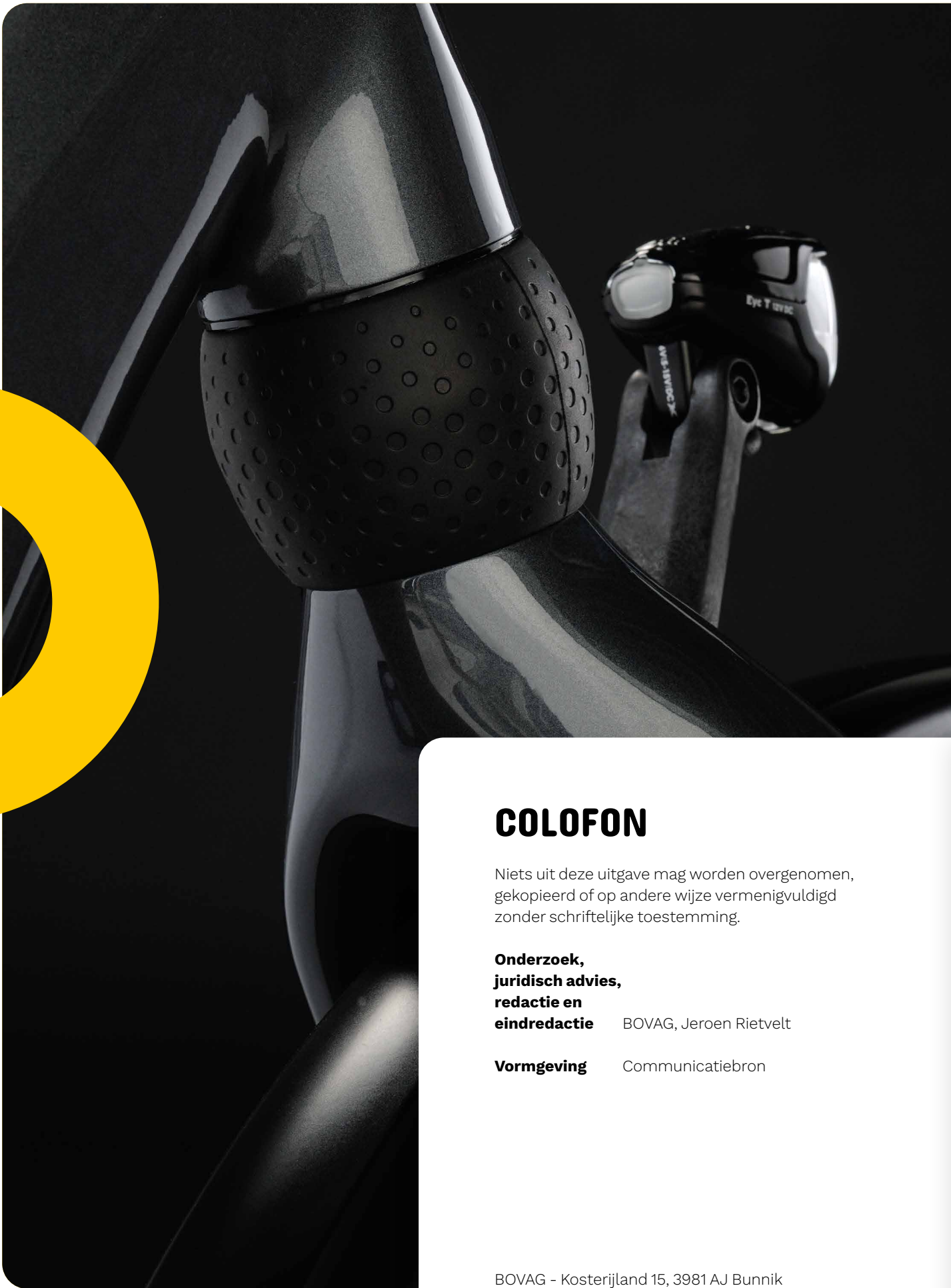


DEALER- ADVIESBOEK

BOVAG Fietsbedrijven



2023



COLOFON

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, gekopieerd of op andere wijze vermenigvuldigd zonder schriftelijke toestemming.

Onderzoek, juridisch advies, redactie en eindredactie BOVAG, Jeroen Rietvelt

Vormgeving Communicatiebron

BOVAG - Kosterijland 15, 3981 AJ Bunnik

INHOUD

▶ Voorwoord	05
▶ Samenvatting	06
▶ Methodiek en respons	12
▶ Winstgevendheid	14
▶ Batavus	17
▶ Cortina	21
▶ Cube	25
▶ Gazelle	29
▶ Giant	33
▶ Kalkhoff	37
▶ Koga	41
▶ Lovens	45
▶ Pegasus	49
▶ Qwic	53
▶ Riese & Müller	57
▶ Sparta	61
▶ Trek	65
▶ Urban Arrow	69
▶ Bijlage: stellingen	72
▶ Vragen? Neem contact op met BOVAG	74



VOORWOORD

Voor u ligt het Dealeradviesboek BOVAG Fietsbedrijven 2023

Van rugwind naar een briesje tegen. In de fietsenbranche ging het tijdens de coronaperiode vooral over beschikbaarheid en levertijden. In 2023 zien we nog steeds de effecten hiervan in dit Relatie Onderzoek Dealer Importeur (RODI) van BOVAG Fietsbedrijven. In dit onderzoek zijn veertien fietsmerken door dealers beoordeeld, waarvan drie merken voor het eerst deelnemen en één merk opnieuw meedoet. Het algemene waarderingcijfers is 6,9, waardoor de tevredenheid 0,2 punt hoger is dan vorig jaar. Een mooie ontwikkeling.

VEEL LICHTEN STAAN OP GROEN

Nederland is en blijft een fietsland. Consumenten ontdekken en waarderen de (elektrische) fiets steeds vaker voor recreatief gebruik, terwijl werknemers en werkgevers de fiets als een geschikte mobiliteitsoplossing zien. Toch staan in de fietsenbranche niet alle lichten op groen. De hogere gemiddelde bestedingen vragen om grote kapitaalinvesteringen, zowel voor de dealer als voor het merk en de fabrikant. Dat is momenteel een enorme uitdaging, omdat de branche de naweeën van de coronaperiode – in de vorm van voorraadoverschotten – nog aan het verwerken is.

AANTREKKELIJKE BRANCHE

Dat de fietsenbranche aantrekkelijk is blijkt uit het feit dat de branche vaker ontdekt wordt door nieuwe toetreders: van online verkopers tot autobedrijven. Hierdoor neemt de concurrentie verder toe. Ook in de keten zelf zijn door vrijwel alle spelers initiatieven ontwikkeld en in de markt gezet. Als een

gevolg hiervan verhardt de relatie tussen merk en dealer steeds meer, waardoor keuzes moeten worden gemaakt.

“Om alle trends, ontwikkelingen, risico’s en kansen in de fietsenbranche in kaart te brengen heeft BOVAG dit jaar een netwerkstudie uit laten voeren. Hierin wordt een beeld gegeven wat er de komende vijf jaar op fietsbedrijven afkomt. Fietsbedrijven hebben hiermee praktische handvatten om na te denken over hun toekomstig businessmodel.”

TOEKOMSTBESTENDIGE POSITIE

Eén van de belangrijkste pijlers in de fietsenbranche is de relatie tussen de dealer en het merk. Een transparante, evenwichtige en gezonde samenwerking is hierbij noodzakelijk. Dit RODI- onderzoek geeft inzichten en daarmee handvatten om de samenwerking tussen dealer en merk te verbeteren. Het uitgangspunt van dit onderzoek is dat de positie van fietsbedrijven toekomstbestendig moet worden. Positief voor dit jaar is dat de waardering van dealers gestegen is. Kanttekening hierbij is dat de spreiding van de cijfers groter is. Het maakt duidelijk dat in de fietsenbranche momenteel keuzes worden gemaakt.



Maarten Mastop
branchemanager
BOVAG Fietsbedrijven



Maarten Akkers
voorzitter
BOVAG Fietsbedrijven

SAMENVATTING

HOGERE SCORE, MEER MERKEN

Dit jaar komt het algemeen waarderingscijfer van de RODI Fiets uit op een 6,9. Dat is een stijging van 0,2 punt ten opzichte van vorig jaar (6,7). De spreiding is wat groter dan vorig jaar, met als hoogste cijfer een 7,5 en als laagste cijfer een 5,2. Anders dan eerdere RODI-uitgaven, is het aantal merken dat meedeed uitgebreid van tien naar veertien merken. Die uitbreiding betreft Lovens, Pegasus, Riese & Müller en Urban Arrow.

SLECHTS ÉÉN ONVOLDOENDE

Gazelle voert dit jaar de lijst aan met een waarderingscijfer van 7,5, ofwel 0,6 punt boven het algemeen waarderingscijfer. Daarmee maakt dit merk de grootste sprong voorwaarts vergeleken met een jaar geleden, zowel in cijfer (+0,9 punt) als in positie (van de zevende naar de eerste positie). Kort daarachter eindigt Riese & Müller, die dit jaar voor het eerst meedoet, als tweede met een 7,4. Giant daalt weliswaar in positie naar een derde plaats, maar stijgt wel in cijfer naar een 7,1. Urban Arrow en Trek eindigen samen op de vierde plek met beiden een 7,0. Trek verbetert zich hiermee met 0,2 punt, evenals Sparta en Batavus, die respectievelijk op de zesde en zevende plaats eindigen. Batavus deelt die plek met Cortina. Qwic en Koga delen samen de negende positie met het cijfer 6,7. Koga vertoont zowel in positie (9e) als cijfer (-0,5 punt) hiermee de grootste terugval in dit RODI.

Kalkhoff (6,6) weet, net als mede-concurrenoot Gazelle, de score wel te verbeteren (+0,3 punt), maar eindigt, mede door het toegenomen aantal merken, op een lagere elfde positie. Lovens neemt als één van de vier nieuwe deelnemers in dit RODI de twaalfde plek in met een ruim voldoende (6,5), gevolgd door Cube (6,2). Onderaan staat, als enige met een onvoldoende, Pegasus met een 5,2. Daarmee wijkt dit merk het sterkst af van het algemeen gemiddelde (-1,7 punt). Voor dit en een viertal andere merken is geen vergelijking mogelijk met eerdere jaren, waardoor deels het perspectief ontbreekt hoe deze merken het afgelopen jaar deden. Een volgend RODI zal hier wellicht wel licht op kunnen werpen.

Naast het algemene waarderingscijfer, wordt door middel van 25 stellingen gedetailleerd inzicht verkregen in de verschillende punten die spelen tussen fietsdealer en fabrikant. Dit zijn er nagenoeg evenveel als in 2022 (toen 23 stellingen) en deze zijn inhoudelijk vrijwel gelijk aan voorgaand jaar. Daardoor is nu voor 2023 een goede vergelijking mogelijk met 2022 op de diverse onderwerpen die spelen tussen dealer en fabrikant.



MAARTEN AKKERS, JAN KOOIJ TWEEWIELERS:

“Het RODI-onderzoek is belangrijk voor zowel de dealer als de fabrikant. Je krijgt als dealer de mogelijkheid je leverancier objectief te beoordelen en samen het resultaat te presenteren aan je importeur/fabrikant. Wij merken dat zij dit zeer ter harte nemen en graag iets doen met de beoordeling. Samen kunnen we de juiste stappen zetten waardoor er een mooi en evenwichtig speelveld ontstaat.

Wij als bedrijf volgen het onderzoek op de voet; wanneer een fabrikant een hoge score heeft, willen wij er graag mee samenwerken als we dat nog niet doen.”

MERK	2023	POSITIE IN 2023	2022	POSITIE IN 2022
Gazelle	7,5	1	6,6	7
Riese & Müller	7,4	2	n.v.t.	n.v.t.
Giant	7,1	3	6,9	2
Urban Arrow	7,0	4	n.v.t.	n.v.t.
Trek	7,0	4	6,8	3
Sparta	6,9	6	6,7	6
Cortina	6,8	7	6,8	3
Batavus	6,8	7	6,6	7
Qwic	6,7	9	6,8	3
Koga	6,7	9	7,2	1
Kalkhoff	6,6	11	6,3	9
Lovens	6,5	12	n.v.t.	n.v.t.
Cube	6,2	13	n.v.t.	n.v.t.
Pegasus	5,2	14	n.v.t.	n.v.t.
Alle merken	6,9		6,7	

CHANTAL VAN REKUM, NIJLAND TWEEWIELERS:

“Het RODI-onderzoek helpt retailers om fabrikanten scherp te houden, zodat ze het goed blijven doen. Daarbij heb ik het idee dat fabrikanten daadwerkelijk stappen willen maken en dat ze daarbij vooral naar elkaar kijken.

Het mooie van dit RODI-onderzoek is bovendien dat zowel grote als kleinere winkels met deze inzichten en handvatten geholpen worden.”





INDELING VRAGENLIJST

De vragenlijst is verdeeld in vier onderwerpen: Algemeen, Verkoop, Producten & Collectie en Service & Garantie. De volledige stellingenlijst vindt u op pagina's [72-73]. Van deze 25 stellingen, waarover fietsbedrijven hun mening hebben gegeven, scoren 23 stellingen gemiddeld een voldoende (6,0 of hoger). Oftewel 92 procent van alle stellingen behaalt een voldoende. Geen enkel onderdeel wordt, door alle merken samen, met een 'goed' beoordeeld (8,0 of hoger). De overige twee stellingen zijn beoordeeld met een 5,9 of lager. Dit is een verbetering, want vorig jaar waren er nog vijf met een onvoldoende.

WAARDERING PER ONDERWERP

De fietsbedrijven geven gemiddeld het hoogste cijfer voor het 'Eenvoudig kunnen gebruiken van hun dealerportaal' (7,5) op punten als beschikbaarheid van informatie, snelheid in gebruik en overzichtelijkheid. Vorig jaar als hoogste gewaardeerd en nu op de tweede plek is de 'Administratieve afhandeling door fabrikanten' (7,3), zoals juiste facturatie en verwerking van creditfacturen. Het derde punt dat gemiddeld tot de hoogste scores behoort is de 'Kwaliteit van (elektrische) fietsen' (7,1).

