

## Snel fietsen

Den Haag

Tekst: Robert B.P. van Weperen

Fotografie: Maarten Huisman

Snel tweewielers was altijd een begrip in Utrecht, maar haar uitstraling en reputatie stonden de laatste jaren steeds meer onder druk. Nu is er ook een Snel vestiging in Den Haag. Een fietsenwinkel die naar de laatste inzichten van productpresentatie is ingericht en met een geactualiseerde naam: 'Snel fietsen.' Is deze nieuwe stap ook de aanzet tot de comeback van de winkel in Utrecht? Een gesprek met bedrijfsleider en eigenaar Berend van Loon.



“Wat moet ik nou in vredesnaam met fietsen?” vroeg Berend van Loon zich af op zijn 21<sup>ste</sup>, toen de gelegenheid zich voordeed bij Hans Struijk fietsen aan de slag te kunnen als monteur. “Ik had nota bene het diploma van automonteur op zak. Dan ga je toch niet in de fietsen?” Maar de banen lagen in begin jaren '90 bepaald niet voor het oprapen, dus meldde hij zich voor twee middagen bij Hans Struijk fietsen aan de Volendamlaan in Den Haag. “Bij wijze van meesterproef kreeg ik twee opdrachten: de palveertjes van een Sturmey Archer versnelling vervangen en een wiel spannen en richten.” Hans deed het voor. Eén keer. “De eerste proef doorstond ik glansrijk – ik vond het gepriegel gelijk leuk – met de tweede opdracht scoorde ik een mager zesje. Toch mocht ik blijven bij de man waarin ik toen al de perfectionist zag. Want hij verscheen elke ochtend in een spierwit overhemd op de zaak inclusief stropdas. Beide hield hij de hele dag kraakhelder.” Met respect in zijn stem, voegt Berend eraan toe. “Hij was mijn mentor, ik heb zo veel van deze man geleerd. En nog steeds inspireert hij mij en is hij mijn klankbord.”



Berend bleef uiteindelijk 15 jaar met groot plezier werken voor Hans en maakte ook de glorie tijd van The Globe mee. Een winkel van 1500 m<sup>2</sup> en lange tijd misschien wel de mooiste fietsenzaak van Nederland. “Op het moment dat Timon en Bastiaan de zaak overnamen ben ik overgegaan naar IBG (de holding waar de Hans Struijk-vestigingen, Fietsenwinkel.nl en Giant Stores in onder waren gebracht.) Voor IBG werd Berend verantwoordelijk voor het tunen van de nieuwe winkels die onder het label van Hans Struijk fietsen ingelijfd werden. “Ik begeleidde de nieuwe inrichting, de aankleding en ik trainde het personeel naar de filosofie van de Struijk-keten.” Uiteindelijk zou Berend en IBG op een nare manier uit elkaar gaan.

Berend belandde in een flinke dip. Ondanks zijn imposante 1.90 m. voelde hij zich klein en gedesoriënteerd. Een kans op een comeback in de fietsenretail kwam van zijn oude leermeester. Hans wist dat Peter Snel al langer op zoek was naar een goede partij om de zaak in Utrecht over te nemen. “Peter is nooit een echte fietsgek geweest. Toen hij de fietsenzaak van zijn vader Fred overnam is het hem gelukt meer efficiëntie in de winkel te brengen, maar zijn hart ligt nu eenmaal niet bij het fietsen.” Volgens Hans lagen er in Utrecht kansen voor Berend. Maar door zijn dip was hij niet bijster gemotiveerd. “Toch ben ik op enig moment als *mystery shopper* de winkel binnengestapt. Mijn eerste indruk was niet erg positief, het was een redelijke ongeorganiseerde bende.

Mede door het enthousiasme van Hans pakte Berend voor een tweede keer de trein naar Utrecht Zuilen “Dit keer met een camera, zodat ik het later nog een keer zou kunnen bekijken.” Op het moment dat Berend in gesprek raakte met Randy, chef werkplaats, draaide hij bij. “Ik voelde meteen zijn passie voor techniek, een gouden gozer. En ik weet ook dat de werkplaats bewijst, waar je als winkel voor staat. Een fiets verkoop je op argumenten, maar een klant behoud je alleen als deze geen zorgen heeft over het onderhoud. Mijn credo luidt: Wat we in de winkel beloven, maken we in de werkplaats waar.”

Berend zag nu wel degelijk kansen en ging met Peter en Hans om tafel zitten. Er werd afgesproken dat Berend eerst voor de duur van een jaar als bedrijfsleider aan de slag ging. “Ik ben begonnen met puur de processen te observeren. Ik zag medewerkers met veel passie voor de zaak, maar er was weinig samenwerking. Iedereen had zijn eigen eilandje. De inzet was groot, de efficiënte liet echter te wensen over. Daar was een logische verklaring voor: het ontbreken van een hedendaagse visie en onvoldoende aansturing van het team.



