

# TERUGBLIK 2018 BOB AUTOWAS

*“Feel happy in a clean car”*

*2018 is een welbewogen jaar geweest waarin we naast veel positieve zaken ook een flinke tegenslag hebben moeten verwerken. Zo is Mark de Graaf in oktober 2018 getroffen door een herseninfarct. Dit heeft ervoor gezorgd dat de organisatie flink aan de tand is gevoeld. We kunnen met gepaste trots mededelen dat onze organisatie hier sterker uit is gekomen. Mark maakt het intussen een stuk beter en bulkt weer van de positieve energie en motivatie om de ingezette koers voort te zetten.*

## REALISATIE OVERNAME TWEETAL VESTIGINGEN

Met trots kunnen we zeggen dat we de vestigingen Gouda en Waddinxveen eind 2017 aan ons portfolio hebben mogen toevoegen. Deze vestigingen, voorheen Carewash, zijn een mooie aanvulling in het gebied waar we al ruim actief aanwezig zijn. Met deze overname willen we het vertrouwen weer teruggeven aan onze klanten. Dit was ook direct een uitdaging voor ons. Door een onzekere tijd voorafgaand aan de overname was er niet direct vertrouwen in BOB. Eerst zien dan geloven. Na ruim een jaar bedrijvigheid en groei kunnen we stellen dat nu ook de klanten in Gouda en Waddinxveen vertrouwen hebben gekregen in de BOB-formule. Beide vestigingen zijn in 2018 fors gegroeid en hebben het jaar positief afgesloten.

## MEER SALES, MEER FANS.

Door de gekozen marketingstrategie zien we een positieve ontwikkeling in het percentage vaste klanten. We krijgen het voor elkaar om klanten vaker langs te laten komen en ze te converteren van “onbekende klant” naar “bekende klant”. Zo zijn in vergelijking met 2017 onze abonnementswassingens toegenomen met 58% en is het gebruik van onze waspas toegenomen met 55%. Daarnaast zijn het aantal abonnementen gegroeid met 149%. Dit alles heeft geresulteerd in een omzetgroei van ruim 30% (2018 t.o.v. 2017). Mede door de overname van de vestigingen in Gouda en Waddinxveen zien we het aantal wassingens stijgen met 41% (2018 t.o.v. 2017).

## VERBOUWING BOB AUTOWAS SCHIEDAM

Het paradepaardje van BOB Autowas B.V. hebben we in een 5 maanden durende verbouwing in een compleet nieuw jasje gestoken. Om de doorstroming en wachttijden te verbeteren hebben we niet alleen gekozen voor een aanpassing van het ontvangst en de routing, maar hebben we ook de manier van betalen aangepakt. Met deze aanpassing betalen de klanten



achteraf voor de genoten wasbeurt. We merken dat we een enorme slag hebben gemaakt met de doorstroming bij de kassa. Een punt wat voorheen als bottleneck werd ervaren is nu een punt van service en sales. De verhuizing van het hoofdkantoor naar Schiedam zal voor 2019 op de planning staan.

Voor onze abonneerders zijn de voordelen nog groter geworden. Door de ontwikkeling met achteraf betalen kunnen zij middels de “fast-lane” gebruik maken van de wasstraat. Hiermee bedoelen we dat ze zonder tussenkomst van betaalautomaat of medewerker gebruik kunnen maken van de wasstraat. Dit de snelheid ook ten goede komt.

Met de verbouwing hebben we ook extra ruimte gecreëerd voor het toevoegen van extra diensten; We hebben hiervoor een nieuwe afdeling toegevoegd in de vorm van de BOB Autospa. Onze collega's van BOB Autospa zijn hier gespecialiseerd in handwax en express detailing.

Naast bovenstaande verbeteringen hebben we nog andere zaken aangepakt;

- Uitbreiding stofzuigplein naar 48 plaatsen;
- Vernieuwde droogunit in de wasstraat;
- Plaatsing van meelopende hogedruk velgenreiniger.

## EERSTE LICHTING BOB ACADEMY AAN DE SLAG

Focus op impact. Dit is wat centraal staat bij ons in de BOB Academy. We kijken dan voldaan terug op een geslaagd eerste traject. In januari 2018 hebben de eerste kandidaten het welverdiende contract in ontvangst mogen nemen en zijn bij ons aan de slag gegaan. Helaas zijn er tijdens het traject 3 kandidaten afgevallen. In de aanloop van het traject hebben we gemerkt dat het vinden van de juiste kandidaten in beginsel niet geheel vlekkeloos verliep, hierdoor hebben we ervoor gekozen om de uiteindelijk doelgroep te vergroten. In het opleidingstraject hebben we onze medewerkers opgeleid tot algemeen medewerker, medewerker interieur en autopoeitser, naast deze interne opleiding zijn ze ook gestart met het volgen van de Mbo-opleiding. Het is fijn om te zien dat we daadwerkelijk verschil kunnen maken, zowel binnen als buiten BOB Autowas.

*“Ik heb wel geleerd dat ik meer initiatief kan nemen”*

*Raymon Weitering (Medewerker BOB Autowas)*

## WIJZIGING BETREFFENDE ORGANISATIE

Edwin Keijzer (CFO) heeft BOB Autowas in december 2018 verlaten. De taken van Edwin zijn overgenomen door Remco Trebus. Remco is in juni 2017 toegetreten tot het managementteam van BOB Autowas en is eindverantwoordelijk voor Finance en HR.