Een jaar terug was het vooral de beschikbaarheid van accu's die tot ernstige problemen leidde. Daar is nu de grootste vooruitgang in geboekt (+3,1). De ernstigste problemen in de toeleveringsketen als gevolg van COVID-19 en de omstandigheden in Oekraïne zijn afgenomen, maar nog niet opgelost; dit jaar is de laagste waardering voor de 'Informatievoorziening over accu's in backorder' (5,7). Daarmee samenhangend is de op één na laagste waardering dit jaar 'Het nakomen van bestellingen en levertermijn' (5,8), maar ook daarin werd een stevige vooruitgang geboekt (+1,7). Dat het in de keten wel de goede kant op gaat is ook te zien aan een behoorlijke verbetering op de score van 'de 'Informatievoorziening over de leveringsstatus'(+1,7 punt, naar een 6,1). Vorig jaar stond dit nog op een dikke onvoldoende. De 'Hoogte van marges en bonussen' wordt, hoewel ook net voldoende, collectief als derde laagste punt gewaardeerd (6,1). Aannemelijk is dat toenemende voorraden in de keten, en de prijsdruk die dat tot gevolg heeft, hier van invloed op zijn. De meest verontrustende ontwikkelingen ten opzichte van vorig jaar spitsen zich toe op de eerdergenoemde hoogte van marges en bonussen (-0,3 punt), op in hoeverre 'De inhoud van de collectie passend is voor de consument'(-0,2), en op de geboden 'Technische ondersteuning'(-0,2).

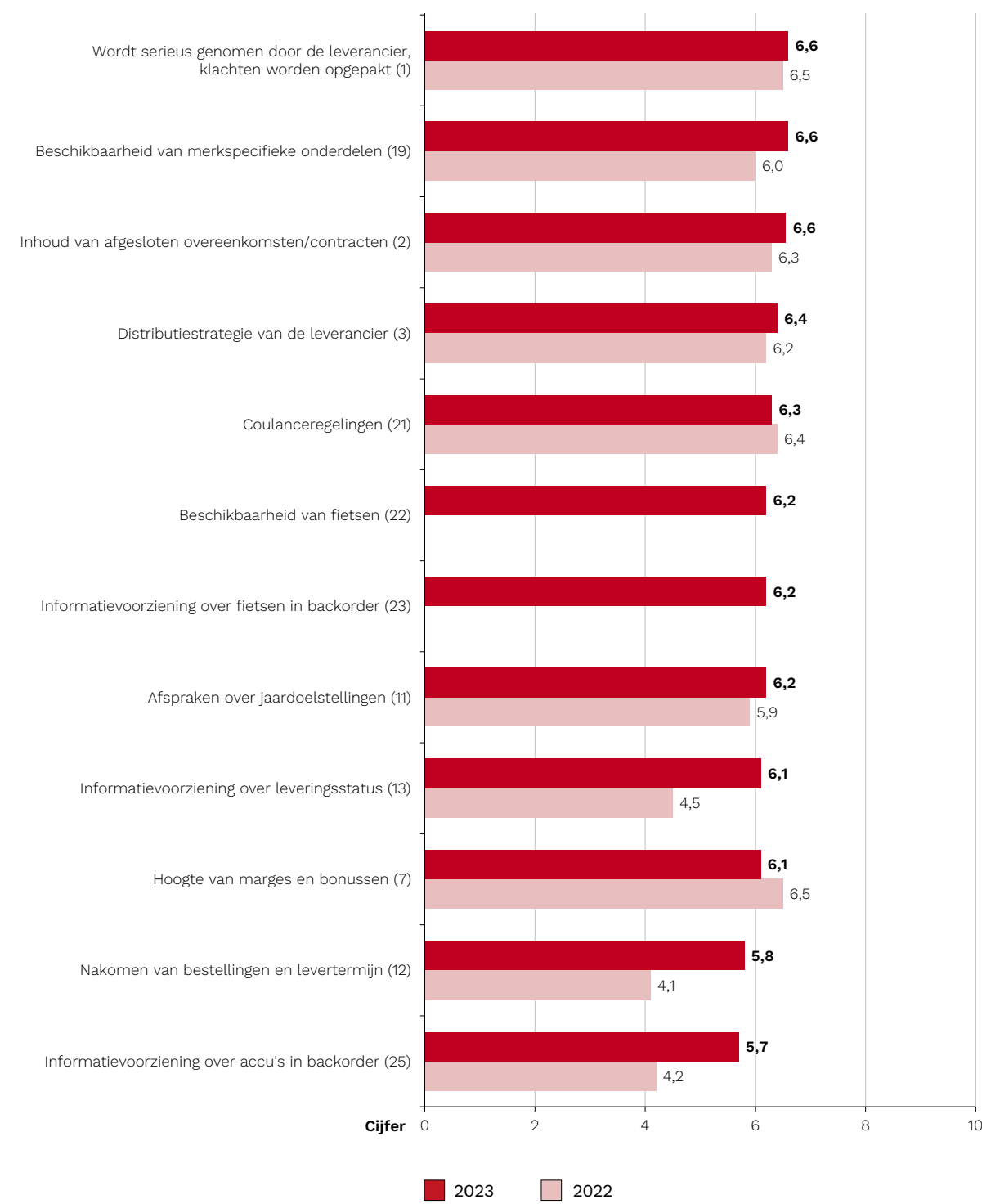
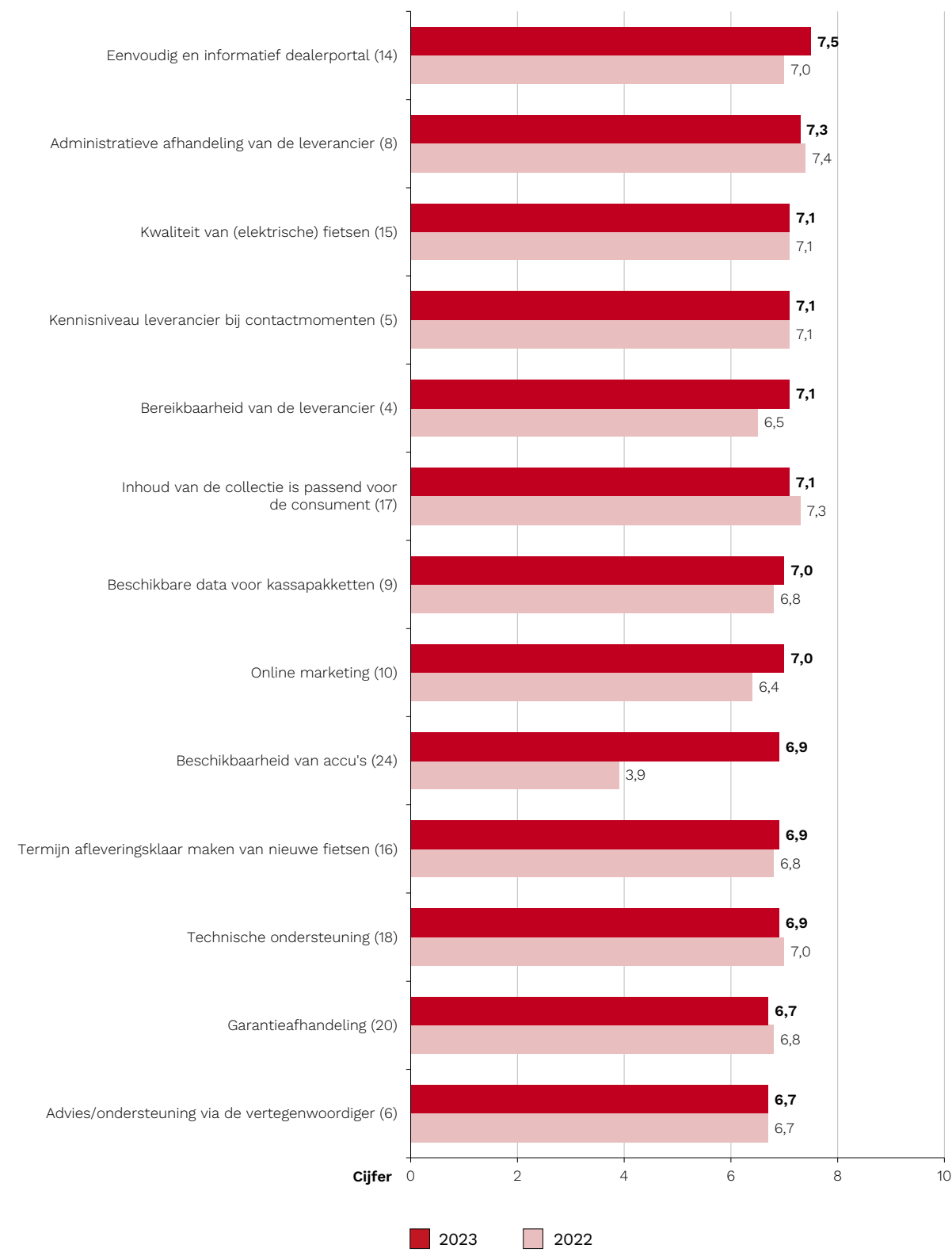
BOYD GRIFT, HAICO TWEEWIELERS:
"RODI biedt een kritische kijk op de samenwerking tussen fietsfabrikanten en leveranciers, waarbij we niet alleen de samenwerking meten, maar ook de standaarden benchmarken. Dit onderzoek verschaft waardevol inzicht voor zowel fabrikanten als dealers, waardoor ze kunnen identificeren hoe ze presteren en waar verbeteringen mogelijk zijn."

✓ RAPPORT	
Aantal respondenten	1.112
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	6,9
De drie hoogste rapportcijfers voor alle merken	
🔹 Eenvoudig en informatie dealerportal (14)	7,5
🔹 Administratieve afhandeling van de leverancier (8)	7,3
🔹 Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	7,1
De drie laagste rapportcijfers voor alle merken	
🔹 Informatievoorziening over accu's in backorder (25)	5,7
🔹 Nakomen van bestelling en levertermijn (12)	5,8
🔹 Hoogte van marges en bonussen (7)	6,1
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
🔹 Beschikbaarheid van accu's (24)	+3,1
🔹 Nakomen van bestelling en levertermijn (12)	+1,7
🔹 Informatievoorziening over leveringsstatus (13)	+1,7
Belangrijkste aandachtspunten ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
🔹 Hoogte van marges en bonussen (7)	-0,3
🔹 Inhoud van de collectie is passend voor de consument (17)	-0,2
🔹 Technische ondersteuning (18)	-0,2

Voor de verdiepende inzichten van de individuele fietsmerken verwijzen we u graag naar de verschillende merkpagina's ➡



RESULTATEN ALLE MERKEN



METHODIEK EN RESPONS

VERGELIJKING EN MEER MERKEN

Vorig jaar was een nieuw startpunt voor het RODI-onderzoek. Vanuit de retailers was namelijk de behoefte ontstaan om de stellingenlijst inhoudelijk te herzien, om zo beter te kunnen inspelen op de huidige situatie in de fietsretail. Daarnaast zou daardoor het invullen van de vragenlijst eenvoudiger worden en minder tijd in beslag nemen. BOVAG Fietsbedrijven is aan deze behoefte tegemoetgekomen en heeft deze lijn doorgetrokken naar 2023: het aantal stellingen is nagenoeg hetzelfde gebleven (25 stellingen). Door waardevolle input van fabrikantenzijde, is in de formulering van de stellingen een paar zaken aangescherpt. Er is, op twee nieuwe stellingen na, een 1-op-1 vergelijking mogelijk met het voorgaande jaar. Een belangrijke ambitie van vorig jaar is ingelost; er zijn vier merken toegevoegd voor deelname aan het RODI, waardoor het aantal merken uitkomt op veertien. Dit zijn de belangrijkste contractpartners van de fietsretailers in Nederland, gezien de verkoopvolumes die ze realiseren. Naar de toekomst toe blijft BOVAG Fietsbedrijven de vinger aan de pols houden welke merken in aanmerking komen om opgenomen te worden in dit relatieonderzoek.

OPBOUW WAARDERINGSCIJFER

De wijze waarop het algemene waarderingscijfer is berekend is voortgezet, zowel voor alle merken samen als voor elk merk individueel. Het algemene waarderingscijfer bestaat voor 50 procent uit het gemiddelde van de stellingen (waarbij elke stelling/elk onderwerp even zwaar mee telt) en voor de andere helft uit het gegeven rapportcijfer, waar aan het einde van de vragenlijst naar is gevraagd. Bij voorgaande RODI's (2021 en eerder) was alleen het rapportcijfer leidend voor de algehele waardering. Er is zodoende naar het heden en de 2022 cijfers geen vergelijking mogelijk met de oudere rapportcijfers (trendbreuk).

VIKTOR BOERE, BOERE FIETSPLEZIER:

“Het RODI-onderzoek houdt fabrikanten een spiegel voor. Dat is verhelderend om te zien. Want hoewel fabrikanten het graag hebben over samenwerken, vragen zij nooit om een beoordeling van hun dealers, terwijl wij wel door hen worden beoordeeld. Dat is éénrichtingsverkeer. Bovendien geven de uitslagen van het onderzoek ons een goed perspectief, waarbij we vergelijkingen tussen merken kunnen maken. En ook voor merken werkt RODI stimulerend: als een merk er goed uitkomt, dan werkt dat stimulerend voor de rest.”

AANPAK EN UITVOERING

RODI Fiets is geheel door BOVAG zelf uitgevoerd. Daarbij hebben BOVAG-onderzoekers en BOVAG-juristen samengewerkt aan een scherpe analyse van de resultaten én aan nuttige en praktische informatie voor fietsbedrijven met betrekking tot dealercontracten en het algemene overleg daarover tussen het dealerplatform en de importeurs. Het onderzoek bestaat uit vier categorieën (zie Samenvatting en Bijlage Stellingenlijst) en iedere categorie bestaat uit een aantal stellingen. De stellingen worden beoordeeld voor het merk waarvan de deelnemer van het onderzoek officieel dealer is. De stellingen kunnen worden beoordeeld met *zeer mee eens*, *mee eens*, *neutraal*, *mee oneens*, *zeer mee oneens* of *door niet van toepassing* in te vullen¹.

In het RODI zijn dit jaar twee extra onderwerpen opgenomen, te weten de ‘Beschikbaarheid van fietsen’ en ‘de ‘Informatievoorziening over fietsen in backorder’, aangezien dit zeer relevante elementen zijn in het bedrijfsproces van elke fietsretailer, vooral met oog op commerciële voorspelbaarheid en communicatie naar de klant. Los van de 25 stellingen wordt er gevraagd een rapportcijfer te geven voor elk van de fietsmerken waarvan een fietsretailer officieel dealer is. Tenslotte is voorgelegd in hoeverre de winstgevendheid bij fabrikanten/leveranciers in 2023, ten opzichte van 2022, is veranderd (*verbeterd*, *verslechterd* of *gelijk gebleven*).



