

BOVAG



IN DE BUURT



Regiobijeenkomst BOVAG Onafhankelijke Autobedrijven



WELKOM

BOVAG
IN DE
BUURT

BESTUUR AFDELING

Onafhankelijke Autobedrijven



Voorzitter
Gerard ten Buuren



SRT Biddinghuizen
Christiaan Stoker



Auto Voskuilen
Ernestine Voskuilen



Hommel Autobedrijven
Patrick Hommel



Auto en Service
Tim Mangelaars



Auto Combi
Jan Lenters



Vakgarage Terpstra
Jenny Terpstra



Autobedrijf Setz Hoogezand
Christiaan Setz



A dark grey background with a central lightbulb and several faint, hand-drawn chalk circles. A bright yellow horizontal band is positioned across the middle of the image, containing the main title. A thin red line runs horizontally below the yellow band.

DE BOVAG QUIZ

 **BOVAG**
IN DE BUURT

1

VRAAG: Bij hoeveel procent van de consumenten is het BOVAG-lidmaatschap van doorslaggevende betekenis bij keuze bedrijf wanneer zij minimaal enigszins bekend zijn met het merk?

BOVAG
IN DE
BUURT



72%



82%

BOVAG Merkcampagne: download de bannerset voor uw eigen website, nieuwsbrief of social media op mijn.bovag.nl



2

VRAAG: Hoeveel BOVAG-sporthesjes zijn er dusver uitgedeeld?

BOVAG
IN DE
BUURT



Tussen de
30.000 en
40.000
hesjes



Tussen de
40.000 en
50.000
hesjes

Hulp bij Ledenevents: BOVAG heeft een 10-stappenplan, een handige checklist én gratis BOVAG-promotiemiddelen om van ledenevenementen een daverend succes te maken.



3

VRAAG: Wie was de winnaar van de verkiezing in 2015-2016?

BOVAG
IN DE
BUURT



Vakgarage
Heinneman



Autobedrijf
de Baaij

Verkiezing Onafhankelijk Autobedrijf van het Jaar: We hebben een nieuwe opzet. Daarmee is het simpeler voor u. De consumentenronde is onder andere vervallen. U hoeft alleen een motivatie in te sturen. Ook kunt u worden aangedragen. Aanmelden kan nu!



4 **VRAAG:** Hoe vaak pakt de consument per dag haar telefoon?



150 keer



250 keer

DENK VOORUIT. DENK DIGITAAL: Dit programma ondersteunt BOVAG-leden in het online en offline bedienen van hun klanten op een manier die past bij deze tijd.



5

VRAAG: Wat is de duur van de BOVAG Reparatie- & Onderhoudsgarantie

BOVAG
IN DE
BUURT



3 maanden



6 maanden

Nieuwe Algemene Voorwaarden BOVAG : Het is zaak vanaf april 2018 uitsluitend de nieuwe tekst te gebruiken. De wijzigingen betreffen met name verlenging van de BOVAG Reparatie- en Onderhoudsgarantie, en bemiddeling nu ook bij niet-garantiegevallen.



6 **VRAAG:** Hoe lang duurt de gemiddelde bedrijfsoverdracht?



3 jaar



5 jaar

Stoppen of Doorgaan: vijf kennissessies op 2 mei 2018 in Heythuysen, 22 mei 2018 in Nijverdal, 6 juni 2018 in Aalsmeer, 17 oktober 2018 in Hoogeveen en 14 november 2018 in Gorinchem.

7 VRAAG: Is 5 mei een feestdag onder de cao MvT?



Nee



Ja

BOVAG Ledenadvies: beantwoordt uw vragen over cao en personeel, algemeen juridisch, arbo en veiligheid, milieu, fiscaal, vastgoed, standaard arbeidscontracten en veel meer. Deze informatie vindt u ook op mijn.bovag.nl

8 **VRAAG:** Wat kost het u als u een loopbaancoach inschakelt?



Niets



Tijdelijk €49
per
medewerker

Loopbaancoaches: Loopt u rond met vragen rondom personeel en wilt u daarover met een deskundige van gedachte wisselen, neem dan contact op met een loopbaancoach. Advies is gratis voor BOVAG-leden die afdragen aan het sociaal fonds MvT.