Vervolgens schreef Berend een stappenplan. “Team building stond op nummer 1. Het wij-gevoel moest weer terug in de zaak. Nummer twee, de presentatie aangepakt: de meeste wielen gingen van de plafonds, er kwam meer ruimte in de presentatie en op nummer 3 stond het koffieapparaat. Die koffie durfde ik echt niet aan te bieden aan de klanten.”

Met Berend als bedrijfsleider werd er op een andere manier op de centen gelet. “Veel aandacht hebben we voor voorraadbeheersing. Te veel of te weinig spullen in de winkel kost geld.” Bovendien werd er voortaan maandelijks overlegd, waarbij iedereen knelpunten kon inbrengen. “Op die manier wilde ik iedereen stimuleren om zelf met oplossingen te komen en zo alle medewerkers meer bij de zaak te betrekken.” Na de proefperiode werd Berend officieel bedrijfsleider. Gesteund door mede investeerder Hans Struijk en enkele kleinere participanten nam hij per januari 2016 het bedrijf over. Het personeel reageerde niet echt verrast. De meesten hadden al langere tijd in de gaten dat er een andere kapitein moest komen. Peter Snel was op zijn beurt opgelucht dat hij nu de handen vrij had en er een nieuw, stevig fundament onder de familiezaak was aangebracht.

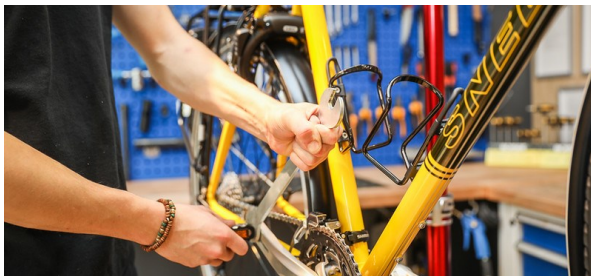
Op de vraag of iedereen deze ‘nieuwe bezem’ wel kon waarderen antwoordt Berend behoedzaam: “Verandering is voor iedereen moeilijk, gelukkig zijn de meesten overtuigd van de noodzaak en staat de zaak er beter voor dan ooit.” Maar de strijd is nog niet gestreden. “De consument is nog steeds voorzichtig met besteden, internetverkoop zet de marges ernstig onder druk en dan zijn er nog de fysieke winkels die elkaar bestrijden, door zich als ‘de goedkoopste’ positioneren. Met ‘de goedkoopste’ ga je het sowieso niet redden. Wij gaan voor een kwaliteitsstrategie.”



Hoe kan het dat er zo snel ook een tweede Snel-zaak is bijgekomen, terwijl de eerste nog amper van de beademing af is? “Dat is inderdaad best ambitieus. Maar ik heb een paar sterke investeerders om mij heen, met elk hun specifieke kwaliteiten, een geweldig netwerk en Hans Struijk, waar ik wekelijks mee brainstorm. Want terwijl Utrecht veel aandacht vraagt, zag ik ook dat in *mijn* Den Haag kansen waren voor een sportieve fietsenwinkel voor de fietser die meer eist dan middelmaat.

Potentie is er dus voldoende in de residentie. En een mooi pand was ook snel gevonden. “Lastiger is goed personeel. Maar Jurgen Lindhoud, die op hoog niveau gekoerst heeft en ook nog eens een goed stel hersens heeft – hij heeft rechten gestudeerd – is als team manager aangesteld. Hij is mijn rechterhand op operationeel vlak in Den Haag.”

De Snel fietsen worden opgebouwd door hun ‘technische toppers’ Ritchie van Pelt en Jurgen Struijk (Inderdaad, zoon van, red.). Achter in de zaak is een werkplaats waar Ritchie de fietsen onderhoudt en repareert. Gaat het daarentegen om de eigen merk fietsen, dan worden deze 100% met de hand gebouwd voor het raam vanuit het ‘Atelier’. Op deze wijze kunnen de monteurs elke Snel fiets met de grootste zorg en precisie bouwen. Voor iedereen zichtbaar. “Ik heb het geweldig naar mijn zin hier,” aldus Ritchie. Ik werkte hiervoor bij Van Herwerden, maar daar was ik vooral bezig fietsen af te monteren. Hier kan ik laten zien wat ik waard ben.”