MEDEWERKING FABRIKANTEN EN NEDERLANDSE FIETSRETAILERS

Voor aanvang van het onderzoek heeft BOVAG Fietsbedrijven contact gezocht met de veertien merken/fabrikanten in dit onderzoek. Twaalf van de veertien merken hebben constructief hun medewerking verleend aan het onderzoek. Dit deden zij door BOVAG Fietsbedrijven hun recentste dealerlijst(en) ter beschikking te stellen. Zo heeft BOVAG Onderzoek een totaallijst kunnen samenstellen, zodat alle dealers konden worden benaderd die één of meer van de merken officieel voeren. Dealers die op meerdere lijsten voorkomen zijn ontdubbeld. Netto zijn 1.727 dealers uitgenodigd om deel te nemen aan het RODI Fiets, ongeacht of men BOVAG-lid is of niet. Voor de meest consistente en betrouwbare uitkomsten, zijn alleen dié respondenten meegenomen die voor al hun merken de gehele RODI-vragenlijst hebben ingevuld.

RESPONS

De netto respons komt dit jaar uit op 296, oftewel 17,1 procent van alle uitgenodigde dealers. Dat is een stijging van 3 procentpunten ten opzichte van 2023. De 296 dealers hebben bij elkaar 1.112 keer een merk beoordeeld. Dat komt neer op gemiddeld 3,6 merken per dealer.

Het belangrijkste criterium voor opname in dit onderzoek is: indien een merk 25 respondenten (n=25) of meer heeft, dan zijn de resultaten representatief en wordt het merk opgenomen in de rapportage². Alle van de veertien uitgevraagde merken voldoen qua respons en netwerk aan dit criterium en zijn dus opgenomen in dit onderzoek als representatieve uitkomsten³.

	2023			2022
MERK	VERZONDEN	RESPONS	RESPONS %	RESPONS %
Batavus	843	155	18,4%	15,2%
Cortina	1025	153	14,9%	13,0%
Cube	**	45	**	**
Gazelle	737	169	22,9%	17,0%
Giant	331	68	20,5%	18,1%
Kalkhoff	136	44	32,4%	18,1%
Koga	360	92	25,6%	19,1%
Lovens	98	32	32,7%	**
Pegasus	149	32	21,5%	**
Qwic	318	57	17,9%	19,4%
Riese & Müller	118	30	25,4%	**
Sparta	756	134	17,7%	14,6%
Trek	253	46	18,2%	10,5%
Urban Arrow	171	55	32,2%	**
Totaal aantal dealers*	1727	296	17,1%	14,1%
Aantal keer een merk beoordeeld		1.112		

* Die elk voor één of meer van de deelnemende merken voor hun officiële merkdealerschap(pen) invulden.

** Merk is/was het betreffende jaar niet betrokken bij het RODI-onderzoek.

² Dit is conform de statistische ondergrens.

³ Heeft een merk minder dan 25 respondenten dan gelden de volgende regels:

- v.w.b. merken met een totaal aantal vestigingen/dealernetwerk van 31 of meer: 15 t/m 24 respondenten, opgenomen als indicatief in de rapportage maar zonder rapportcijfer, 14 of minder respondenten: niet opgenomen in rapportage.
- v.w.b. merken met een totaal aantal vestigingen van 30 of minder: minimaal 80 procent respons: opgenomen als representatief, 50-80 procent respons: opgenomen als indicatief, minder dan 50 procent respons: niet opgenomen.

¹ Die waarden worden - zoals bij alle BOVAG RODI's - verwerkt tot rapportcijfers per stelling, volgens een vaste en beproefde methodiek (met steeds 2,25-punts interval): zeer mee eens = 10; mee eens = 7,75; neutraal = 5,5; mee oneens = 3,25; zeer mee oneens = 1,0; n.v.t. = missing value / telt niet mee.

WINSTGEVENDHEID

Alle dealers is voorgelegd in hoeverre de winstgevendheid van de merken waarvan men dealer is, is veranderd in 2023 ten opzichte van 2022 (verbeterd, verslechterd of hetzelfde gebleven; zie toelichting bij figuur hiernaast). Gemiddeld voor alle deelnemende merken is de winstgevendheid bij 34 procent van de dealers verslechterd. Lovens (53%) en Qwic (49%) laten de grootste achteruitgang zien op dit punt. Vervolgens wordt de rangorde gecontinueerd met Pegasus (47%), Koga (47%) en Batavus (41%). Ook Giant, Trek, Sparta, Kalkhoff en Cortina laten een wat grotere achteruitgang zien dan gemiddeld, ondanks dat van de dealers bij Giant, Trek en Kalkhoff een grotere groep dan gemiddeld aangeeft dat de winstgevendheid juist verbeterd is bij deze merken. De meeste verbetering in winstgevendheid is waar te nemen bij Gazelle en Riese & Müller, beide 33 procent en zijn daarmee flink hoger dan gemiddeld (20%). Bijna de helft (46%), en dus de grootste (midden-) groep, geeft aan dat de winstgevendheid dit jaar 'hetzelfde' is gebleven vergeleken met vorig jaar. Ook voor Kalkhoff (met 31%), Cube (29%), Trek (26%) en Urban Arrow (24%) geeft een aanzienlijk grotere groep dealers dan gemiddeld aan dat de winstgevendheid is verbeterd.



TOMMY KEMPS, KEMPS BIKE TOTAAL:

“We gaan straks veranderingen doorvoeren in onze winkel, waarbij we merken gaan wisselen. Dan is het waardevol om de ervaringen met de voor ons nieuwe merken te lezen. De ervaringen met onze huidige merken gebruiken we tijdens onze gesprekken met vertegenwoordigers.

Het RODI-onderzoek is dan ook een goed initiatief en belangrijk voor onze branche. Fabrikanten kunnen van alles zeggen en beloven, maar door het te onderzoeken en op papier te zetten leren we er allebei van.”

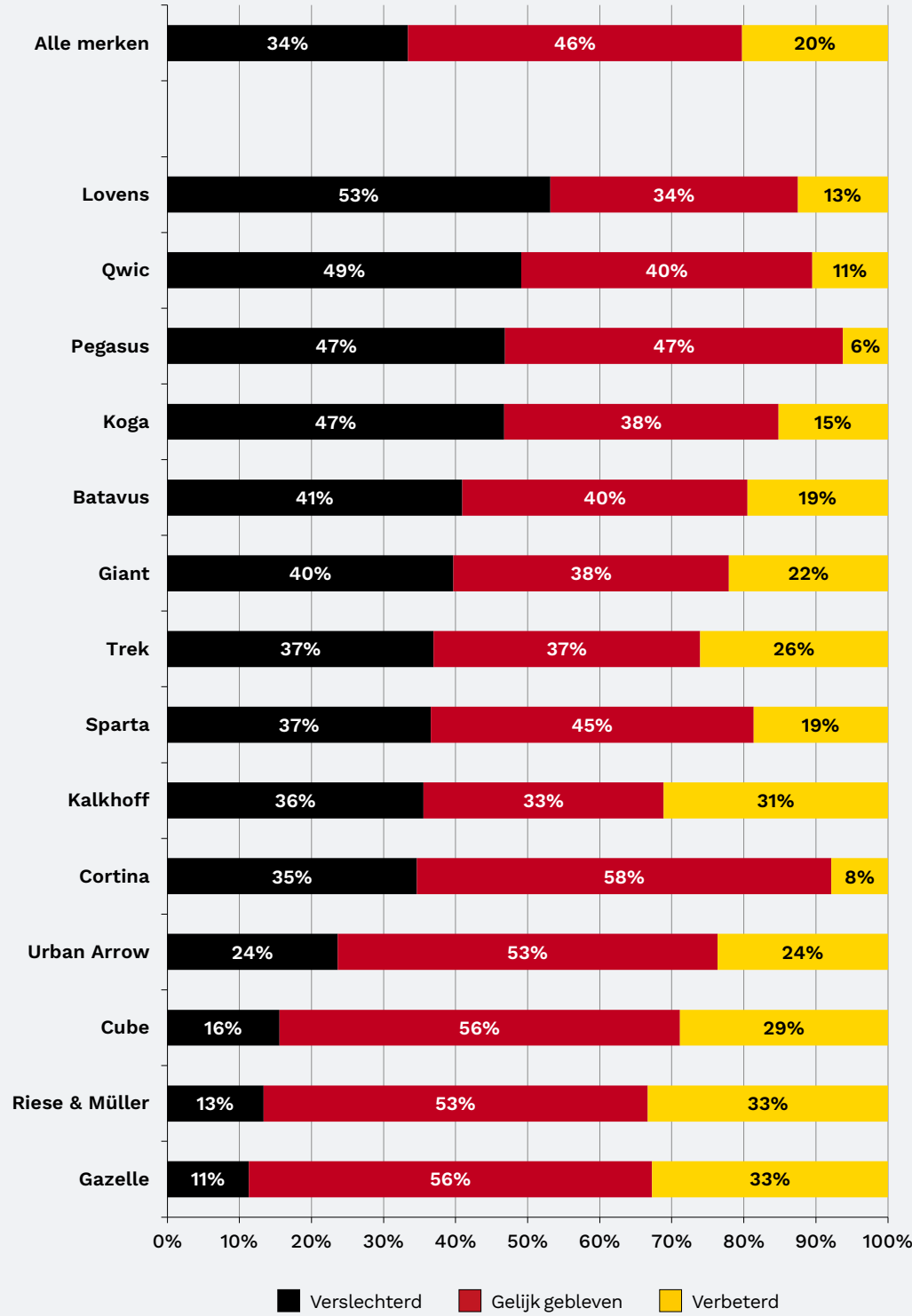


ARTHUR WIJTMAN, WIJTMAN TWEEWIELERS:

“Ik zie dat door de RODI-onderzoeken van afgelopen jaren veel fabrikanten met de uitslag aan de gang zijn gegaan. Een flink aantal heeft verbeteringen doorgevoerd, zoals bij garantie en aftersales. Dat heeft tegelijkertijd de druk bij de andere merken opgevoerd om ook met deze zaken aan de slag te gaan. Daar wil je dit als dealer ook terugzien. Fabrikanten die deze stappen niet hebben gezet worden daar nu op afgerekend.”

NOOT VOOR GOEDE INTERPRETATIE VAN DEZE CIJFERS:

De waarden Verbeterd, Gelijk gebleven of Verslechterd staan niet gelijk aan respectievelijk goede, acceptabele of slechte winstgevendheid. Dat hangt af van de uitgangssituatie in 2022, waarmee vergeleken wordt. Bijvoorbeeld: als de winstgevendheid 'gelijk' is gebleven, dan kan deze wel degelijk nog steeds goed, acceptabel of juist slecht zijn. Een verbeterde winstgevendheid kan betekenen dat deze vorig jaar al goed was en verder verbeterd is, of juist niet goed was maar wel is verbeterd dit jaar. Het belangrijkste signaal uit deze vraag is: welke richting volgens de dealers een merk opschuift.





Met een gemiddelde waardering van 6,8 scoort Batavus nagenoeg op hetzelfde niveau als het gemiddelde van alle merken (6,9). Dealers van Batavus zijn het meest positief over het dealerportaal (8,0) en de administratieve afhandeling (7,6). Daarmee scoort het merk uit Heerenveen ten opzichte van de andere merken sterk. Ondanks een verbetering ten opzichte van vorig jaar scoort Batavus het minst sterk op informatievoorziening over accu's in de backorder (5,4) en de nakoming van bestellingen en levertermijn (5,6).

BESCHIKBAARHEID VAN ACCU'S STERK VERBETERD
Hoewel de beschikbaarheid van accu's nog negatief afsteekt ten opzichte van andere fabrikanten, is de score voor Batavus dit jaar het sterkst gestegen (+3,6 punt). Door deze plus komt de score op een voldoende uit (6,3 terwijl dit vorig jaar nog een 2,7 was). Ten opzichte van het gemiddelde van de andere merken verdient de distributiestrategie (5,9) en de kwaliteit van (elektrische) fietsen (6,7) wat aandacht bij Batavus, hoewel het laatste cijfer een prima voldoende is.

VERBETERING BIJ LEVERINGEN, NOG WEL ONVOLDOENDE
Vergeleken met vorig jaar is de waardering voor de technische ondersteuning en de hoogte van marges en bonussen gedaald. Bemoedigend is dat de bestellingen en de levertermijn beter worden nagekomen. Daarbij is de voorziening van informatie in de backorder ook sterk gestegen. Het nakomen van bestellingen en levertermijn scoort nog wel een onvoldoende, maar laat wel een sterke stijging zien. Dat geldt ook voor informatievoorziening over accu's in backorder.

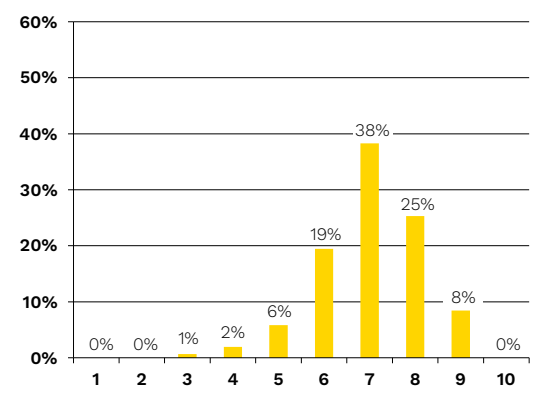
Batavus laat ten opzichte van vorig jaar een relatief grote stijging zien bij de beschikbaarheid van merkspecifieke onderdelen (+0,8 punt). Een positieve ontwikkeling valt ook te noteren bij de wijze waarop de online marketing wordt uitgevoerd (+0,6).

DEALERCONTRACT
Het Accell-contract (waar Batavus onder valt) is ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Wel is de Registratie Fee geschrapt uit het Dataconvenant. Accell en de Accell Dealervereniging hebben inmiddels regelmatig overleg volgens een afgesproken structuur. Daarbij worden belangrijke operationele en strategische onderwerpen en eventuele aanpassingen in toekomstige dealercontracten besproken. BOVAG voorziet de Accell Dealervereniging op verzoek van juridische ondersteuning.