9 VRAAG: Hoeveel “autopanden” staan er ongeveer leeg in Nederland?



400



600

Vastgoed Dossier: Een andere bedrijfsvorm biedt veel natuurlijk meer kansen. Maar hoe pakt u dit aan? Want een bestemmingsplan is niet zomaar gewijzigd. BOVAG ondersteunt haar leden met tips en adviezen.



10 VRAAG: Wat is de boete die maximaal kan worden gegeven door de privacy waakhond bij overtreding AVG?



maximaal 10 miljoen euro of 2% van de jaaromzet



maximaal 20 miljoen euro of 4% van de jaaromzet

BOVAG Privacy Tool: Iedere ondernemer moet vanaf 25 mei 2018 aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voldoen. Een flinke klus om uw bedrijf op deze nieuwe Europese wet voor te bereiden. BOVAG helpt u daarbij



APK-REGELGEVING

 **BOVAG**
IN DE BUURT

- Alle wijzigingen zijn opgenomen in het RDW-handboek
- Zorg dat u voorbereid bent en dat uw APK-keurmeesters op de hoogte zijn
- Eventuele vragen kunt u hier ter plekke aan Bert Top van de RDW stellen



Over de roetfiltercontrole komen de meeste vragen binnen. De meest gestelde vragen zetten wij voor u op een rij.

Indien in het kentekenregister (RV) vermeld, dan moet het roetfilter aanwezig zijn en deze mag niet duidelijk defect zijn (behalve bij 'wijziging van de constructie' in geval van oudere voertuigen)



NIEUWE APK-REGELGEVING

Vanaf 20 mei 2018 treedt deze in werking

Wordt het roetfilter van dieselmotoren onderdeel van de APK?

Antw.: Ja, per 20 mei wordt er visueel gecontroleerd op de aanwezigheid van het roetfilter(huis) als dit in het kentekenregister staat aangegeven.

Komt er een meting voor de uitstoot van fijnstof van dieselmotoren?

Antw.: Op korte termijn niet, op langere termijn zeer waarschijnlijk wel.

Mag een roetfilter zijn verwijderd?

Antw.: Voor 2011/2012 mag deze worden verwijderd als dit in het kentekenregister wordt aangepast.

Moet er nieuwe meetapparatuur voor emissies van dieselmotoren worden aangeschaft?

Antw.: Op korte termijn niet, op langere termijn zeer waarschijnlijk wel in de vorm van een fijnstofmeter.



NIEUWE APK-REGELGEVING

Roetfiltercontrole

PRIVACY WETGEVING AVG





- 1989 Wet Persoonsregistratie
- 2001 Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)
- Europese Privacy Verordening
Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG
 - 24 mei 2016 in werking getreden
 - 25 mei 2018 van kracht



PRIVACY WETGEVING

Klein historisch overzicht



- Wetgeving grotendeels gelijk
- Wel verschil in handhaving en boetemogelijkheden.
 - Boetes vroeger € 4.500, daarna € 820.000 of 10% (wereldwijde) jaaromzet van de rechtspersoon
 - Boetes AVG: tot € 20 miljoen of 4% (wereldwijde) jaaromzet van de rechtspersoon
- College Bescherming Persoonsgegevens → Autoriteit Persoonsgegevens.
- Tandeloze tijger heeft tanden gekregen

AVG

Wat is er anders?



Alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon.

- direct herleidbaar
- indirect herleidbaar
- mogelijkheid tot herleiding

Bijvoorbeeld naam en adres, maar ook kenteken en naam eenmanszaak

WAT ZIJN PERSOONSgegevens?

Een verduidelijking van de definitie



1. Ondubbelzinnige toestemming
2. Noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst
3. Noodzakelijk voor de uitvoering van een wettelijke plicht
4. Noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang voor betrokkene
5. Noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak
6. Noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang

PERSOONSGEGEVENS

Wanneer mag je die verzamelen?

