen aan de zuil af en contantklanten aan de kassa binnen. We hebben voor het zakelijke verkeer een Van Zessen kaart en accepteren de belangrijkste grote pasjes, zoals TravelCard, DKV/UTA en Multi Tank Card. Zowel zakelijke klanten als particulieren kunnen met een bankpas 24/7 aan de pomp afrekenen. We leveren Euro 95 gewoon en premium, diesel gewoon en premium, met Xmile. Dat hebben we erbij gehaald toen in 2013 de rode diesel werd afgeschaft. We hadden het altijd al in de Euro 95 premium. Ik doe bewust geen LPG, want dan kom ik in

een zwaardere milieucategorie. Bovendien is het niet verstandig om te investeren in een dalende markt. Naast AdBlue leveren we ook veel flessengas van Primagaz, Campinggaz en Benegas vanwege de gewilde kunststoffes. Die laatste komen van Guliker in Putten. Bij de brandstoffen zijn Catom en Calpam SMD mijn belangrijkste leveranciers. Voor dakbedekkers en dergelijke hebben we de lange propaanflessen tot 33 kilo. Bij de bouw van de gasopslag heb ik veel advies gehad van het NOVE-secretariaat. ‘Regel-geving’ zeg maar.”

De grootste flessen worden door De With met zijn tractor de opslagkooi in- en uitgereden wanneer de gasleveranciers komen afleveren. Het is ook zijn vaste vervoermiddel voor het woon-werkverkeer. “Voor dat kippeneindje hoeft hier niet de hele dag mijn auto te staan. Die zou bovendien onnodig een parkeerplaats voor de shopklanten in beslag nemen.” Sinds het verdwijnen van de rode diesel is het niet de enige tractor die op het station komt tanken. Meerdere agrarische bedrijven uit de omgeving weten ook hun weg naar de pomp te vinden, met dank aan de parallelwegen aan beide zijden van de Oude Rijksweg. Het station is soms een trefpunt voor deze klantengroep.

zoeken meer de snelwegen. LNG heeft een nog grotere drempel, nog afgezien van het terugverdien-plaatje, en over waterstof hebben we het maar helemaal niet. Natuurlijk kan ik de shop vergroten, omdat we daar toch allemaal de teruglopende brandstofmarges en literomzet mee willen compenseren. Om de shoppaanloop te stimuleren, moet ik dan om te beginnen de cardhouders binnen laten afrekenen. Maar dan is de one man show achter de kassa niet meer mogelijk en moet ik iemand gaan aannemen. Maar waar ligt dan het omslagpunt? Nu kan ik alles alleen af, en kan ik tussen de klanten door mij administratie doen. Met een keer per week hulp van Gerda. Van Putten en wij werken allebei met Lodder, dus dat helpt.”

Geen vierde generatie

De With heeft niet zoveel noodzaak om meer omzet na te jagen, ten dele omdat die de laatste jaren tegen de landelijke trend in elk jaar met ongeveer een procent groeit. “We doen nu ongeveer 3,4 miljoen liter per jaar; negentig procent via het station en tien procent uit thuisleveranties. Misschien komt het omdat we het hier zo schoon houden. Dat begint al met de vulpistolen. Nergens een peukje op de grond. Je moet hier graag



“Maar dan is de one man show achter de kassa niet meer mogelijk en moet ik iemand gaan aannemen.”