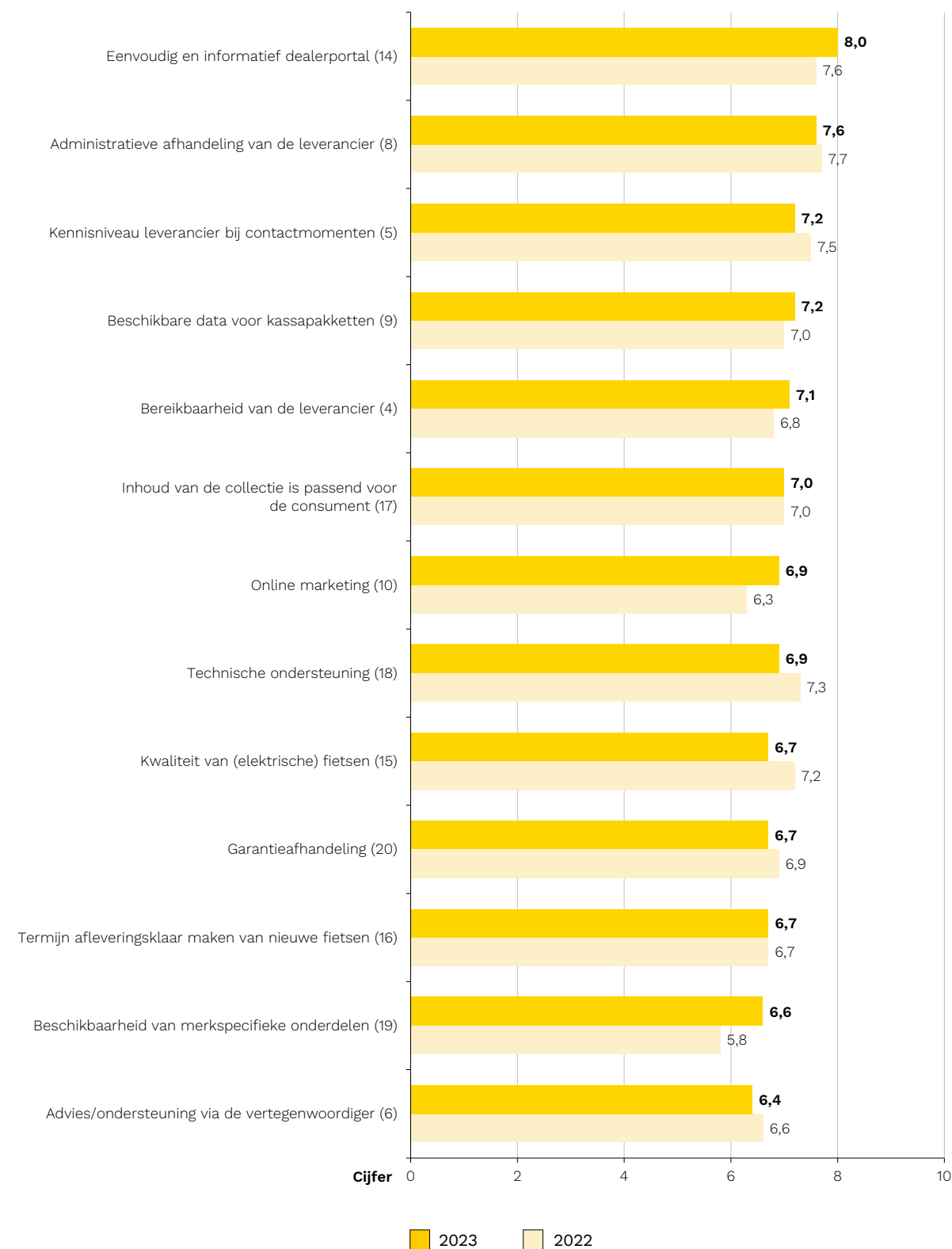
RAPPORT

Aantal respondenten	155
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	6,8
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
1 Eenvoudig en informatief dealerportaal (14)	+0,6
2 Administratieve afhandeling van de leverancier (8)	+0,2
3 Beschikbare data voor kassapakketten (9)	+0,1
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
1 Beschikbaarheid van accu's (24)	-0,7
2 Distributiestrategie van de leverancier (3)	-0,5
3 Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	-0,4
Meest bemoedigende ontwikkelingen	
ten opzichte van 2022	rapportcijferpunten
1 Beschikbaarheid van accu's (24)	+3,6
2 Nakomen van bestellingen en levertermijn (12)	+1,9
3 Informatievoorziening over accu's in backorder (25)	+1,8
Belangrijkste aandachtspunten	
ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
1 Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	-0,5
2 Hoogte van marges en bonussen (7)	-0,4
3 Technische ondersteuning (18)	-0,4

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN BATAVUS





Cortina heeft dit jaar een waarderingscijfer van 6,8. Dat is met slechts 0,1 punt lager bijna identiek aan vorig jaar. Punten waar Cortina goed op scoort zijn de eenvoud en informatieve waarde van hun dealerportal (7,5) en hun administratieve afhandeling (7,3), hoewel de laatste 0,4 punt daalde ten opzichte van vorig jaar. De beschikbare data voor kassapakketten scoorde een respectabele 7,2. De coulanceregelingen (5,9), informatievoorziening over accu's in backorder (5,9) en hoogte marges en bonussen (6,0) werden het laagst gewaardeerd. Er zijn slechts twee kleine onvoldoendes voor het merk (lager dan een 6,0). De rest is allemaal voldoende (6,0 of hoger).

INFORMATIEVOORZIENING EN BESCHIKBAARHEID ALS PLUS

Vergeleken met andere fietsmerken scoort Cortina positief op het gebied van informatievoorziening over leveringsstatus (6,7), informatie over fietsen in backorder (6,6) en beschikbaarheid van fietsen (6,5). Al deze scores zijn hoger dan het gemiddelde. Teleurstellend is de score voor het gereedmaken van nieuwe fietsen voor aflevering (6,0), een daling van 0,9 punten ten opzichte van alle merken. Ook zijn de coulanceregelingen (5,9) en de kwaliteit van (elektrische) fietsen (6,8) punten waarop Cortina lager scoort in vergelijking met andere fabrikanten. Daarbij is het opvallend dat de score van 6,8 voor de kwaliteit van (elektrische) fietsen als negatief wordt beschouwd. De gemiddelde score van alle fabrikanten is 7,1.

GEREEDMAKEN FIETSEN AFLEVERING IN DE MIN

Verbeteringen ten opzichte van vorig jaar zijn vooral de beschikbaarheid van accu's (6,9), het nakomen van bestellingen en levertermijnen (6,0) en de informatievoorziening over leveringsstatus (6,7). Het zijn opmerkelijke verbeteringen, waarbij iedere stijging minimaal een volledig punt bedraagt. Uitschieter is de beschikbaarheid van accu's, die met maar liefst 3 punten steeg. Deze vooruitgang lijkt een positief effect te hebben op zowel de levertermijnen als de informatievoorziening over leveringen. De informatievoorziening over accu's in backorder is namelijk eveneens met bijna een volledig punt gestegen (+0,9).

Zaken die in vergelijking met vorig jaar minder goed gaan zijn de waardering in het gereedmaken van fietsen voor aflevering. Zowel vergeleken met andere merken als met het voorgaande jaar vertoont dit cijfer een zorgwekkende trend (-0,7). Ook de administratieve afhandeling en de manier waarop Cortina klachten behandelt, zijn lager beoordeeld ten opzichte van het jaar ervoor (respectievelijk -0,4).

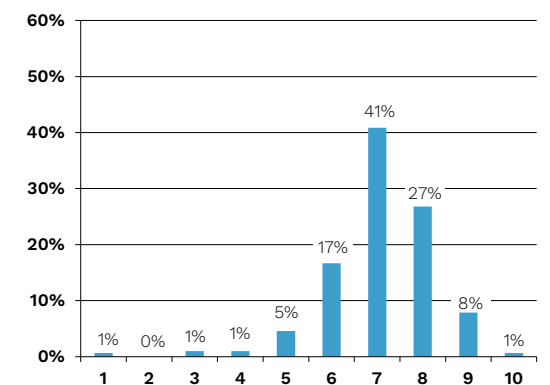
DEALERCONTRACT

Kruitbosch heeft geen dealercontract maar hanteert alleen algemene voorwaarden. Deze zijn niet gewijzigd ten opzichte van vorig jaar.

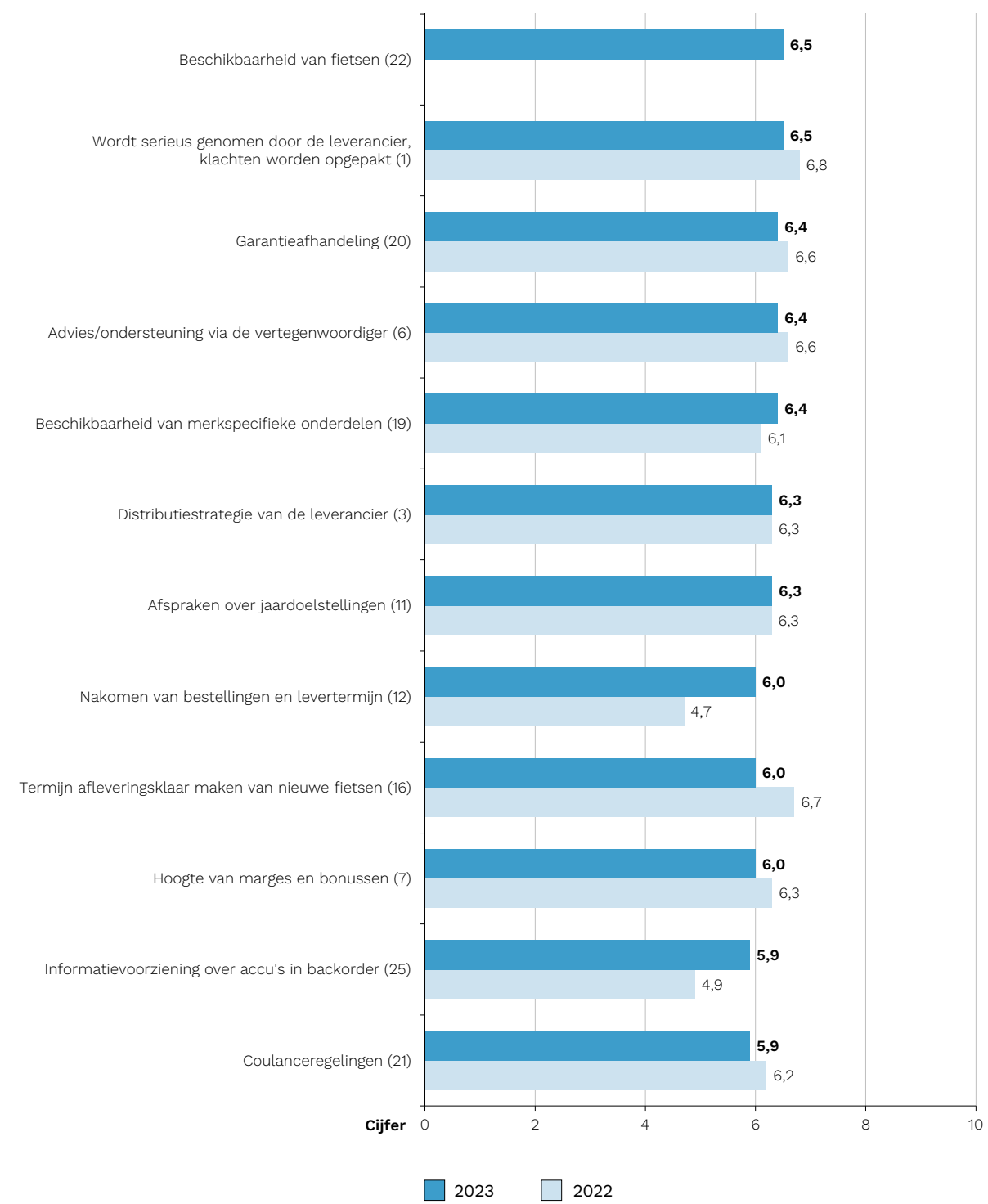
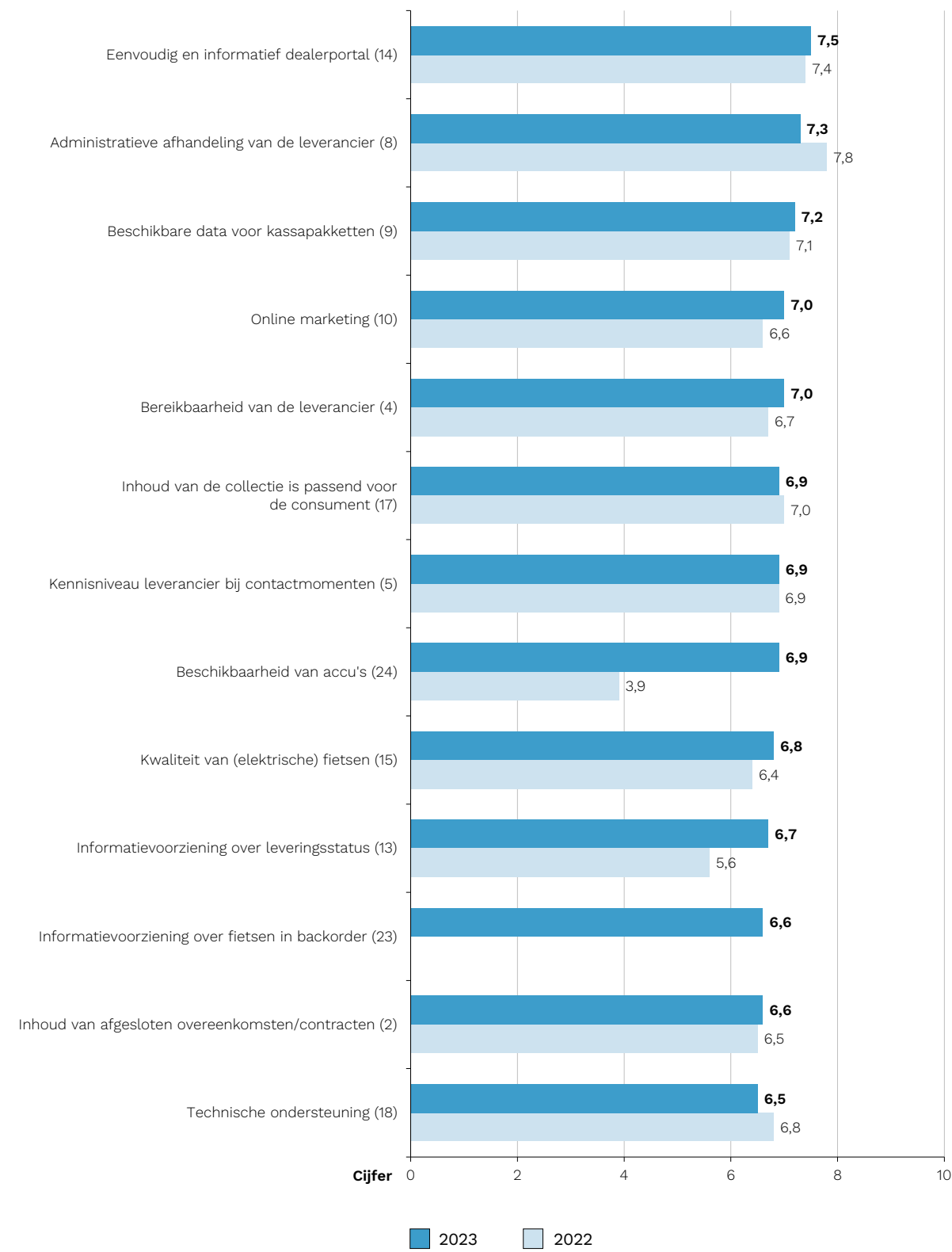
RAPPORT

