

# 'Geen rug tegen de muur, maar buik voorruit'

Kia is een merk in ontwikkeling, en dat geldt ook voor de dealers en hun vereniging. Joop Iriks heeft vanaf november de voorzittershamer. Met hem heeft het merk een ervaren voorman in huis gehaald. Tekst Clem Dickmann

Tien jaar geleden gold Kia nog niet als belangrijk merk in het autoveld. Het van huis uit tweede merk uit de Hyundai-stal bleef ook lange tijd in de schaduw van de grote broer. Maar vanaf 2012 zijn de rollen in Nederland omgekeerd en ligt de verkoop van nieuwe Kia's beduidend hoger dan die van Hyundai. Best opmerkelijk aangezien daarvan op Europees niveau nog helemaal geen sprake is, al kruipen ook daar de beide merken steeds dichterbij elkaar. De groei van Kia in ons land is dus wat sneller verlopen dan in de meeste buitenlandse landen. Dat dat z'n weerslag heeft op de organisatie moge duidelijk zijn. De importeur is na onstuimige Kroymans-jaren inmiddels al jaren in rechtstreekse handen van de fabrikant. De dealers vormen intussen een bont gezelschap waarbinnen de prioriteit voor het Kia-agentschap nogal verschilt. Volgens de nieuwe voorzitter van de dealervereniging Joop Iriks zijn

"Een succesvol merk is gebaat bij een dealercorps en importeur met een duidelijke gezamenlijke visie", aldus de kersverse voorzitter Joop Iriks. "Samen gaan we deze klus klaren."



daarbij twee groepen te onderscheiden: dealers die Kia er destijds bijnamen als extra merk en dealers die zich helemaal focussen. "Een mooie diverse groep ondernemers, waar de aandacht en merkpassie soms uiteen loopt."

## ENERGIE EN ERVARING

Één ding is vooraf zeker: aan enthousiasme gaat het de onlangs benoemde voorzitter niet ontbreken. "Ja, zo ben ik en doe alle dingen met passie en overgave." Maar dat niet alleen. De geboren Brabander kan ook bogen op de nodige ervaring. Hij begon al met een IVA-opleiding ("Omdat ik altijd al iets met auto's had") en komt daarna bij Toyota/Lexus-dealer Van Dorst in dienst; vóór de overname in 2015 door Louwman Retail een vaste waarde in het linkerrijtje van de Aumacon Dealerholding Top-100. Daar blijft hij tot zijn oude school hem benadert als docent. Iriks doceerde op de IVA vervolgens vooral commerciële en presentatievakken. "Een prachtbaan." Maar de importwereld lonkt. Peugeot Nederland zoekt een trainingsmanager en Iriks vertrekt naar Utrecht. Zijn eerste opdracht was de nieuwe Peugeot 605 op een goede manier tussen de oren van de dealers te krijgen. "Naast introducties werkten we vooral aan onderscheidende attitudes en vaardigheden van alle dealermedewerkers. We hadden een heldere focus, we waren het beste opleidingsinstituut van alle importeurs."

Zeven importjaren volgden waarna het ondernemerschap zich aandient. "De Bredase Peugeot-dealer belde mij en het was zo beklonken." Zestien jaar later verkoopt hij de twee dealerbedrijven door aan een andere topholding, Automotions. "Dat was in 2012. Na een sabbatical en een commissaris/toezichthouder opleiding volgen allerlei nieuwe activiteiten: interimklussen voor een dienst van het ministerie van Buitenlandse Zaken, doceren op de IVA en een handel- en restauratiebedrijf in Peugeot 504 coupé en cabriolet. Voor liefhebbers in Europa en Noord Amerika! Een uit de hand gelopen hobby."

## EIGEN JAARPLAN

Iriks lijkt daarmee de ideale mix in huis te hebben. Zowel praktijk als ervaring. Onlangs was de eerste kennismaking met de importeur in zijn rol als dealervezitter. "Tijdens