Iemand aannemen

“Ik wil dit nog blijven doen zolang ik het nog leuk vind, zeker een jaar of zeven, acht”, zegt De With, die nu 60 is. “Ik heb veel te veel plezier in de contacten, de praatjes met de trouwe vaste klanten.” Dat zijn er inmiddels aardig wat, aangezien hij de zaak al in 1993 van zijn schoonvader heeft overgenomen. “We hebben toen ook onze huizen geruild. Wij gingen met het gezin in de Dorpsstraat wonen, want het station stond toen immers aan huis, en mijn schoonouders betrokken ons huis. Toen we hier in 2010 open gingen, hebben we veel klanten uit Vianen weggetrokken omdat men daar snelwegprijzen hanteerde. Onze klanten komen uit een straal van tien kilometer, Lexmond, Vianen, Hei en Boeicop, Meerkerk. We hebben een klant die in Vianen werkt en op weg naar huis in Dordrecht zijn auto komt wassen (het station heeft twee wasplaatsen). Roel de With kent allerlei opties waarmee hij zijn station zou kunnen laten groeien. “Maar bijvoorbeeld laadpalen en de bijbehorende installatie kosten een vermogen, en of de Fastned-achtige exploitanten hier tegen een omzetvergoeding zelf willen bouwen, vraag ik me af. Die

Maximaal 15% van de elektriciteitsbehoefte komt uit de 55 zonnepanelen op het dak van de shop. Een topdag betekent 130 kW. De investering van € 22.000 (in 2015) is er nog niet uit, maar er zijn vrijwel geen onderhoudskosten.

naar toe willen gaan; netjes en schoon is een stokpaardje van me. De ware reden om nu niet te investeren in verbreding voor omzetgroei is echter een andere: wanneer Roel de With over zeven jaar zijn AOW krijgt, is er geen opvolging. Geen van zijn twee zoons of twee pleegdochters heeft de ambitie om ‘de vierde generatie’ te worden. Zij werken allemaal in een andere richting, ook al heeft een van de zoons een tijdje bij Calpam gewerkt. De overname-aanbiedingen die hij regelmatig krijgt – ook van NOVE Visie-lezers – zullen ook nog wel komen als de tijd daar is, verwacht hij. “Mijn horizon loopt vanuit ondernemersstandpunt dus niet meer zo ver.”

De ambtenarij

Daarnaast is het onwaarschijnlijk, dat het geld dat hij extra zou kunnen verdienen, met bijvoorbeeld LNG of CNG, kan opwegen tegen de ergernis rond het bijbehorende vergunningentraject. Na zijn bloemlezing over de gang van zaken rond de totstandkoming van het huidige station, hoeft uw verslaggever hem dat niet eens te vragen. Roel de With zit perfect in zijn





Vlnr: Gerda van Putten, Roel de With, Mees de Jong en Walter van Putten.

Roel de With in zijn woon-werk auto.



vel: zijn eerste kleinkind van ruim een jaar oud heeft zijn leven 'compleet en totaal veranderd'. Zij krijgt inmiddels soort van pianoles van opa die toetsenist is in een seventies coverband die 'vette rock' speelt. Waarom ellende opzoeken, als het privé en zakelijk zo lekker loopt?

De overname-aanbiedingen die hij regelmatig krijgt, zullen ook nog wel komen als de tijd daar is.

"Ik ben me al in 1998 gaan realiseren dat ik niet aan de Dorpsstraat kon blijven zitten. Het heeft twaalf jaar geduurd voordat ik hier aan de Oude Rijksweg zat. Meer tegen- dan meegewerkt. Constant kwam de gemeente met allerlei eisen. Het station moest niet te zien zijn; liefst hadden ze hem onder de grond. Het moest landschappelijk inpasbaar zijn; ontwerp na ontwerp werd afgekeurd door de welstandscommissie. De ramen moesten rond zijn, en daarna half rond en ga zo maar door. Toen het ontwerp eindelijk akkoord was, moest het station vrachtwagen-aanrijdingsproef zijn. Dat heb ik uiteindelijk kunnen terugbrengen naar personenauto-proef. Zelfs de vergunning om een shop te beginnen, is nog in februari 2010, kort na de oplevering, voor de rechter in Dordrecht uitgevochten. Toen ik dat won, werd ik door de gemeente gefeliciteerd met de uitspraak, want nu waren de heren door de uitspraak ingedekt. Ook de gasflessen zijn een drama geweest, maar de gemeente Lexmond heeft kans gezien om zelfs van de rioleringsaansluiting nog een strijd te maken. En zo kan ik nog wel doorgaan: álles was een strijd."