Aantal respondenten	153
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	6,8
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Informatievoorziening over leveringsstatus (13)	+0,6
🔍 Informatievoorziening over fietsen in backorder (23)	+0,4
🔍 Beschikbaarheid van fietsen (22)	+0,3
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	-0,9
🔍 Coulanceregelingen (21)	-0,4
🔍 Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	-0,4
Meest bemoedigende ontwikkelingen	
ten opzichte van 2022	Vershil in rapportcijferpunten
🔍 Beschikbaarheid van accu's (24)	+3,0
🔍 Nakomen van bestellingen en levertermijn (12)	+1,3
🔍 Informatievoorziening over leveringsstatus (13)	+1,1
Belangrijkste aandachtspunten	
ten opzichte van 2022	Vershil in rapportcijferpunten
🔍 Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	-0,7
🔍 Administratieve afhandeling van de leverancier (8)	-0,4
🔍 Wordt serieus genomen door de leverancier, klachten worden opgepakt (1)	-0,4

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN CORTINA





Met een totaalcijfer van 6,2 scoort Cube 0,7 punten onder het gemiddelde van alle fabrikanten. De hoogst scorende aspecten bij Cube zijn: de beschikbaarheid van accu's (7,5) en de kwaliteit van (elektrische) fietsen met een mooie 7,1. Advies en ondersteuning via de vertegenwoordiger volgen met een ruim voldoende 7,0. Aan de andere kant worden de beschikbaarheid van merkspecifieke onderdelen (3,6), garantieafhandeling (3,8) en de aansluiting van de collectie op de consument (4,0) met een onvoldoende beoordeeld. In totaal zijn maar liefst zestien onvoldoendes genoteerd, wat aangeeft dat er aanzienlijke ruimte is voor verbetering voor dit merk.

AFLEVERINGSKLAAR EN BESCHIKBAARHEID IN DE PLUS

Vergeleken met andere fabrikanten heeft Cube een aantal positieve punten, zoals de beschikbaarheid van accu's (+0,6), een verbeterde kwaliteit van (elektrische) fietsen (+0,3) en een verhoogd niveau van advies/ondersteuning via de vertegenwoordiger (+0,3). Deze drie onderwerpen scoren dan ook het hoogst voor dit merk.

Aan de negatieve kant ten opzichte van andere fabrikanten blijkt de inhoud van de collectie niet goed aan te sluiten op de consument (-3,0), evenals een ernstig tekort in de beschikbaarheid van merkspecifieke onderdelen (-3,0) en een onvoldoende voor garantieafhandeling (-2,9).

VERBETERD EN NOG WINST TE BEHALEN

Vergeleken met vorig jaar zijn er opmerkelijke verbeteringen in de termijn om nieuwe fietsen afleveringsklaar te maken (+2,6), bij de beschikbaarheid van accu's (+2,4) en is er een verbeterde erkenning van klachten door de leverancier (+2,3). Eerstgenoemden scoren ook mooie voldoende (6,9 en 7,5), de erkenning van klachten scoort net een onvoldoende (5,7). Dit zegt ook wel iets over de zeer lage waarderingen van vorig jaar. Er zijn nog acht stellingen die meer dan een volledig punt hoger scoren dan vorig jaar.

Bij Cube zijn ook neerwaartse trends te constateren, waarbij vooral de aanzienlijke daling in de aansluiting van de collectie op de consument (-3,8) opvalt. Verder veroorzaakt de distributiestrategie van de leverancier een lichte negatieve verschuiving (-0,3), samen met een marginale daling in de hoogte van marges en bonussen (-0,1). Dit zijn weliswaar de enige drie stellingen die lager scoren dan vorig jaar. Verder is Cube op ieder aspect verbeterd, hoewel hier zeker nog winst valt te behalen.

DEALERCONTRACT

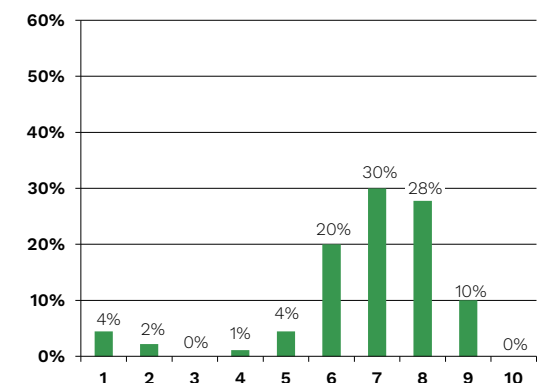
Cube heeft geen contracten aangeleverd ter beoordeling.

Algemene noot: aangezien Cube vorig jaar als 'indicatief' was opgenomen in het RODI, is het belangrijk om te weten dat alle vergelijkingen dit jaar met scores van vorig jaar op die basis tot stand zijn gekomen.

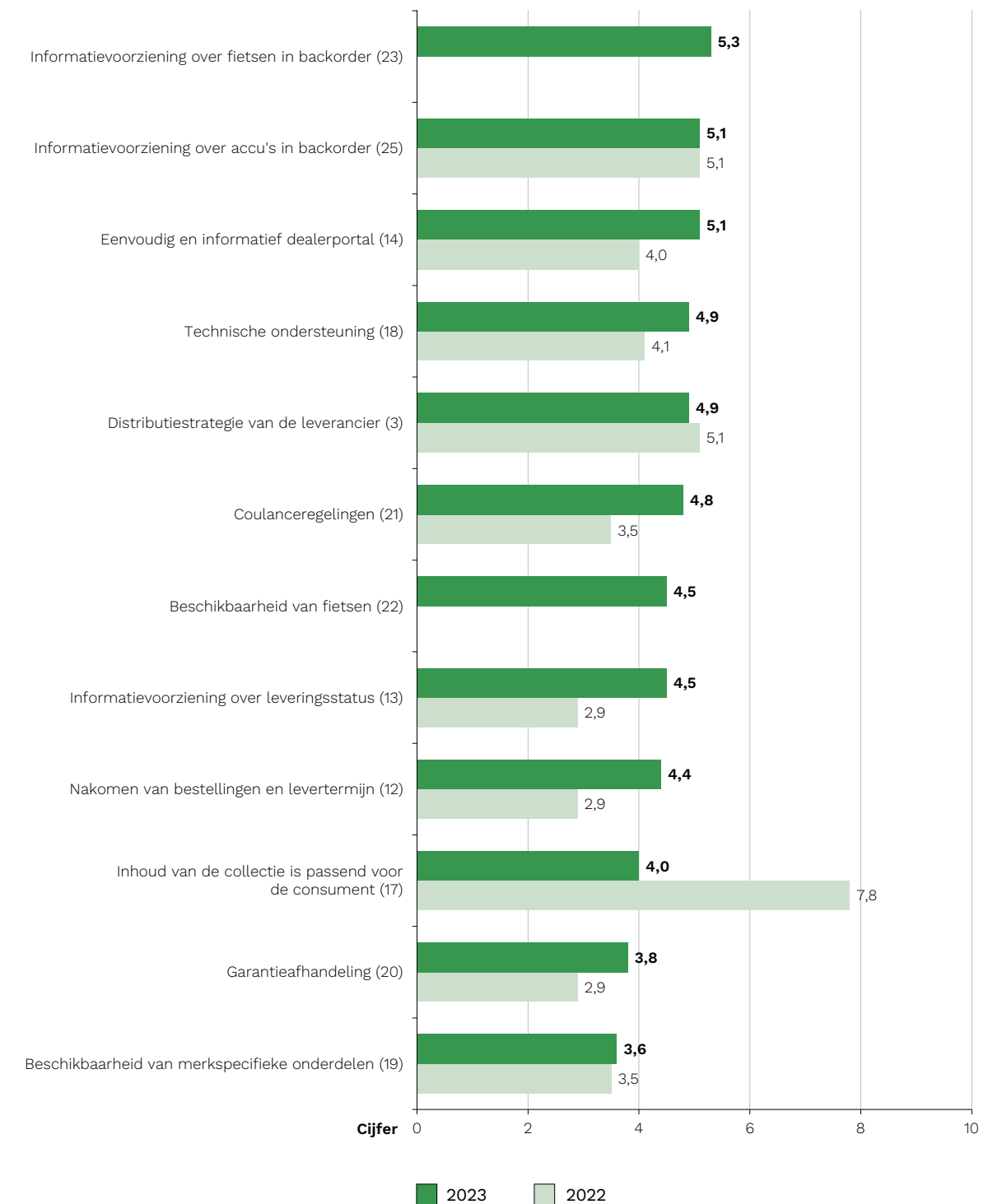
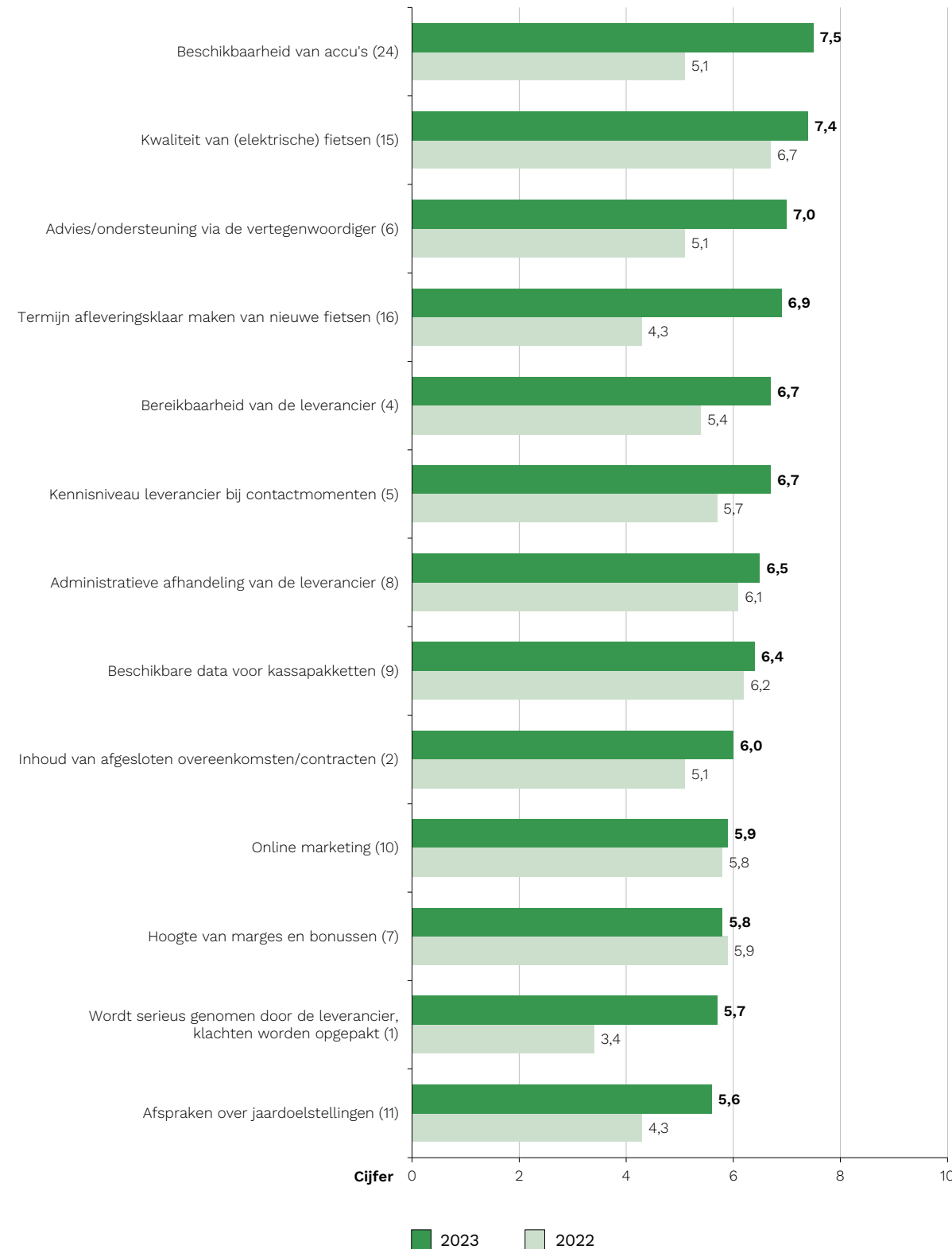
RAPPORT

Aantal respondenten	45
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	6,2
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
➊ Beschikbaarheid van accu's (24)	+0,6
➋ Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	+0,3
➌ Advies/ondersteuning via de vertegenwoordiger (6)	+0,3
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
➊ Inhoud van de collectie is passend voor de consument (17)	-3,0
➋ Beschikbaarheid van merkspecifieke onderdelen (19)	-3,0
➌ Garantieafhandeling (20)	-2,9
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022	
➊ Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	+2,6
➋ Beschikbaarheid van accu's (24)	+2,4
➌ Wordt serieus genomen door de leverancier, klachten worden opgepakt (1)	+2,3
Belangrijkste aandachtspunten ten opzichte van 2022	
➊ Inhoud van de collectie is passend voor de consument (17)	-3,8
➋ Distributiestrategie van de leverancier (3)	-0,3
➌ Hoogte van marges en bonussen (7)	-0,1

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN CUBE





Het waarderingscijfer van Gazelle is een 7,5. Dit ligt boven het gemiddelde van alle fabrikanten (6,9) waardoor dit merk als best presterend uit de bus komt voor 2023. Vorig jaar scoorde Gazelle nog een 6,6, een stijging met bijna een volledig punt. Dealers van Gazelle waarderen bepaalde aspecten van dit merk bijzonder hoog. Zo scoort het merk het hoogst op de termijn van afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (8,1), de administratieve afhandeling van de leverancier en het eenvoudige en informatieve dealerportal. Die zijn beide gewaardeerd op 7,9. Deze aspecten laten een goed georganiseerde supply chain en effectieve communicatie zien. Aan de andere kant scoort de beschikbaarheid van fietsen het laagst met 5,6, gevolgd door de informatievoorziening over accu's in backorder (5,8) en het nakomen van bestellingen en levertermijnen (5,9). Dit zijn de enige drie onvoldoendes voor het merk uit Dieren.