- Daarnaast ook mogelijk met toestemming als grondslag ('vluchtstrook')
- Toestemming moet ondubbelzinnig zijn (aankruisen van een vakje + ondertekenen).
- Bewijslast, dus bewaar de toestemming!
- Nadeel: toestemming kan altijd worden ingetrokken.



TOELICHTING

Ondubbelzinnige toestemming



Garagebedrijf mag persoonsgegevens van een klant verwerken omdat dit noodzakelijk is om de auto te kunnen onderhouden, repareren of verkopen

TOELICHTING

Noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst



Direct marketing is altijd een gerechtvaardigd belang!

- Reclame sturen mag
- APK reminder dus ook

Maar klant kan bezwaar aantekenen tegen verwerking o.g.v. deze grondslag. Dan niet langer DM naar die klant!

TOELICHTING Noodzakelijk voor
de behartiging van een gerechtvaardigd belang



- Organisaties hebben grotere verplichtingen t.a.v. transparantie
- Privacy verklaringen moeten gedetailleerde informatie bevatten, inclusief beschrijving van recht om toestemming in te trekken
- Meldplicht vervalt, wel documentatieplicht

TRANSPARANTIE IS CRUCIAAL

Zeer belangrijk

1. Bewustwording
2. Rechten van betrokkenen
3. Overzicht verwerkingen
4. Verwerkersovereenkomsten
5. Data protection impact assessment (DPIA)
6. Privacy by design en privacy by default
7. Functionaris gegevensbescherming
8. Meldplicht datalekken
9. Leidende toezichthouder
10. Toestemming



STAPPENPLAN



AUTORITEIT
PERSOONSGEGEVENS

BOVAG
IN DE
BUURT



Vraag voucher aan via mijn.BOVAG.nl:
'Aan de slag met de BOVAG Privacytool'

BOVAG Ledenadvies helpt bij vragen

VINDT U HET INGEWIKKELD?

Gebruik de BOVAG Pricacytool

Melding **toezichhoudende autoriteit**: zonder onredelijke vertraging en, indien mogelijk, **uiterlijk 72 uur** na kennisname



Melding **betrokkenen**: **zonder onredelijke vertraging** indien de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt

Contractuele afspraken met verwerkers

Afspraken met werknemers



WAT TE DOEN BIJ EEN DATALEK

Kort overzicht van de actiepunten



Digitaal Veilig Pakket

Onze oplossing om de gevolgen van cyber(crime) beheersbaar te maken



1. Cyber security scans



2. Cyber Incident Manager



3. Cyber-verzekering

✓ Bovemij

DIGITAAL VEILIG PAKKET

Nieuw product van Bovemij

BOVAG
IN DE BUURT



VIABOVAG.NL

BOVAG
IN DE
BUURT

NL 69-TX-JX

via**BOVAG**.nl



introduceert
via**BOVAG**.nl

✓ Bovemij



via **BOVAG**.nl



✓ Bovemij



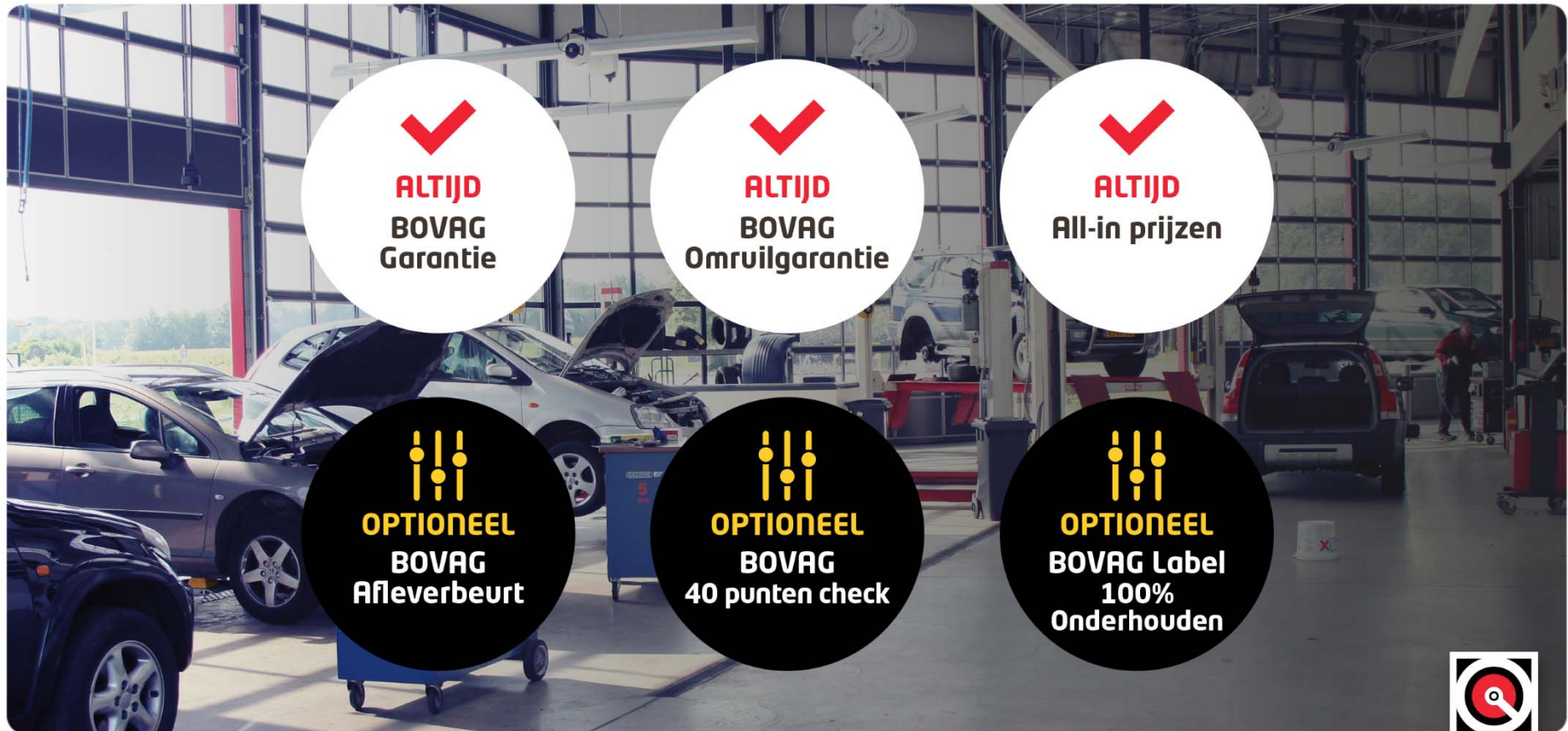
via **BOVAG**.nl

CONSUMENTEN PROPOSITIE

✓ Bovemij



via **BOVAG**.nl




ALTIJD
BOVAG
Garantie


ALTIJD
BOVAG
Omruilgarantie


ALTIJD
All-in prijzen


OPTIONEEL
BOVAG
Aflleverbeurt


OPTIONEEL
BOVAG
40 punten check


OPTIONEEL
BOVAG Label
100%
Onderhouden

 Bovemij



WEES TRANSPARANT OVER ONDERHOUD

Gebruik het weblabel 100% onderhouden:

- ✓ **Eenvoudig** te selecteren bij de online advertentie
- ✓ Geeft gem. **€ 972,-** meer waarde aan de occasion
- ✓ Laat zien dat de auto **tijdig en goed onderhouden** is volgens het fabrieksschema
- ✓ Objectieve stichting gesteund door **ANWB** en **BOVAG**



via **BOVAG**.nl

CONSUMENTEN CAMPAGNE

✓ Bovemij



via**BOVAG**.nl

via**BOVAG**.nl is een overtuigende invulling van de slogan:

Alles voor een betere kilometer.

Maar de site verdient wél z'n eigen duidelijke positionering voor consumenten

Dat doen we via een grote consumentencampagne:

- Outdoor
- Online
- Radio

✓ Bovemij



viaBOVAG.nl

film?