"Utrecht, graag"

Roel de With hoopt dat de nieuw te vormen gemeente Vijfherenland na de gemeentelijke herindeling vanaf 2019 bij de provincie Utrecht gaat horen. De nieuwe gemeente gaat Leerdam en Zederik (waartoe ook Lexmond behoort) in Zuid-Holland omvatten en Vianen in Utrecht. Hij heeft duidelijk een hogere pet op van het economische bestuursklimaat van de provincie Utrecht dan dat van in Zuid-Holland, iets wat hij al direct bij de start van het interview aankaart. "De provincie Utrecht heeft de hoogste economische groei van heel Europa; meer huizenbouw, meer industrie-acquisitie. Het vestigingsklimaat is er beter. Het provinciehuis van Zuid-Holland zit in Den Haag. Zeventig kilometer rijden en ze hebben er nog nooit van Lexmond of Zederik gehoord.

Het Utrechtse provinciehuis ligt op twintig kilometer afstand. Het is veelzeggend dat Leerdam heeft uitgesproken bij Utrecht te willen horen. Gevraagd naar zijn hoofdpindossiers of andere ergernissen, noemt hij als tweede het elektrisch rijden. "Ik kan er niet bij, dat daar voor de energietransitie zóveel gewicht aan wordt gegeven, terwijl er een goed alternatief is." 'De ambtenarij' staat ook aan het einde van het interview nog op de twijfelachtige eerste plaats. "Als de nieuwe gemeente Vijfherenland straks bij Utrecht wordt ingedeeld, hoop ik op betere ambtenaren. Hopelijk moeten ze hier wel opnieuw solliciteren." ■

www.brandstoffenhandelvanzessen.nl

Harry de Wilt

Dorpsstraat: naast de bakker en slager

Brandstoffenhandel van Zessen BV heeft zijn wortels in 1931, toen de grootvader van Gerdien van Zessen een kolenhandel begon. De Boerenleenbank verstrekke hem de benodigde lening omdat hij veel zonen had: een zekerheid, want die konden immers arbeid verrichten. Nadat een van die zonen, Gerdien's vader, het bedrijf had overgenomen, volgde begin jaren '60 het pompstation. Aan de zijkant van het woonhuis aan de Dorpsstraat – naast de bakker en de slager. Pas na een strijd met de gemeente mochten de pompen later vóór het huis worden geplaatst: aan de straatkant. De kolenhandel was in die jaren al grotendeels vervangen door het uitrijden van HBO: huisbrandolie. Toen Van Zessen zich rond zijn pensionering begin jaren '90 allengs meer ging bezighouden met de exploitatie van zijn camping in Lexmond, staakte hij het zelf rijden met de tankwagen. Dit is sindsdien uitbesteed aan Wout van Putten uit Hagestein. Roel de With, tot dan actief in de autoschade, nam het bedrijf in 1993 over van zijn schoonvader. Daarbij ruilden het gezin De With en opa en oma Van Zessen hun woningen; het station stond immers voor het woonhuis. Het is gesloten na de opening van nieuwe station in 2010 aan de Oude Rijksweg. Voor de postbode is het adres Driemolensweg 2.

Brandstofhandel aan nieuwe Kabinet: verlanglijstje zónder subsidie



Naar goed gebruik stelt ook NOVE als belangenorganisatie een lijst op met wenspunten voor de komende kabinetsperiode. De tien punten zijn vooral van belang voor het bevorderen van: het gelijke speelveld, concurrentie en innovatie op het gebied van energielevering voor schepen, auto's, vrachtwagens, landbouwwerktuigen, stationaire machines, bouwmaterieel en andere gebruikers. Iets wat niet alleen belangrijk is voor de leden van NOVE, maar voor iedereen.