VRIJWEL OP ALLE VLAKKEN BOVEN HET GEMIDDELDE
Vergeleken met andere fabrikanten of importeurs onderscheidt dit merk zich positief op verschillende punten. Het merk scoort vooral hoog op het tijdig afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (+1,2), het serieus nemen van klachten door de leverancier (+1,2), en de garantieafhandeling (+1,1). Op deze aspecten scoort Gazelle ruim een punt hoger dan het gemiddelde van alle fabrikanten. Over het algemeen heeft Gazelle geen extreme pieken ten opzichte van alle fabrikanten. Gazelle laat zien allround zeer solide te zijn. Voor maar liefst vijftien stellingen scoort Gazelle minimaal 0,5 punten hoger dan het gemiddelde van alle fabrikanten.

Er is slechts één aspect waarop Gazelle lager scoort dan het gemiddelde van alle fabrikanten. De beschikbaarheid van fietsen laat een verschil zien van -0,6 vergeleken met andere fabrikanten. Dit is eveneens het laagst scorende aspect bij Gazelle.

BETER DAN VORIG JAAR
Ten opzichte van het voorgaande jaar scoort Gazelle beter op alle aspecten. De grootste stijging is op het gebied van beschikbaarheid van accu's (+4,7), gevolgd door de verbetering in de informatievoorziening over accu's in backorder (+2,8) en het nakomen van bestellingen en levertermijn (+2,7). Er zijn in totaal tien stellingen die meer dan een punt hoger scoren dan het jaar ervoor.

DEALERCONTRACT
Het Gazelle-contract is niet gewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Gazelle werkt met een selectief distributienetwerk. De Gazelle Dealervereniging voert namens de dealers periodiek overleg met Gazelle over de juridische afspraken en andere zaken die voor de dealers van belang zijn. BOVAG ondersteunt de Gazelle Dealervereniging op verzoek met juridische ondersteuning.

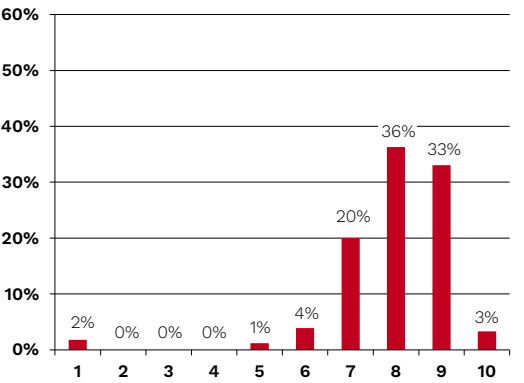
7,5

GAZELLE

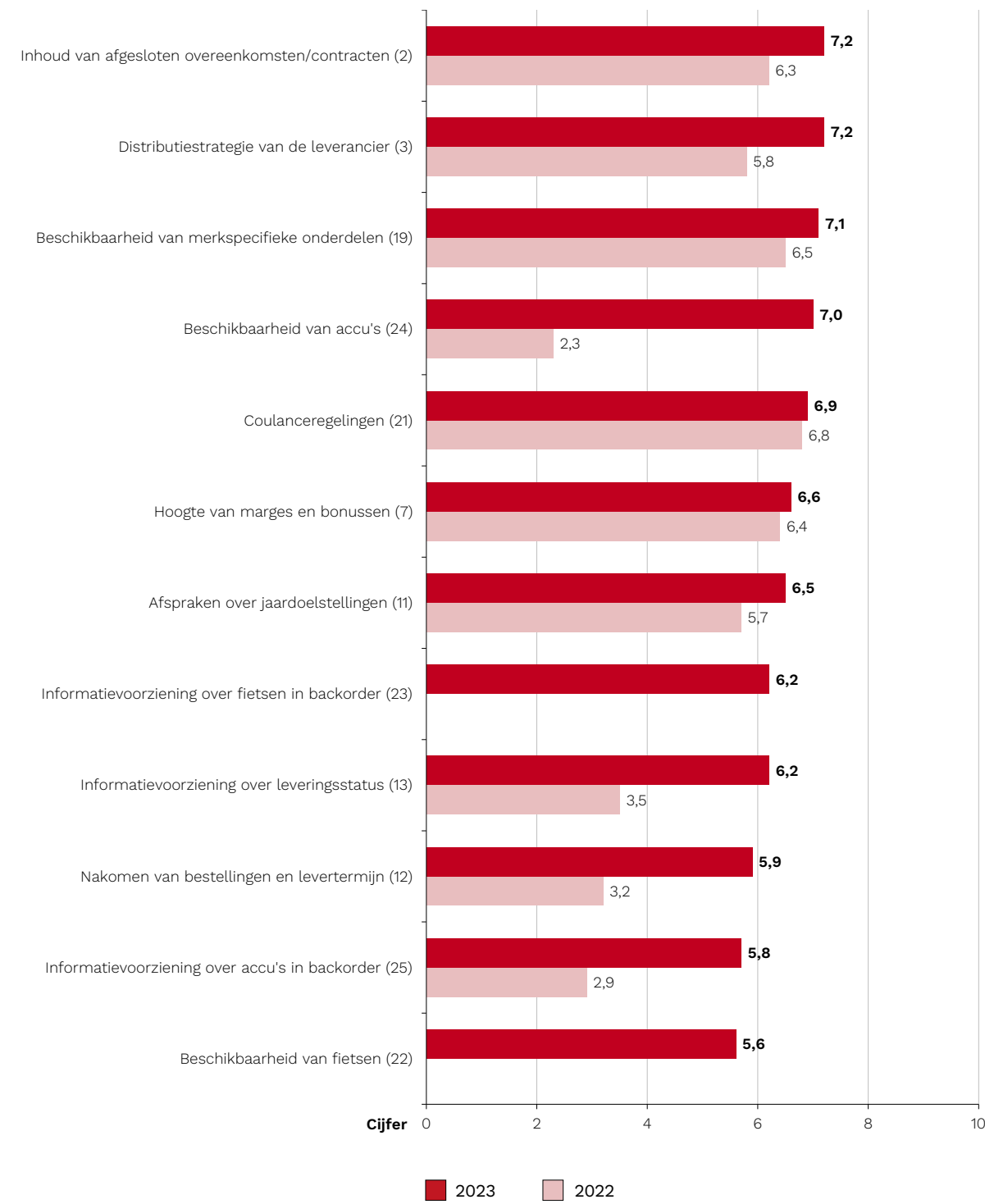
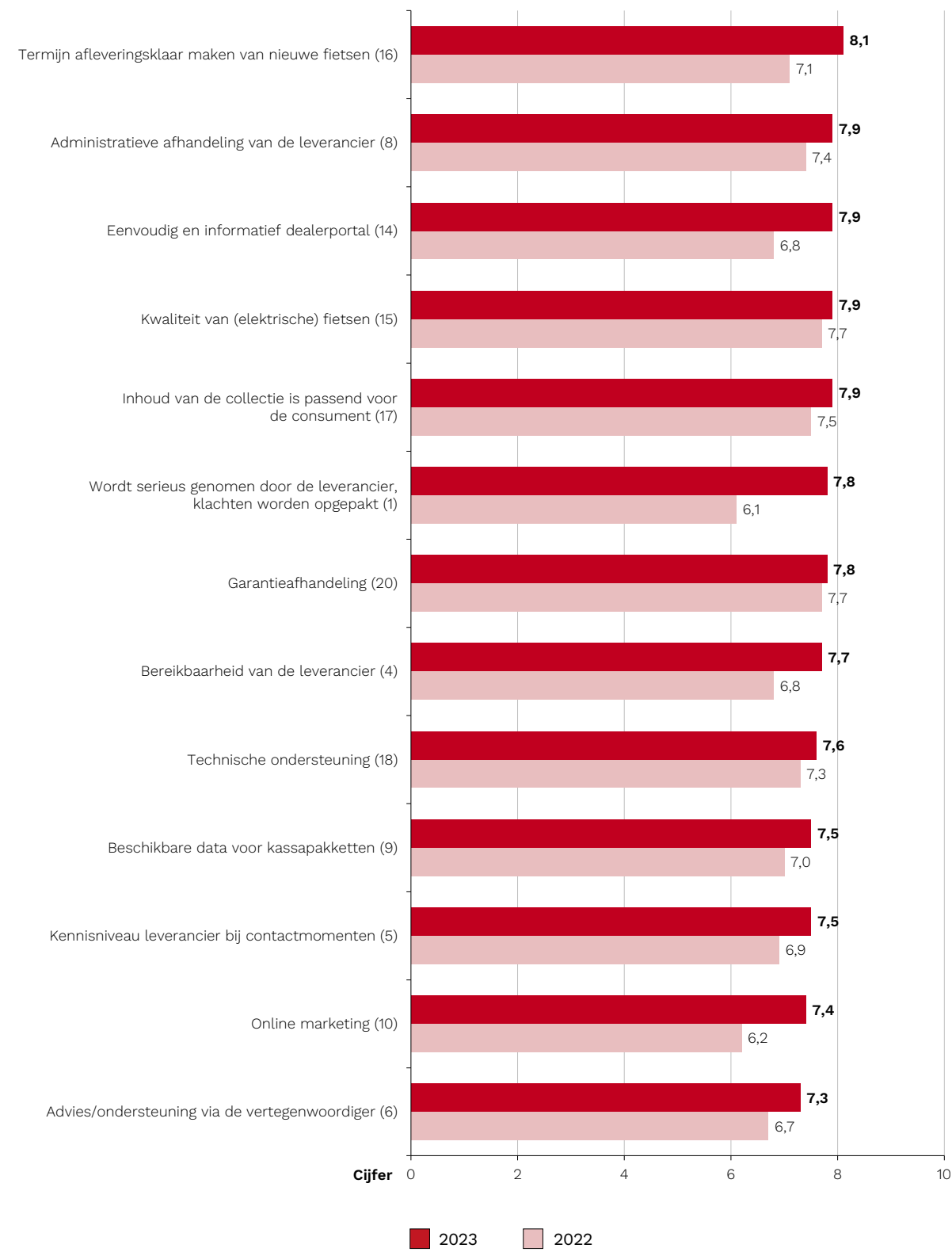
RAPPORT

Aantal respondenten	169
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	7,5
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	+1,2
Wordt serieus genomen door de leverancier, klachten worden opgepakt (1)	+1,2
Garantieafhandeling (20)	+1,1
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
Beschikbaarheid van fietsen (22)	-0,6
N.v.t.	-
N.v.t.	-
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022	
Verskil in rapportcijferpunten	
Beschikbaarheid van accu's (24)	+4,7
Informatievoorziening over accu's in backorder (25)	+2,8
Nakomen van bestellingen en levertermijn (12)	+2,7
Belangrijkste aandachtspunten ten opzichte van 2022	
Verskil in rapportcijferpunten	
N.v.t.	-
N.v.t.	-
N.v.t.	-

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN GAZELLE





Giant wordt gewaardeerd met een solide 7,1. Dit is boven het gemiddelde van 6,9 van alle fabrikanten. De hoogvliegers zijn de beschikbaarheid van accu's (7,8), niet ver daarachter volgen de strakke administratieve afhandeling van de leverancier met een 7,5 en het kennisniveau van de leverancier bij contactmomenten (7,2). Op maar liefst elf stellingen laat Giant een score boven de 7,0 zien. De hoogste scores zijn vooral operationeel, dit heeft Giant dus goed voor elkaar. Een aantal zaken gaan ook minder goed. Het nakomen van bestellingen en levertermijnen scoort matig met een 5,6, afspraken over jaardoelstellingen scoorde net geen voldoende (5,9) en tenslotte het advies en de ondersteuning via de vertegenwoordiger (6,2). Opvallend is dat slechts twee van de laagst gewaardeerde aspecten onvoldoende zijn, wat aangeeft dat het algehele niveau goed is.

STAPPEN VOORUIT, MAAR CONTACT LASTIGER

In vergelijking met andere merken heeft Giant enkele flinke stappen voorwaarts gezet. Zo zien we een hogere waardering in de hoogte van marges en bonussen (+1,1), een betere informatievoorziening over accu's in backorder (+1,1), en een verbeterde beschikbaarheid van accu's (+0,8). Aan de andere kant zijn er zaken waar het bij Giant minder gaat ten opzichte van de andere fabrikanten. Een lager cijfer dan gemiddeld bij de kwaliteit van het dealerportal (-0,7), verminderde adviesmogelijkheden via de vertegenwoordiger (-0,4), en een afnemende bereikbaarheid van de leverancier (-0,3).

BETERE KLANTENSERVICE EN EFFICIËNTIE

Ten opzichte van vorig jaar zien we veel verbeteringen bij Giant. Er is een flinke groei in de informatievoorziening over leveringsstatus (+1,9), naleving van bestellingen en levertermijnen (+1,8) en een betere online marketing (+1,0). Deze verbeteringen laten zien dat er duidelijke inspanningen zijn om klantenservice en efficiëntie te verbeteren.

De (kleine) dalingen ten opzichte van vorig jaar bij Giant zijn: de aansluiting van de collectie op de consument (-0,3), technische ondersteuning (-0,3) en de administratieve afhandeling van de leverancier (-0,2). Met slechts vijf aspecten waarop Giant slechter presteert dan vorig jaar lijken de grootste uitdagingen te liggen bij het aanpassen van de collectie aan de consument, het verbeteren van technische ondersteuning en het versterken van de administratieve afhandeling van de leverancier.

