

**Tekst: Jan Kampers, ANWB.**

## **Fietsenmakerstest 2003**

### **DOET DE FIETSENMAKER ZIJN WERK WEL GOED?**

**Drie jaar geleden onderzocht FIETSEN de kwaliteit en service van fietsmakers. De conclusie was niet best: nogal wat fietsmakers bleken er met de pet naar te gooien. Reden voor FIETSEN 2003 om de test nog eens dunnetjes over te doen. En dit jaar ging het beter. Op een enkele misser na - een bedrijf zag een kapot achterlicht over het hoofd, een ander vergat de crank vast te zetten - leverden de fietsmakers behoorlijk werk.**

Het was even slikken drie jaar geleden. Dat het zo slecht gesteld was met de kwaliteit van de Nederlandse fietsenmaker hadden ook de fietsbrancheorganisaties niet verwacht. Het artikel in FIETSEN 2000 liet de alarmbellen rinkelen en de afgelopen jaren zetten brancheorganisaties alles op alles om de kwaliteit en service te verbeteren. Dat wilde FIETSEN wel eens zien. Dus stuurden we 36 doorgewinterde technici, stuk voor stuk medewerkers van de ANWB Wegenwacht, met hun fiets naar de fietsenmaker. Maar niet nadat diezelfde technici eerst wat lastige mankementen hadden aangebracht aan hun rijwiel, zo waren er tenminste duidelijke punten om de reparatie achteraf op te kunnen beoordelen. Er werd gerommeld met de dynamo, waardoor deze verkeerd werd afgesteld, de draad naar de koplamp werd kapot getrokken en de afstelling van de versnelling ontregeld. Vervolgens werd de fiets weggebracht naar de fietsenmaker voor een winterbeurt met de mededeling 'dat de fiets niet lekker schakelde'.

#### ***Ins en outs van het onderzoek***

We deden dit onderzoek in de maanden oktober en november van vorig jaar. Enkele bedrijven werden twee keer bezocht met verschillende fietsen. En om geen appels met peren te vergelijken werden voor de test alleen fietsen gebruikt die tenminste drie jaar oud waren, maar beslist niet ouder dan tien jaar.

Ook belangrijk om te weten is dat de wegenwachters bij de beoordeling van de geleverde onderhoudsbeurt allemaal uitgingen van dezelfde criteria, vastgelegd in het standaard onderhoudsvoorschrift dat ook door fietsfabrikanten wordt gehanteerd.

Zo konden de bedrijven voor elk aspect van de beurt en/of reparaties punten halen of verliezen (voor slecht of niet uitgevoerde werkzaamheden werden namelijk punten in mindering gebracht). Uiteraard lieten we sommige punten zwaarder tellen dan andere. Het gemiddelde van alle cijfers, het totaalcijfer, kan echter nooit hoger uitpakken dan het cijfer voor de uitgevoerde reparatie. Om een algehele indruk van het bedrijf te krijgen, beoordeelden onze *mystery shoppers* ook de locatie en bereikbaarheid, netheid, service en kwaliteit van het bedrijf. Deze punten vallen samen onder het kopje 'geheel' in de tabel aan het einde van dit artikel.

Omdat al die cijfertjes achter de komma de test voor u er niet overzichtelijker op maken, hebben we in de tabel de cijfers vervangen door plussen en minnen. Zo kunt u in één oogopslag zien hoe een fietsenmaker op een bepaald punt presteerde ten opzichte van de rest.

### **Achterlicht niet gerepareerd, crank (nog steeds) los**

Maar wat waren dan de resultaten? Hoe kregen de testers hun fietsen terug? Beter dan drie jaar geleden, dat staat in ieder geval vast. De kwaliteit van het werk was over het algemeen redelijk, maar er werden ook nog steeds missers gemaakt. Vreemde missers, want hoe kwam Walstock uit Maastricht er op het kapotte achterlicht niet te repareren? En waarom zag Van Tuyl in Bruchem de ontregelde dynamo over het hoofd? Groen Tweewielers in Heerhugowaard vergat nota bene de achterband op te pompen, Moerland in Bergschenhoek zag niet dat er speling zat in het zadel en bij Orië Rijwielen in Den Haag zat de crankbout van de fiets nog even los als voor de beurt. In één geval kwam de fiets zelfs terug met een nieuw mankement: bij Franke Tweewielers in Assen werd de reparatie goed uitgevoerd, maar helaas werd daarbij de kettingkast beschadigd.