## MERKENMONITOR KIA

de zogeheten strategiedag kregen alle dealers een stortvloed van ideeën, plannen en acties over zich heen. Communicatie, introducties, marktstrategie en tactiek. Hoe pakken we de aftersales aan in 2017, et cetera. Kortom, alle aspecten die het verschil tussen een goed en slecht jaar kunnen maken kregen volop de aandacht. Uitvoerig contact en overleg tussen importeur en dealervereniging ging hier, uiteraard, aan vooraf. Was blij verrast dat importeur en dealervereniging hierbij zeer constructief opereerden. Wel zouden wij als dealers onze midden- en langetermijndoelen krachtiger mogen profileren. Daar is nog wel werk aan de winkel. Ik vind dat de dealervereniging haar eigen jaarplan moet maken waaruit een gezonde en heldere ambitie spreekt. Wij zijn immers verantwoordelijk voor al onze dealers. Ik wil daarbij streven naar een transparante koers in een constructieve relatie met de fabrikant. Niet met de rug tegen de muur, maar met de buik vooruit." Voor Iriks is daarmee tegelijkertijd een van de belangrijkste doelen van zijn voorzitterschap benoemd: de positie van de dealer naar een gelijkwaardig niveau in de bedrijfskolom tillen. "We moeten blij zijn met de behaalde resultaten en niet vergeten dat de fantastische positie van Kia in Nederland bereikt is door verstandig en behoedzaam te sturen in een landschap waar niet altijd alle belangen synchroon lopen."

**'In het relatieonderzoek zijn ook de rapportcijfers opgenomen van de dealers die afgelopen jaar te horen hebben gekregen dat zij in 2017 geen officieel onderdeel meer zijn van de Kia-organisatie. Dat geeft natuurlijk een bijzonder troebel beeld.'**

Het is soms ook een kwestie van houding, weet Iriks. "Een onafhankelijk voorzitter kan hier wellicht nog beter een bijdrage aan leveren. Een succesvol merk is gebaat bij een dealercorps en importeur met een duidelijke gezamenlijke visie. Alles staat natuurlijk onder druk, maar we hebben elkaar wel keihard nodig om het succes verder uit te bouwen. Samen gaan we deze klus klaren."

### BLIJ MET 7 JAAR GARANTIE?

Een open vizier naar elkaar, dat lijkt het doel voor de toekomst. Je moet de dingen bij de naam durven noemen, vindt Iriks. "Mooi voorbeeld is de zevenjaars-garantie van Kia. In de hele discussie over aftersalesomzet, lijkt mij dit een fantastische USP. Maar ik zit nog te kort in de vereniging om te kunnen beoordelen of dat ook tot betere relaties met onze klanten leidt! Maken we genoeg gebruik van de unieke mogelijkheden?" Voor Iriks zijn dit toekomstige agenda-punten, alles moet bespreekbaar zijn. "Als onafhankelijk voorzitter heb je daarvoor beter je handen vrij."

Dat er nog meters gemaakt moeten worden volgt ook wel uit de Rodi-scores (dealertevredenheid, red.) van de afgelopen jaren. Rapportcijfers van hooguit een mager zesje tot – het afgelopen jaar – een 5,6. Dat duidt toch niet op een feeststemming onder de Kia-dealers? Iriks nuanceert: "Vergis je niet. In het relatieonderzoek zijn ook de rapportcijfers opgenomen van de dealers die afgelopen jaar te horen hebben gekregen dat zij in 2017 geen officieel onderdeel meer zijn van de Kia-organisatie. Dat geeft natuurlijk een bijzonder troebel beeld. Daarnaast heeft Kia veel last gehad van de fiscale kermis en daardoor aan kracht verloren. Vanaf 2017 zijn we daar van af en kunnen we volle kracht vooruit."

De cijfers onderstrepen dat. Tegenover een verwacht verkoopaantal in 2016 van 19.000 stuks staat een doel van 23.500 stuks voor 2017. "We gaan ook zeer geholpen worden door de nieuwe Picanto en Rio. Ben er zeker van dat dit een mooi en succesvol jaar wordt voor Kia en haar Nederlandse organisatie. Fantastisch om met een club fijne mensen hier onze schouders onder te mogen zetten." <



### Merkenmonitor K.D.V.

**Bestuur K.D.V.**  
(Kia Dealer Vereniging)

**Voorzitter:** Joop Iriks  
**Secretaris:** Jaap Palthe (via Branche Partners)  
**Penningmeester:** Rian Groeneweg

Marcel Winters  
Frank van den Nieuwenhuijzen  
Bas Huijzer  
Jan Hofstede  
Peter van Dueren den Hollander  
Support door Branche Partners

websites: geen

Profiel voorzitter Joop Iriks  
Geboortjaar: 1957  
Huidige functie: voorzitter, sinds nov. 2016  
Opleiding: IVA, commissarissenleergang (Erasmus)  
Eerder gewerkt voor: Van Dorst, IVA, Peugeot Nederland en Iriks Peugeot-dealerbedrijven (eigen bedrijf)