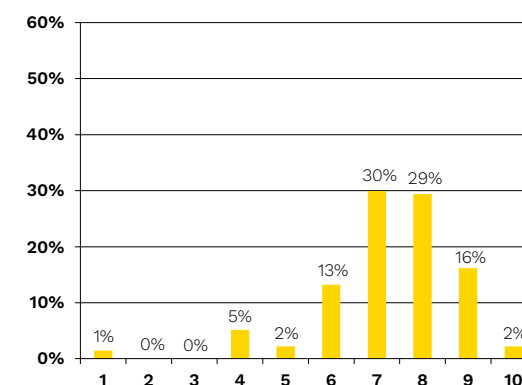
DEALERCONTRACT

Het Giant-contract is tekstueel gewijzigd, maar bevat geen inhoudelijke wijzigingen ten opzichte van vorig jaar. Wel is de inhoud van een aantal bepalingen tekstueel verduidelijkt. Giant maakt gebruik van een selectief distributiecontract.

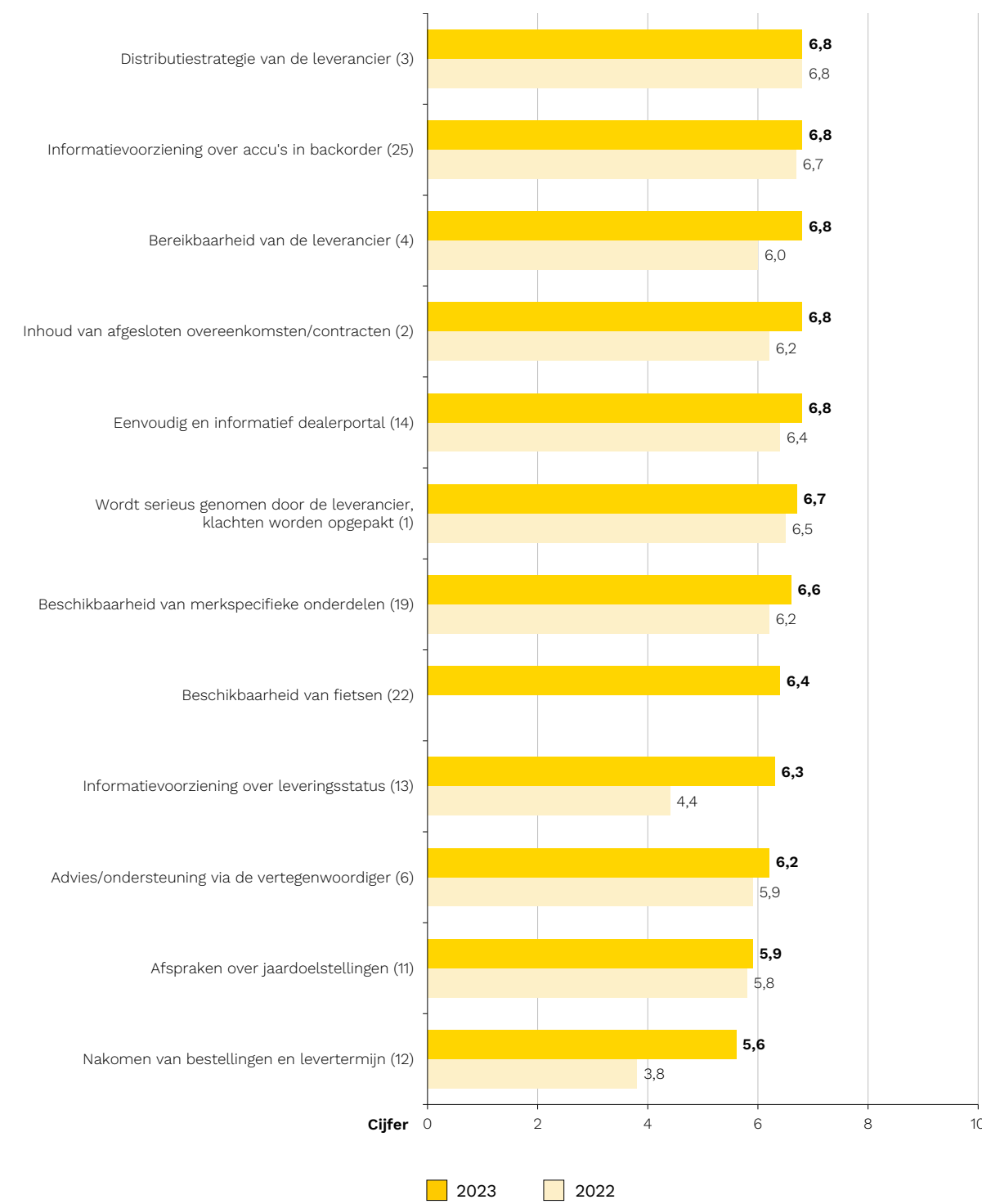
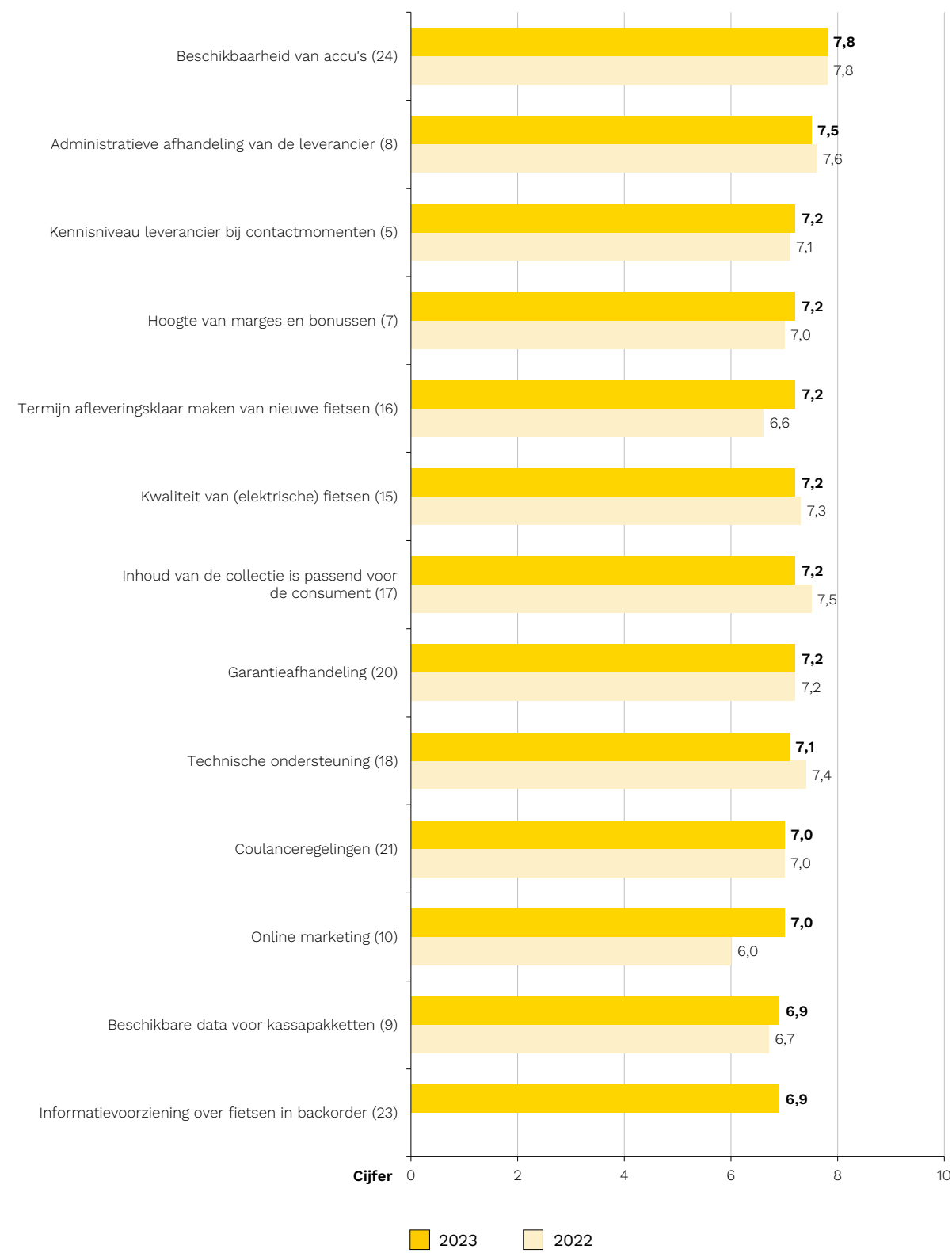
✓ RAPPORT

Aantal respondenten	68
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	7,1
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Hoogte van marges en bonussen (7)	+1,1
🔍 Informatievoorziening over accu's in backorder (25)	+1,1
🔍 Beschikbaarheid van accu's (24)	+0,8
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Eenvoudig en informatief dealerportal (14)	-0,7
🔍 Advies/ondersteuning via de vertegenwoordiger (6)	-0,4
🔍 Bereikbaarheid van de leverancier (4)	-0,3
Meest bemoedigende ontwikkelingen	
ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
🔍 Informatievoorziening over leveringsstatus (13)	+1,9
🔍 Nakomen van bestellingen en levertermijn (12)	+1,8
🔍 Online marketing (10)	+1,0
Belangrijkste aandachtspunten	
ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
🔍 Inhoud van de collectie is passend voor de consument (17)	-0,3
🔍 Technische ondersteuning (18)	-0,3
🔍 Administratieve afhandeling van de leverancier (8)	-0,2

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN GIANT





KALKHOFF

Kalkhoff is beoordeeld met een 6,6, dit is niet ver van de norm van alle fabrikanten (6,9). Kalkhoff behaalt sterke punten bij de termijn voor het afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (8,2), terwijl de collectie-inhoud een respectabele 7,8 en de beschikbaarheid van accu's een 7,5 behalen. Aan de andere kant zijn er aanzienlijke pijnpunten die Kalkhoff moet aanpakken. Het nakomen van bestellingen en de levertermijn scoren een 4,7, terwijl de informatievoorziening over de leveringsstatus en de beschikbaarheid van fietsen respectievelijk een 5,2 en 5,4 verdienen.

ONDERSCHEIDEND VERMOGEN

Het merk onderscheidt zich met een aanzienlijke voorsprong bij het afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (+1,3), de passende collectie-inhoud voor de consument (+0,7) en de beschikbaarheid van accu's (+0,6). Niettemin zijn er uitdagingen die niet onopgemerkt blijven. Zo blijft het merk achter op het gebied van een eenvoudig en informatief dealerportal (-1,9), technische ondersteuning (-1,1) en het nakomen van bestellingen en levertermijn (-1,1).

ZWAKKE PUNTEN AANGEPAKT

De beschikbaarheid van accu's is enorm gestegen ten opzichte van vorig jaar (+4,8 punten). De informatievoorziening over accu's in backorder (+2,9) en de informatievoorziening over leveringsstatus (+1,6) zijn met ruim een punt gestegen ten opzichte van 2022. Dit illustreert de inspanning om deze zwakkere punten aan te pakken en de service te verbeteren. Er zijn vijf stellingen waar Kalkhoff meer dan een punt hoger scoort dan vorig jaar.

Aan de andere kant daalde de kwaliteit van (elektrische) fietsen met -0,8 punten, de administratieve afhandeling van de leverancier daalt met -0,6, en technische ondersteuning met -0,4 punten. Dit zijn drie van de slechts vier aspecten waarop Kalkhoff lager scoort dan het voorgaande jaar. Al met al worden bij Kalkhoff veel verbeteringen ervaren.

DEALERCONTRACT

Kalkhoff hanteert sinds vorig jaar een selectief distributiestelsel. Er zijn twee varianten van het contract: voor onbepaalde tijd en voor één jaar. Het éénjarige contract loopt na een jaar automatisch af. Wil de dealer verdergaan, dan worden opnieuw contractbesprekingen gedaan. Bij een contract voor onbepaalde tijd wordt de marge voor drie jaar vastgelegd, evenals de ordergrootte per jaar. Het distributiecontract is ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Aandachtspunt blijft dat Duits recht van toepassing is en de Duitse rechter bevoegd is bij juridische geschillen.