Gelukkig rolden er ook bemoedigende resultaten uit de Fietsenmakerstest 2003. De ontregelde versnellingen werden door alle fietsenmakers deskundig afgesteld. En bij diverse bedrijven was de kwaliteit van de reparatie dik in orde. Bike World in Heel, Batau in Nieuwegein, Jelier Tweewielers in Dirskland, Vis in Wieringen, Van Dijk in Spijkenisse, Van Dijk Tweewielers in Zoetermeer en Rijwielhandel G Dat in Den Haag verdienen hiervoor een compliment!

### **Twee gezichten**

Wat onze technici verbaasde was dat meerdere bedrijven geen proefrit maakten op de gerepareerde fiets. Dit was bijvoorbeeld het geval bij Roest Tweewielers in Voorschoten en bij Kastelein Rijwielhandel en Holtkamp, beiden in Hengelo. Navraag leerde dat proefritten alleen met nieuwe fietsen worden gemaakt en dat dit bij meer fietsenmakers het geval is. Ook zagen we dat fietsenmakers reparaties aannamen om vervolgens eerst andere klanten te laten voorgaan, zodat wij maar moesten afwachten wanneer de fiets klaar zou zijn. In één geval duurde dat een week. En dat de service bij één bedrijf zeer kan verschillen, bleek toen we twee keer een fiets brachten naar Walstock in Maastricht. De eerste keer brachten we de fiets persoonlijk langs en werden we naar behoren te woord gestaan. De tweede keer maakten we telefonisch een afspraak en werden we een stuk minder vriendelijk behandeld, op het onbeschofte af. Een bedrijf met twee gezichten.

Maar op het gebied van de service waren er ook uitschieters naar boven. Wolfis Tweewielerspecialist in Bedum leverde prima service en gaf bovendien ongevraagd allerlei goede gebruikstips. En ook Baniershuis in Nieuwegein deed het goed. Bij de vorige test kwam Baniershuis nog als slechtste uit de bus, maar inmiddels zwaait een nieuwe eigenaar de scepter in het bedrijf en scoort het ronduit goed.

### **De rekening**

Op één punt was in deze test weinig verbetering te zien ten opzichte van de Fietsenmakerstest die we in 2000 publiceerden. Nog steeds blijken weinig fietsenmakers de rekening te specificeren. In een aantal gevallen kreeg de klant een keurige rekening met een duidelijke vermelding van het arbeidsloon en de gebruikte onderdelen. Zoals bijvoorbeeld bij Terpstra Fietsplus in Hardegarijp en bij Vis in Wieringen. Maar in de meeste gevallen moest de klant het doen met een handgeschreven bon of een kassabon met alleen het totaalbedrag erop. De fietsenmakers in Hengelo voldeden doodleuk met het bonnetje van de pinautomaat. En in andere gevallen werd de berekening even snel op de reparatiekaart gekrabbeld.

Het goedkoopste bleken Teunissen Tweewielers in Amsterdam (€ 15) en Kraaijenzank Tweewielers in Deventer (€ 16). Marcos Tweewielers was niet goedkoop, maar dat dit bedrijf er niet op uit was om de eigen kas te spekken blijkt uit het feit dat er geen onnodige reparaties werden uitgevoerd. Het duurste was Van Tuyl uit Bruchum: € 75. Al wordt de hoge prijs voor de beurt gedeeltelijk verklaard door de extra werkzaamheden die moesten worden gedaan.

Ten slotte: van de fietsen waarbij we de rekening konden splitsten, berekenden we de gemiddelde prijs voor de onderhoudsbeurt (exclusief onderdelen) op € 32,68. Dat is een normaal bedrag.

### **Conclusie**

**Van Dijk Tweewielers uit Zoetermeer mag zich de beste fietsenmaker van de Fietsenmakerstest 2003 noemen. Het bedrijf werkte vlot en vakkundig, leverde een vriendelijke service en scoorde voor dit alles een totaalcijfer van 9,4. Prijs technisch viel Van Dijk in de middenmoot.**

**Over het algemeen kunnen we zeggen dat er vergeleken met drie jaar geleden een duidelijke verbetering van de kwaliteit en service van fietsenmakers te zien is. Maar aangezien sommige fietsenmakers toch nog grote steken laten vallen, blijft het zaak om uw fiets na de winterbeurt zelf grondig te inspecteren.**