

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:





Professor Steven van Belleghem

“Toekomstproof zijn vooral de éxtra klantgerichte tankstations”

Als de meeste auto's straks vanzelf rijden. Als de auto straks beslist waar en wanneer deze gaat tanken of opladen. En als de personal assistants op de smartphone (Siri's) van de toekomst de reiziger adviseren wat ze moeten kopen. Hoe heb je dan als tankstationondernemer nog business?

Vragen waarop BigBrother de visie heeft gevraagd van marketing-professor Steven van Belleghem. De Vlaamse auteur was ook dit jaar gastspreker op BigBrother's Benzinedag 2017, op 23 maart in Ede.

Voorspelmachine

“Artificial intelligence kun je zien als een computer die voorspelt wat er gaat gebeuren en daar zelf naar handelt”, stelt Van Belleghem. “Het is eigenlijk een soort voorspelsysteem. Je kunt er bijvoorbeeld mee voorspellen hoeveel benzine of elektriciteit een auto nog heeft. En of deze gaat stoppen bij jouw tankstation of niet. En beeld je eens in. Heel binnenkort hebben we allemaal een personal virtual assistant. Ook aan boord van een auto. Een soort Siri 2.0, die jou heel goed gaat kennen en automatisch diensten aanbiedt. Dat doet hij op basis van eerdere aankopen, zogenaamde algoritmes. Die algoritmes worden steeds belangrijker voor aankoopbeslissingen dan gut feeling. Maar liefst drieëndertig % van de omzet van Amazon bijvoorbeeld komt uit de aanbevelingen die het bedrijf doet.”

Onderweg app

“Je succes gaat steeds meer afhangen van je user interface: de webshop, app, platform of touchpoint, waarmee je met je klanten in contact komt. Die user interface moet leuk en gemakkelijk zijn. Dát levert loyaliteit op. Je bedrijf of merk is zo succesvol als je interface.” “Hier een mooie uitdaging voor de tankstationbranche om een gezamenlijk platform te ontwikkelen, aangezien de reiziger nooit allemaal verschillende apps op zijn telefoon gaat zetten. “Zo'n 'Onderweg app' leidt mensen naar het station waar ze vinden wat ze zoeken: schoon sanitair, een glutenvrij broodje...” “Betaalgemak wordt een must. Medewerkers kunnen zich 100% focussen op de dienstverlening. Waarom zou datzelfde concept niet kunnen bij tankstations? Het wordt middeleeuws om geld of een creditcard mee te zeulen”, aldus Van Belleghem.

Human touch en/of technologie

Ontwikkelingen in artificial intelligence die nu in de kinderschoenen staan, gaan volgens hem binnen twee jaar tijd goed werken. “Binnen vijf jaar gaan ze heel goed werken. En over tien jaar zijn ze de normaalste zaak van de wereld. Hoe moet de tankstationondernemer hier op inspelen? Het draait niet alleen om technologie.

Toekomstproof zijn vooral de tankstations die extra klantgericht zijn. Met medewerkers die uitzonderlijk vriendelijk zijn. Die begrijpen dat je snel geholpen wilt worden. Die het belangrijker vinden dat er een tweede kassa open is, dan dat de sigaretten goed gesorteerd staan.” “Vooral lokale ondernemers kunnen zich onderscheiden met deze human touch. Ik geloof zelfs dat zij ook prima kunnen overleven zonder de nieuwste technologische support. Ze kennen hun klanten goed en verzinnen zelf nieuwe dingen waar behoefte aan is. Ze waren bijvoorbeeld ook de eerste met wifi. Voor de grote jongens is het moeilijker om deze human touch te bieden. Die medewerkers daar doen gewoon hun werk, het is niet hún station. Bij hen zit het succes in een combinatie tussen technologie en human touch.”

De reiziger begrijpen

Lang was het de strategie om de klant zoveel mogelijk te laten uitgeven in de shop, maar dat werkt volgens de eerdergeciteerde marketingspecialist steeds minder. “Het gaat erom dat je begrijpt hoe de reiziger in elkaar zit en daar slim en superklantvriendelijk op inspeelt. De ene keer heb ik haast, de andere keer wil ik wat langer blijven hangen, een lekker broodje eten en verrast worden.”

Overlevingstips

Van Belleghem vat de overlevingsstrategie voor tankstationondernemers samen in drie tips.

- Biedt snelheid en betaalgemak voor klanten die dat willen.
- Zorg voor product- en/of service-innovatie. Nieuwe concepten van eten en drinken om een beleving te bieden voor mensen die even willen blijven hangen.
- Investeer meer in de human value. En zorg dat die humans, de medewerkers, goed met elkaar overweg kunnen; dat ze plezier hebben samen.

“Om de klant van de al heel nabije toekomst te winnen, moet je nú investeren in user interfaces, platformen, nieuwe vormen van communicatie en onzichtbare technologie. Met deze vier aspecten van artificial intelligence ga je als ondernemer het verschil maken. En de vraag daarbij is: hoe kun je dat opzetten met zo veel mogelijk voordelen voor de klant?” ■

BigBrother B.V. | 0318 666699 | info@bigbrother.nl | www.bigbrother.nl

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, bouw materieel 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 stimulering van één specifieke oplossing, waaruit uiteindelijk zeer weinig uitstootreductie voortkwam. 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

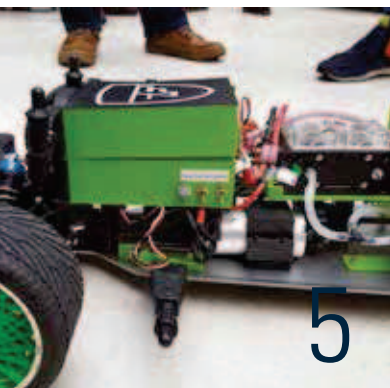
- 31 mei Algemene Ledenvergadering, Heerenveen

- 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

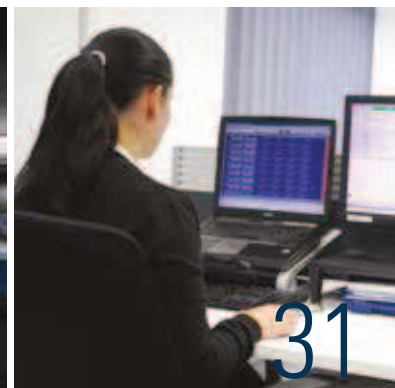


Volg NOVE ook op:

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.			