Neem bijvoorbeeld de teruggaaf van accijns op diesel die België verschaft aan vrachtverkeer (en nog enkele categorieën). Hierdoor tanken transportbedrijven niet langer meer in Nederland, maar gaan, vanwege dit verschil, naar België. De Nederlandse staat loopt accijnsinkomsten mis. Bovendien is dit in onze ogen oneerlijke versterking van het level playing field.

Tien punten wensenlijst van NOVE

1. Vervanging van accijns op brandstoffen door variabele beprijzing op tijd en plaats.
2. Meer en betere controles op illegale import van (rode) diesel vanuit het buitenland.
3. Controle reëel verbruik in combinatie met SAB afdracht op binnenschepen.
4. Terugdraaien afschaffing accijnsteruggaaf voor dampretoursystemen depots.
5. Licentiesysteem voor bedrijven die bunkers leveren aan zeeschepen.
6. Gelijk speelveld voor de behandeling van alle energieopties voor mobiliteit.
7. Teruggaaf accijns diesel grote vrachtwagens in verband met level playing field België.
8. Compensatie voor gedupeerde tankstationhouders in de grensstreek.
9. Terughoudendheid nieuwe interpretatie PGS 29 vanwege recente investeringen.
10. Verplicht verschil in bunker koppelingen brandstof en smeerolie in de binnenvaart.

Over accijnzen wordt al jaren gediscussieerd. Het Ministerie van Financiën ziet accijnzen als een eendimensionaal middel om inkomsten te verwerven voor de schatkist. Door steeds zuiniger wordende auto's, opkomst van andere brandstoffen en energievormen en toenemende

files, vindt NOVE dat Nederland moet omschakelen naar rekeningrijden. Je kunt dan immers afrekenen naar gebruik, op tijd en op plaats. De accijns op benzine in Nederland (nu de hoogste in Europa) kan dan omlaag.

Onze Zuiderburen kennen daarnaast nog rode diesel voor de landbouw. Vanwege het forse accijnsverschil zijn er bedrijven die de verleiding niet kunnen weerstaan om in België te gaan tanken. Als dat gebeurt in de normale tank van het landbouwvoertuig is er geen (wettelijk) probleem. Toch zijn er sterke aanwijzingen dat de rode diesel ook via een andere weg Nederland binnenkomt, en dat is wel een probleem. Voor de handelaren in Nederland, maar ook weer voor de Nederlandse staat die accijnsinkomsten misloopt.

Zoals aan de lijst te zien is, is NOVE helemaal geen tegenstander van controles. Wel zijn we van mening dat goedwillende bedrijven zoveel mogelijk ontzien moeten worden en de kwaadwillenden harder moeten worden aangepakt.

Een belangrijk punt voor NOVE is gelijke behandeling van verschillende opties om de energietransitie vorm te geven. In de afgelopen jaren hebben we gezien dat vele miljarden werden gestoken in fiscale stimuleringsmaatregelen. Dat kan veel slimmer, sneller en goedkoper, bijvoorbeeld door inzet van duurzame biobrandstoffen. NOVE sloot zich recentelijk aan bij het Platform Duurzame Biobrandstoffen. U leest daarover in dit nummer van NOVE Visie.

Daarnaast in dit nummer aandacht voor de nieuwe algemene leveringsvoorwaarden – zorg dat ze ook werkelijk van toepassing zijn – en voor de wettelijke basis bij de (ver)huur van een tankstation. Een verkeerde basis kan uw toekomstplannen dwarsbomen. Diverse andere business partners putten uit hun specialisme. Zoals met de notie dat een starre veiligheidsstrategie voor 'nul ongevallen' soms inderdaad 'nul ongevallen' oplevert, maar dan alleen in de rapportage. Er is aandacht voor de verhoogde pensioenrichtleeftijd en voor de bescherming van de stationsmedewerkers tegen ongenode shopklanten, zo nodig via een shopverbod. In dezelfde hoek behandelt een andere gastschrijver de integratie en automatisering van camera- en videotechneken op tankstations. Een marketingspecialist geeft zijn visie op de shopklantenbinding in de aanstormende toekomst, er wordt gewezen op de nieuwe Algemene Regeling voor Gegevensbescherming. Tenslotte nieuws van de mooiste soort: nieuwe leden en uiteraard een bedrijfsportret van een NOVE-lid. Één station, geen opvolging maar wel elk jaar een procentje groei: don't worry.