Wat is er zoal te koop op de winkelvloer aan de Valeriusstraat in het sjiekige gedeelte van Den Haag? “Voor 30% wordt de omzet bepaald door ons eigen merk Snel. Zo’n 70% hiervan is custom opgebouwd op basis van een bestaand frame. Daarnaast is 30% maatbouw/tailor made. Dus met een uniek, op maat ontworpen frame. Verder hebben we Cannondale en Cube die elk voor ongeveer een gelijk deel in aantallen behelzen. Behalve op merk, hebben we de collectie ook opgebouwd vanuit het perspectief van het materiaal. Dus naast staal ook aluminium en carbon. Beide in low end en high end verkrijgbaar. Hekensluis is de Van Nicholas, die neemt het segment titanium voor haar rekening.”

Wat doet het merk Cube in een winkel die zich zo graag onderscheidt van de massa? Immers, het succes van Cube is zo consistent dat half Nederland inmiddels op een Cube rijdt. “Ik vind het een prachtig merk met een optimale prijs-kwaliteitverhouding. Die naast zeer betaalbare starters-modellen ook in het duurdere segment haar mannetje staat. En niet onbelangrijk: wij werken graag samen met One Way Bike Industries. Voor Cannondale geldt hetzelfde, het is echt een prettig bedrijf. Overigens vind ik de jaarafspraken die ik met

Cannondale moest maken best wel veel omvattend. Daar staat een enorme betrokkenheid van hen tegenover. Zo komen zij ook hier naartoe met trainingen die afgestemd zijn op de modellen die wij voeren. Mooier kan je je het toch niet wensen?”

En waarom geen idworx in de winkel? “Idworx zit met de Rohloff modellen te dicht in de buurt van onze Snel BELT RIDE modellen. Voor modellen met een oPinion zie ik wel mogelijkheden. Gerrit Gaastra weet ervan.”

In Utrecht verkoopt Snel ook de Brompton. “Die hebben we in ons assortiment, mede doordat Randy er wild van is. Dankzij zijn passie past zo’n product prima bij ons.

Qua accessoires heeft Snel haar hart verpand aan o.a. Nalini, Vaude, Giro, Met, Ortlieb, Leyzne, Topeak en Contec. “Sterke onderscheidende merken.”

En wat zijn de volgende stappen? “Ik zou graag ook in Amsterdam en Rotterdam een vestiging openen, maar daar gaat een gedegen voorbereiding aan vooraf. Laten we het eerst maar even bewijzen in Utrecht en Den Haag. Over een jaar of twee kijken we wel weer verder.

**Naam:** Berend van Loon (46)

**Actief in de fietsenbranche:** Sinds 1991.

**De fietsenbranche is mijn branche, omdat:** we zulke mooie producten verkopen aan consumenten die hoge eisen stellen. Dat Snel fietsen ook nog eens haar eigen fietsen bouwt, maakt het allemaal nog eens een stuk interessanter. Want dan kun je nog meer creativiteit in het verkoopproces kwijt. En wat is er mooier als er iemand de winkel binnenstapt met een droomfiets als wens en dat je die dan vervolgens geheel op wens gezamenlijk gaat samenstellen?

**Een eigen zaak is het mooiste dat er is.** En zo is het – daar kan ik niets aan toevoegen. Ik heb altijd met veel plezier voor en met anderen gewerkt, maar dit is echt volop genieten. Ook omdat ik direct word afgerekend op goede of verkeerde beslissingen.

**Laatste keer gefietst?** Net twee weken op Sardinië, een eiland dat ik als een ‘geëxplodeerd rotsblok heb ervaren. Wat een puurheid. Dik 1200 hoogtemeters per dag versleten, inclusief mijn fiets een Niner, RIP fully. Die heeft zulke harde klappen gehad dat hij compleet in de revisie moet – wat een beest van een machine is dat.

**Wat vind je van Fietsmarkt?** Vergeleken met de andere bladen voor de fietsbranche is Fietsmarkt qua formaat, de artikelen, achtergronden en de foto’s het meest toonaangevende. Het is fris, open en prettig leesbaar. Wat ik wel mis is meer inhoudelijke artikelen over bijvoorbeeld reisfietsen. Immers, heel veel Nederlanders maken meer dan een

dagtochtje en gaan serieus op fietsvakantie. En geven daar heel bewust veel geld aan uit. Een niche die serieuze aandacht verdient.

**Belangrijkste fietsmerken**

Snel, Cannondale, Van Nicholas, Cube en Brompton.

**Belangrijkste merken accessoires**

Met, Giro, Ortlieb, Lezyne, Topeak, Schwalbe en Contec.

**Belangrijkste kledingmerken**

Nalini, Vaude, Rogelli.

+++++

**Doelgroep:**

De meer eisende, sportiever fietser.