Zeker weten viaBOVAG.nl

✓ Bovemij



via **BOVAG**.nl

ZEKER WETEN VIABOVAG.NL

CAMPAGNE-OPBOUW:

Q2 - GROOTS AFTRAPOFFENSIEF (OUTDOOR, RADIO, ONLINE)

Q3 - SITEVERKENNING (RADIO EN ONLINE)

Q3 EN Q4 - BLIJVEN OPVALLEN (OUTDOOR, ONLINE, RADIO)

✓ Bovemij



via**BOVAG**.nl



Met ABS en TDI.
En zonder WTF en OMG.



Zeker weten viaBOVAG.nl

INTERBEST

✓ Bovemij



via**BOVAG**.nl



✓ Bovemij



via**BOVAG**.nl



✓ Bovemij



via **BOVAG**.nl

DE VOORDELEN VAN VIABOVAG.NL

- Eigen occasionwebsite VOOR en DOOR BOVAG-leden
- Niet langer afhankelijk van andere portals, maar zelf de touwtjes in handen
- Door BOVAG Zekerheden meer vertrouwen bij de klant
- Goede leads: klanten worden snel naar uw autobedrijf doorgestuurd
- Geen banners van anderen
- Meer inzicht in data, waar u direct op kunt anticiperen
- Ondersteund door een grote landelijke reclamecampagne
- Een zeer aantrekkelijk instaptarief: Voordeliger dan de andere occasionwebsites
- Onbeperkt auto's plaatsen

✓ Bovemij



via**BOVAG**.nl

Stap in
via**BOVAG**.nl

autobedrijven@viabovag.nl
020 - 549 39 50

✓ Bovemij



via**BOVAG**.nl

WAAR STAAN WE NU?

- BOVAG-leden haken massaal aan bij viaBOVAG.nl
 - Per 9 april ruim '1.300 daken en ruim 25.000 occasions'
 - Aanmeldingen blijven welkom
- Introductie verschoven naar eind april
- Redenen:
 - Aangescherpt beleid ACM mbt advertentieprijsen occasions
 - Standaardisatie prijsinvovelden DMS'en: BOVAG neemt de lead

✓ Bovemij



via **BOVAG**.nl

ACM EN ADVERTEREN

Alle verplichte kosten in de advertentieprijs

- Geldige APK op moment van meenemen
- Wettelijke garantie (conformiteit)
- Kosten te naam stellen

Het moet duidelijk zijn wat de consument precies voor de advertentieprijs krijgt.

Wie in advertentie kostenposten (zoals afleverkosten) noemt moet aangeven:

- Of deze in de prijs zitten
- Of dat ze optioneel zijn

✓ Bovemij



via **BOVAG**.nl

ACM EN GARANTIE

- Wettelijke garantie (non-conformiteit) mag nooit uitgesloten worden
- Additionele commerciële garantie (zoals BOVAG Garantie) mag (maar is niet verplicht) en verkoper mag hier geld voor vragen
- Wat mag niet:
 - “zonder garantie en géén reclamatie mogelijk”
 - “Garantie n.v.t.”
 - “Deze auto wordt aangeboden zonder garantie. Vraag de aanbieder naar de garantiemogelijkheden”
 - “Let op, dit is een meeneemprijs zonder garantie en omruil”

✓ Bovemij



via**BOVAG**.nl

BOVAG EN GARANTIE

- BOVAG Garantie van nu af een optie, Algemene Voorwaarden en BOVAG Koopovereenkomst zijn per 1 april 2018 aangepast
- Op viaBOVAG is BOVAG Garantie wél verplicht, hierdoor heeft viaBOVAG nog sterkere propositie naar consument
- Op andere portals en in advertenties mag BOVAG lid ook adverteren zonder BOVAG Garantie

✓ Bovemij



A dark grey background with a central lightbulb and several hand-drawn chalk circles. A yellow horizontal band is positioned across the middle, containing the main title. A thin red line is located below the yellow band.