Erik de Vries, directeur NOVE

Cover Roel de With rijdt met zijn gasflesstrekker annex woon/werkmobiel langs zijn station in Lexmond.
Foto: Harry de Wilt



DOWNLOAD DE NOVE APP

Vanuit de Apple Appstore en vanuit de Google Play Store voor Android besturing.

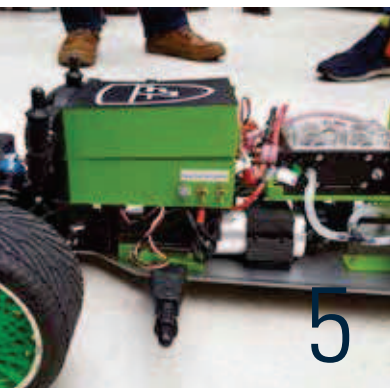
NOVE AGENDA 2017

04 april	Sectiebestuur Handel & Retail (H&R)
05 april	Sectiebestuur Gas
06 april	Sectiebestuur Opslag, Transport & Groothandel (OTG)
11 april	Sectiebestuur Binnenvaart en Visserij
11 april	Stichting VOS
12 april	Financiële Commissie
13 april	Sectie Zeevaart
18 april	Hoofdbestuur
31 mei	Algemene Ledenvergadering, Heerenveen
06 juni	Sectiebestuur Handel & Retail (H&R)
08 juni	Sectiebestuur Opslag, Transport & Groothandel (OTG)
13 juni	Sectiebestuur Binnenvaart en Visserij
14 juni	Sectiebestuur Gas
15 juni	Sectie Zeevaart
20 juni	Hoofdbestuur

22 november Algemene Ledenvergadering. De locatie staat nog niet vast

Heeft u als NOVE-lid zaken die op een vergadering behandeld moeten worden? Stuur deze dan tijdig in.

Inhoud



NOVE VISIE

Het vakblad voor de handel, verkoop, transport en opslag van brandstoffen en smeermiddelen op land en water | nummer 1 | 2017 | jaargang 110
Verschijnt 4 maal per jaar | ISSN 1569-3325

Nederlandse Organisatie Voor de Energiebranche
Kosterijland 15 | 3981 AJ Bunnik
085 40 14 750 | fax 085 40 14 759 | www.nove.nl

Rekeningnummer
Rabobank NL55RABO0144391228

Abonnementstarief in 2016 voor niet-leden € 45,00 per jaar excl. BTW. Abonnementen kunnen op ieder gewenst moment ingaan. Abonnementen worden automatisch per jaar verlengd. Opzeggingen voor het komend jaar dienen voor 1 november van het lopend jaar schriftelijk te geschieden.

Algemene zaken, belangenbehartiging, fiscale zaken en wetgeving

Erik de Vries, directeur
085 40 14 755 | devries@nove.nl

Milieuzaken, opleidingen en veiligheidsaspecten

Wim Schouten, veiligheidsadviseur
085 40 14 757 | schouten@nove.nl

Algemeen Secretariaat

Sherida de Bies, office manager
085 40 14 751 | info@nove.nl
Lian Schouten, communicatie | communicatie@nove.nl

Aan dit nummer werkten mee:

- Ramses Brouwer (RHVO)
- Pierre Geelen (Icasa)
- Linda Gentner, Wim van de Koppel en Erik Kroops (KWA)
- John Heins (Poseidon)
- Ewan van Kalsbeek (BigBrother)
- Sebastiaan Molenaar (AKD)
- Reinold Ophuis (Logic Vision)
- Jan Willem Vermaat (JWV)
- Judith Vermeeren (A&K)
- Wim Schouten en Erik de Vries (NOVE)
- Harry de Wilt (Provoice)

Wie over het hoofd is gezien, gelieve zich te melden.