VRAAG HET BOVAG

 **BOVAG**
IN DE BUURT

INFOTAFELS

BOVAG

viaBOVAG.nl

**Bovemij: DigitaalVeilig
Pakket
RDW: APK**

RDC

Kentekenloket.nl

**100% Onderhouden
(zonder tafel, maar wel
aanwezig)**



OVERZICHT VAN ALLE INFOTAFELS

Praktische informatie waar u direct iets mee kunt

BOVAG
IN DE
BUURT



PAUZE, TOT ZO

Het programma begint weer om 20:30 uur



**BOVAG ONDERZOEK NAAR IMPACT
ELEKTRISCH VERVOER OP AFTERSALES**

BOVAG
IN DE
BUURT





- Desk research
- Interviews met experts
- Conclusies en aanbevelingen
- Modellerings: bereken impact op uw bedrijf met BOVAG EV-rekentool

OPBOUW VAN HET ONDERZOEK

Ook te vinden op mijn.bovag.nl



- Megatrends zorgen voor versnelling
- EV past steeds beter in toekomstige mobiliteit
- Marktacceptatie groeit
- Kostprijs EV daalt snel

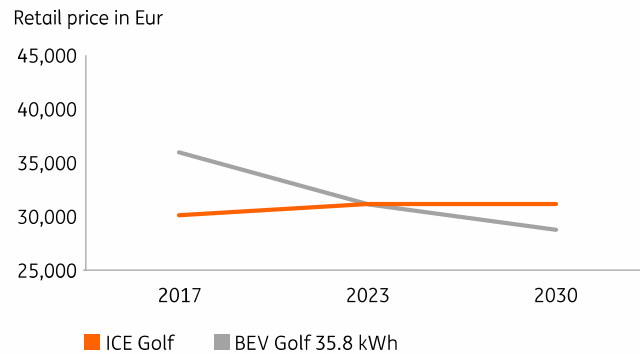
EV ZET DOOR IN DE TOEKOMST

Gebaseerd op deze factoren



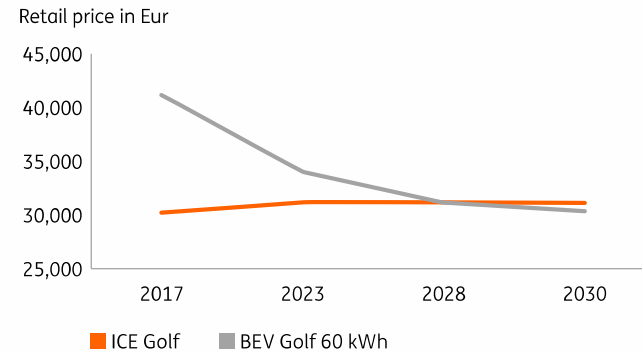
BEV VW Golf breaks even with ICE price in 2023

German retail prices (excl. government incentives) 2017
VW Golf ICE vs e-Golf 35.8 kWh*



Equipped with a longer range battery, break-even point moves to 2028

E-Golf if equipped with a 60 kWh battery vs ICE Golf



* e-Golf compared with TSI 125hp DSG 5dr. Comfortline. ICE price corrected. for extra equipment e-Golf (nav pro, LED light, media control / usb, climatronic, driving profiles). ICE added 1,000 euro for expected emission regulations costs from 2021. Forecasted battery pack cost based on Bloomberg New Energy Finance. Calculated with 10% margin and 19% VAT into German retail price.

VERWACHTING 2023 Is het break-even punt retailprijs van de BEV vs ICE zonder stimulering/subsidie

De BEV is **veel minder complex** dan een traditionele brandstofmotor. Onderhoud en reparatie liggen gemiddeld op een veel lager niveau.

Belangrijkste elementen die zorgen voor een verandering van het verdienmodel van de werkplaats:

	Invloed op omzet	Invloed op marge
Minder onderhoud (uren en onderdelen)	-	-
Géén olie	-	--
Meer vervangen dan repareren	-	-

De verminderde onderhoudsbehoefte van elektrische voertuigen concreet:

minder
onderhoudsbehoefte
ten opzichte van
traditionele
brandstofmotoren*

BEV – aandrijflijn (powertrain)	- 75%
BEV – totale voertuig	- 50%
PHEV	- 20%
Hybrid	- 20%

*Gemiddelde afwijking per voertuig; per merk, segment en gebruik kunnen percentages afwijken



ELEKTRISCHE VOERTUIGEN:

Lagere omzet en marge op onderhoud en reparatie

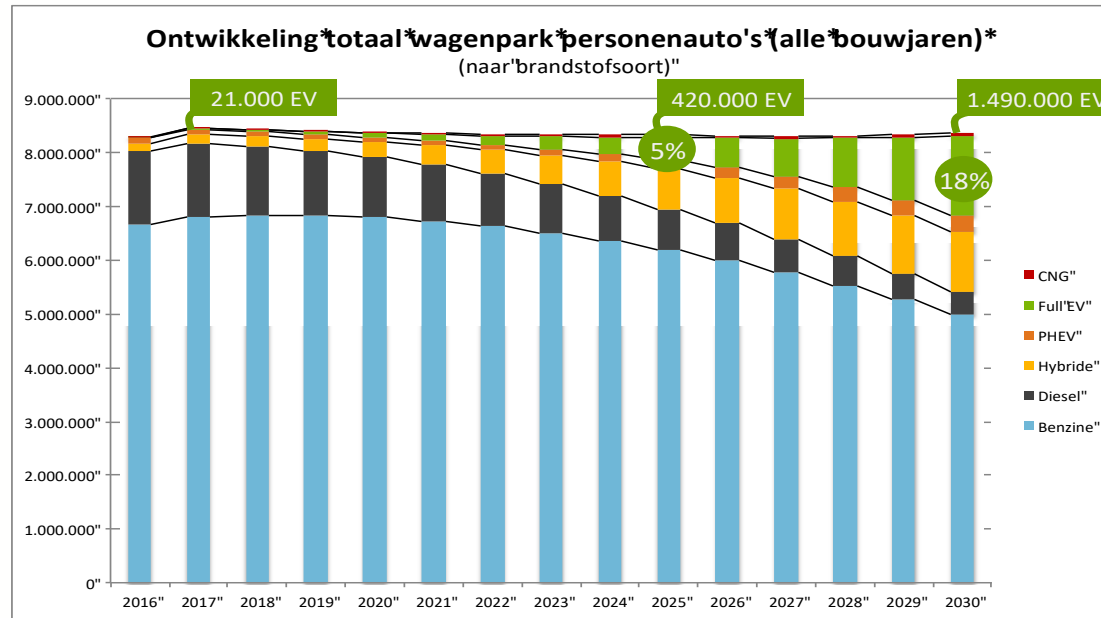
Personenauto's: aanname nieuwverkoop 400.000 per jaar



Scenario	Penetratie EV
1. Conservatief	2025: 15% Full EV 2030: 50% Full EV
2. Gangbaar	2025: 25% Full EV 2030: 75% Full EV
3. Progressief	2025: 40% Full EV 2030: 100% Full EV

3 SCENARIO'S

Verwachte penetratie EV nieuwverkoop personenauto's



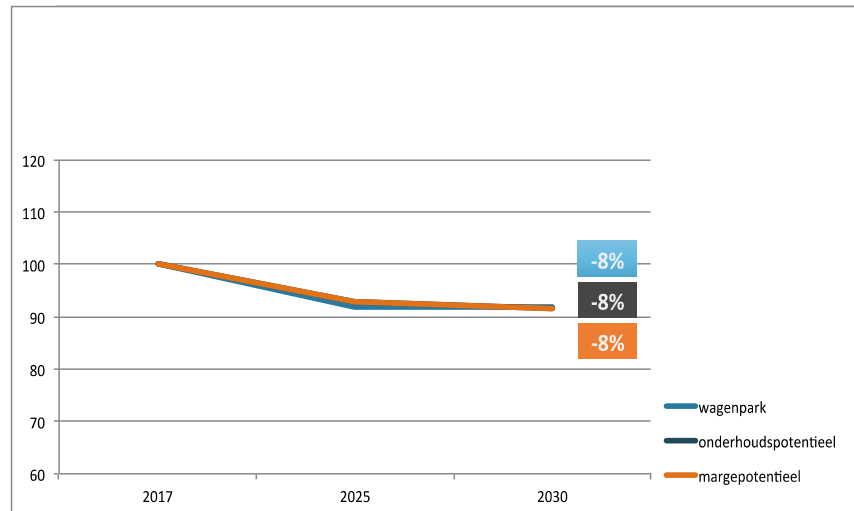
GANGBARE SCENARIO

Doorvertaling naar het totale rijdend wagenpark

Retailer 1 - onafhankelijk autobedrijf

Opbouw klantenbestand (#voertuigen)