Redactie en bladmanagement

Harry de Wilt - Provoice Marketing & Media
06 54 96 54 97 | 085 40 14 754
provoice@luna.nl | redactie@nove.nl

Ontwerp en opmaak

GOAL Design | goaldesign.nl | 06 28 36 61 28
Lylith Oude Vrielink | info@goaldesign.nl

Druk

Grafisch Compleet - Den Haag
e.deKloe@grafischcompleet.nl

Hoewel alle artikelen met de grootste zorgvuldigheid zijn samengesteld, is NOVE niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden of voor handelingen die mede op basis van de inhoud van de artikelen worden uitgevoerd. De inhoud van extern aangeleverde artikelen vertegenwoordigt de opvattingen van de schrijver, niet noodzakelijk die van NOVE.



Lees NOVE Visie op het NOVE-ledennet.

Lid van UPEI, Member of UPEI



Volg NOVE ook op:

twitter.com/brandstofhandel
youtube.com/nove100jaar
facebook.com/brandstofhandel



	Platform	□	4
Ook NOVE heeft een verlanglijstje voor het nieuwe kabinet. En weet u wat nou het mooie is? Er zit geen cent subsidie bij.			
	NOVE Nieuws	□	5
De voorjaars-ledenvergadering, UPEI zoekt business partners en mierenzuur in de tank.			
	NOVE Nieuw	□	7
Een man met een missie: iemand die zijn NOVE-sectie voorziet en ook meteen laat groeien.. Nieuwe leden dus. Een nieuwe business partner. Het Platform Duurzame Biobrandstoffen. NOVE bestuurt mee.			
	Juridisch 1	□	13
Better safe than sorry. Oftewel: hoe zorg je dat de nieuwe algemene leveringsvoorwaarden van NOVE ook inderdaad op de transacties van toepassing zijn.			
	Juridisch 2	□	15
Het wettelijk huurregime boven de (ver)huur van een tankstation, is van groot belang. Bebouwde of onbebouwde grond. Een verkeerde basis kan toekomstplannen dwarsbomen.			
	Bedrijf in beeld	□	16
SZP: stationshouder zonder personeel, maar met des te meer klantencontacten. Laat papa nog maar een jaar of zeven schuiven.			
	Verzekeringen	□	21
De pensioenrichtleeftijd gaat naar 68 en daar moeten de arbeids- en pensioencontracten en arbeidsongeschiktheidsdekkingen op worden aangepast.			



	Veiligheid	□	23
Een veiligheidsstrategieën gericht op nul ongevallen maakt medewerkers 'getraind' in het ontkennen, verschuilen en te laag rapporteren van ongevallen.			
	Regelgeving	□	25
In mei 2018 treedt de Algemene Regeling voor Gegevensbescherming (General Data Protection Regulation) in werking. Zware boetes voor ondernemingen die persoonsgegevens niet goed beschermen.			
	Retailmarketing	□	27
Hoe ziet een marketingspecialist de shopklantenbinding zich ontwikkelen.			
	Stationstechniek	□	29
Camera- en videotechnieken beveiligen tankstations steeds breder, meer geïntegreerd en geautomatiseerd. Beelden zonder sneeuw, hoogstens mist.			
	Automatisering	□	31
Onnoemelijk veel data en ook behoorlijk veel softwaresystemen: e-mailprogramma's, documentmanagement-, ERP- en CRM-systemen.			
	Beveiliging	□	33
De one stop shop die de stationshouder het liefst wil zijn, wordt soms een non stop shop. Via een shopverbod. M.m.v. de wijkagent.			
	Service	□	35
Alle partners en voordelen van NOVE op een rijtje.			