	Opbouw klanten- bestand 2016 (%)	Opbouw klanten- bestand 2016 (#)
0-3 jr	5%	75
4-6 jr	25%	375
7-10 jr	50%	750
>10 jr	20%	300
Totaal	100%	1.500



	2017 -> 2025	2025 -> 2030	2017 -> 2030
Wagenpark in onderhoud	-8%	0%	-8%
Onderhoudspotentieel	-7%	-2%	-8%
Margepotentieel	-7%	-2%	-8%



CONCRETE SIMULATIE

Van een onafhankelijk autobedrijf

Retailer 1 - merkdealer

Opbouw klantenbestand (#voertuigen)

	Opbouw klanten- bestand 2017 (%)	Opbouw klanten- bestand 2017 (#)
0-3 jr	65%	3.250
4-6 jr	25%	1.250
7-10 jr	8%	400
>10 jr	2%	100
Totaal	100%	5.000

Ontwikkeling wagenpark personenauto's - onderhoudspotentieel - margepotentieel

120
110
100
90
80
70
60



	2017 -> 2025	2025 -> 2030	2017 -> 2030
Wagenpark in onderhoud	-7%	0%	-7%
Onderhoudspotentieel	-12%	-10%	-21%
Margepotentieel	-14%	-14%	-25%

CONCRETE SIMULATIE

Van een merkdealer



- Lagere onderhoudsbehoefte
- Gevolgen voor het verdienmodel
- IJzersterke marketing en sales nodig
- Up to date / bijblijven
- Onzekerheid over nieuwe toetreders, specialisten. Vooral veel vragen

GROTE IMPACT OP RETAILER

Conclusies en aanbevelingen

- Neem highlights EV-onderzoek mee (en door...)
- Ga naar mijn.bovag.nl voor BOVAG EV-rekentool
- Ga aan de slag met uw toekomst!



HOE VERDER?

Laat u niet verrassen



HOE HOUDEN WE TOEGANG TOT TECHNISCHE INFORMATIE?



- Meerdere oplossingen mogelijk
- Maar: aandeel moderne auto's in uw werkplaats neemt snel toe

- Via pass thru direct bij info autofabrikant
- Oplossing die werkt
- Waar iedereen mee kan werken
- Lobby

TOEGANG TOT TECHNISCHE INFO

Hoe dan?

- Initiatief Europese BOVAG's (BOVAG, ZDK etc)
- Pass thru met directe toegang tot 12 merken
- Pilot gestart najaar 2017
- Test tool in de praktijk
- Belemmeringen in kaart
- Stageonderzoek



UPDATE

BOVAG Pilot met Euro-DFT



- Tool werkt goed
- Uitbreiding merken nodig voor Nederlandse markt
- Drempels bij ondernemer én monteur
- Opleiding en support noodzakelijk
- Inzicht in belemmeringen fabrikant: zwartboek voor lobby

EURO-DFT PILOT

Wat hebben we inmiddels geleerd?

- GMTO ingeschakeld voor support pilot
- Leerpunten pilot uitwerken in rapport
- Overzicht van aanbieders data en pass thru
- Doorzetten lobby



EURO-DFT PILOT

En hoe nu verder?

- Zwartboek vanuit pilot
- Aftersales Werkgroep
- Input van leden is welkom



VOEDING VOOR DE LOBBY

Waar lopen we tegenaan



Jaarcongres 2017 met klantreis en knelpunten onderhoud moderne auto's.

Waar ervaart u problemen en wat gaat u doen?

Help ons, uzelf, maar ook Guido

Vragenlijst onder uw stoel, graag inleveren bij uw vertrek

Dank voor uw hulp!

WEGLEKUREN

Het verborgen probleem van onafhankelijke autobedrijven



VRAAG HET BOVAG

 **BOVAG**
IN DE
BUURT

GEORGE PARKER

 BOVAG
IN DE
BUURT



BEDANKT!

Tot ziens, we houden contact