RAPPORT

Aantal respondenten 44

Algemeen waarderingscijfer relatie met merk 6,6

Meest positieve punten ten opzichte van alle merken

Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	+1,3
Inhoud van de collectie is passend voor de consument (17)	+0,7
Beschikbaarheid van accu's (24)	+0,6

Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken

Eenvoudig en informatief dealerportal (14)	-1,9
Technische ondersteuning (18)	-1,1
Nakomen van bestellingen en levertermijn (12)	-1,1

Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022

Verskil in rapportcijferpunten

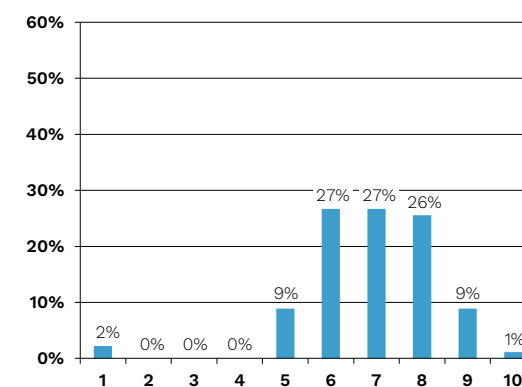
Beschikbaarheid van accu's (24)	+4,8
Informatievoorziening over accu's in backorder (25)	+2,9
Informatievoorziening over leveringsstatus (13)	+1,6

Belangrijkste aandachtspunten ten opzichte van 2022

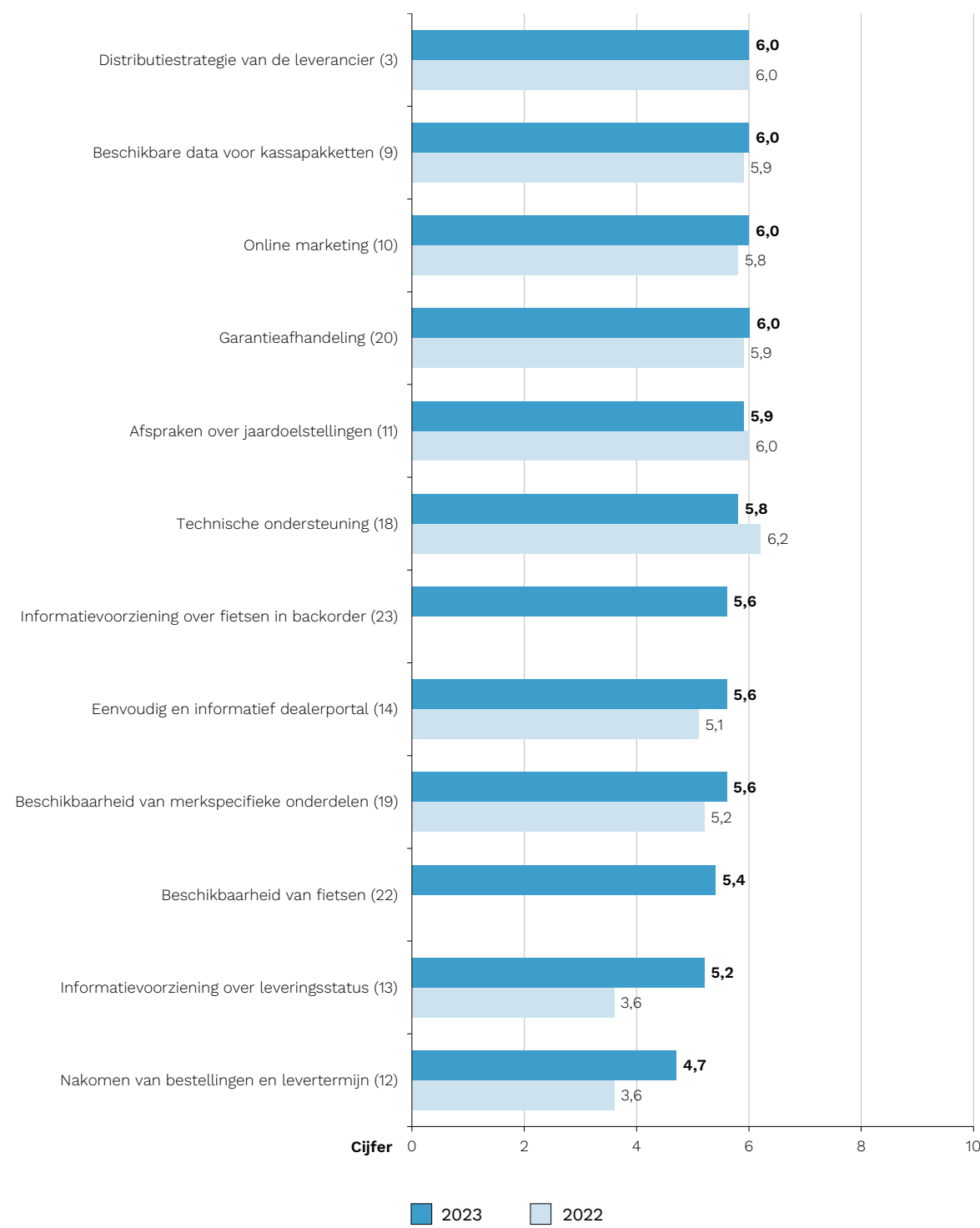
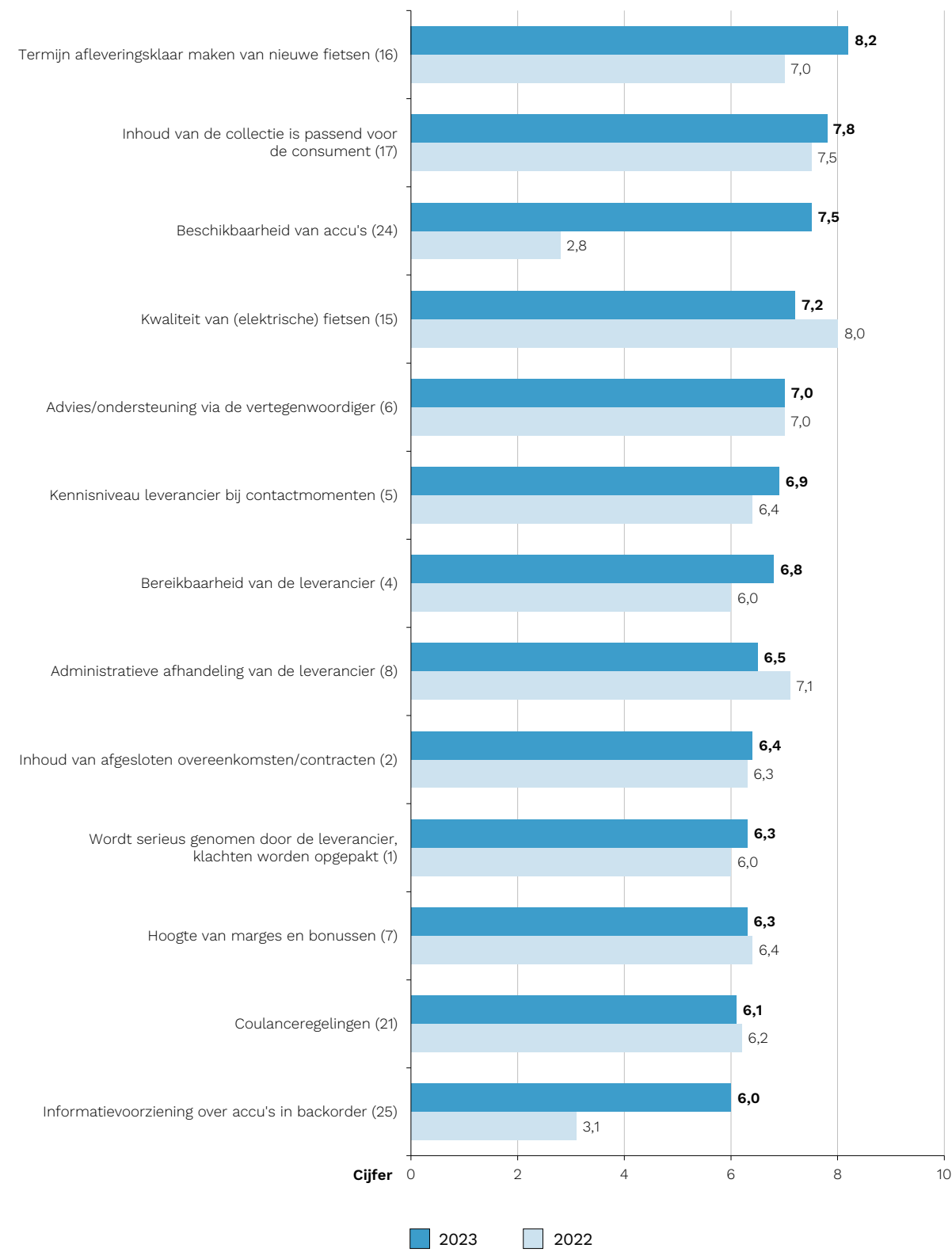
Verskil in rapportcijferpunten

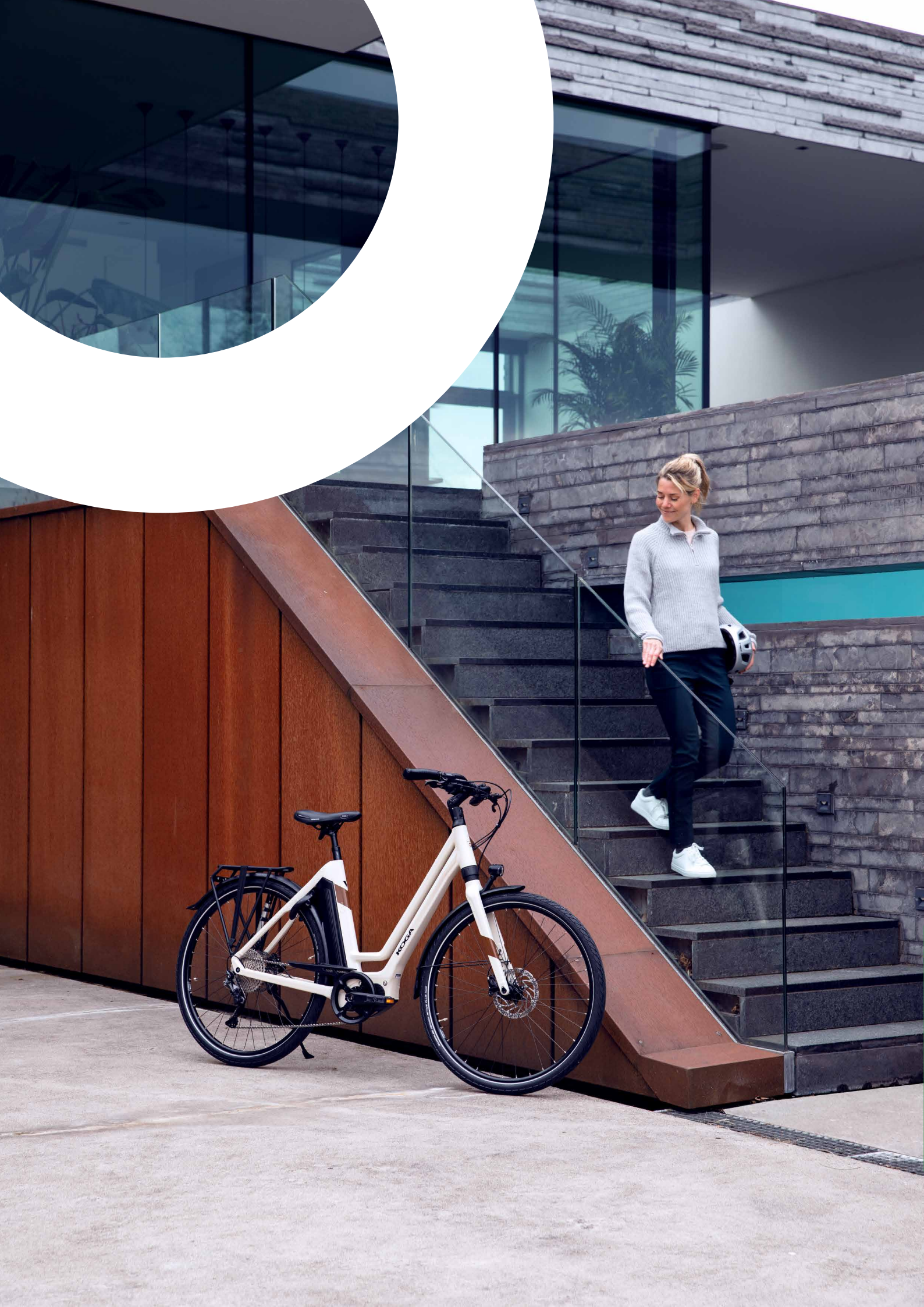
Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	-0,8
Administratieve afhandeling van de leverancier (8)	-0,6
Technische ondersteuning (18)	-0,4

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN KALKHOFF





KOGA

Koga scoort een fractie lager (6,7) dan het algemeen gemiddelde op waarderingcijfer (6,9). Ten opzichte van de eigen score van vorig jaar daalt Koga echter sterker, namelijk met -0,5 punt. Het merk, dat vorig jaar nog de winnaar was van het RODI, blinkt uit in een eenvoudig en informatief dealerportaal, waarbij ze de hoogste score van alle merken op dat aspect behalen (8,3). Ook op het punt van de beschikbare data voor kassapakketten laat het merk een nette score zien van 7,5; een score die slechts door twee andere merken geëvenaard wordt. Aan de andere kant behoort Koga bij de hekkensluiters voor wat betreft de beschikbaarheid van fietsen en voor het nakomen van bestellingen en levertijd (beide 5,2). Ondernemers en klanten moeten dus nogal wat geduld hebben om de fiets te krijgen die ze willen.

AFLEVERINGSKLAAR BETER, MAAR NOG NET ONVOLDOENDE

Extra aandacht zal Koga moeten blijven geven aan de termijn die dealers nodig hebben om een fiets afleveringsklaar te maken. Dit punt steekt het meest negatief af ten opzichte van het gemiddelde (-1,4), maar steeg binnen het merk in een jaar wel met 0,7 punt naar nu nog net een onvoldoende (5,5). Naast de eerdergenoemde aandachtspunten, steekt Koga minder positief af in de waardering voor de kwaliteit van de fietsen met 0,5 punt onder het gemiddelde. Ook de informatievoorziening over accu's in backorder laat te wensen over (5,4) en blijft ten opzichte van alle merken 0,4 punt achter dit jaar. Beter dan gemiddeld zijn het eerdergenoemde dealerportaal, de beschikbare data voor kassapakketten en het advies en ondersteuning die dealers krijgen via de vertegenwoordiger.

AFHANDELEN VAN KLACHTEN KAN BETER

Naast het afleveringsklaar maken van fietsen, is de score voor het oppakken van klachten en hoe serieus men zich voelt genomen door de leverancier ook vrij sterk gedaald bij Koga (-1,5). Buitengewoon sterk verbeterd is de beschikbaarheid van accu's, van een 3,1 naar een 7,3. De informatievoorziening naar dealers is op meerdere fronten nog niet helemaal wat het zou moeten zijn, maar Koga laat hierop dit jaar wel de sterkste verbetering zien.

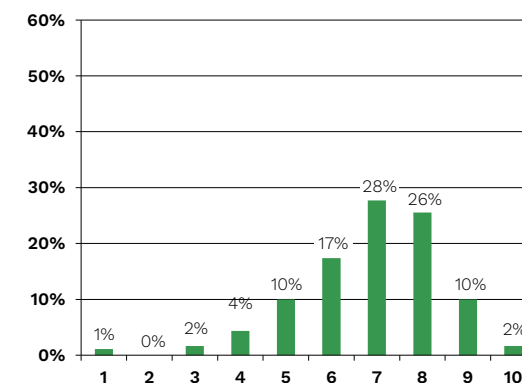
DEALERCONTRACT

Het Accell-contract (waar Koga onder valt) is ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Wel is de Registratie Fee geschrapt uit het Dataconvenant. Accell en de Accell Dealervereniging hebben regelmatig overleg volgens een afgesproken structuur. Daarbij worden belangrijke operationele en strategische onderwerpen en eventuele aanpassingen in toekomstige dealercontracten besproken. BOVAG voorziet de Accell Dealervereniging op verzoek van juridische ondersteuning.

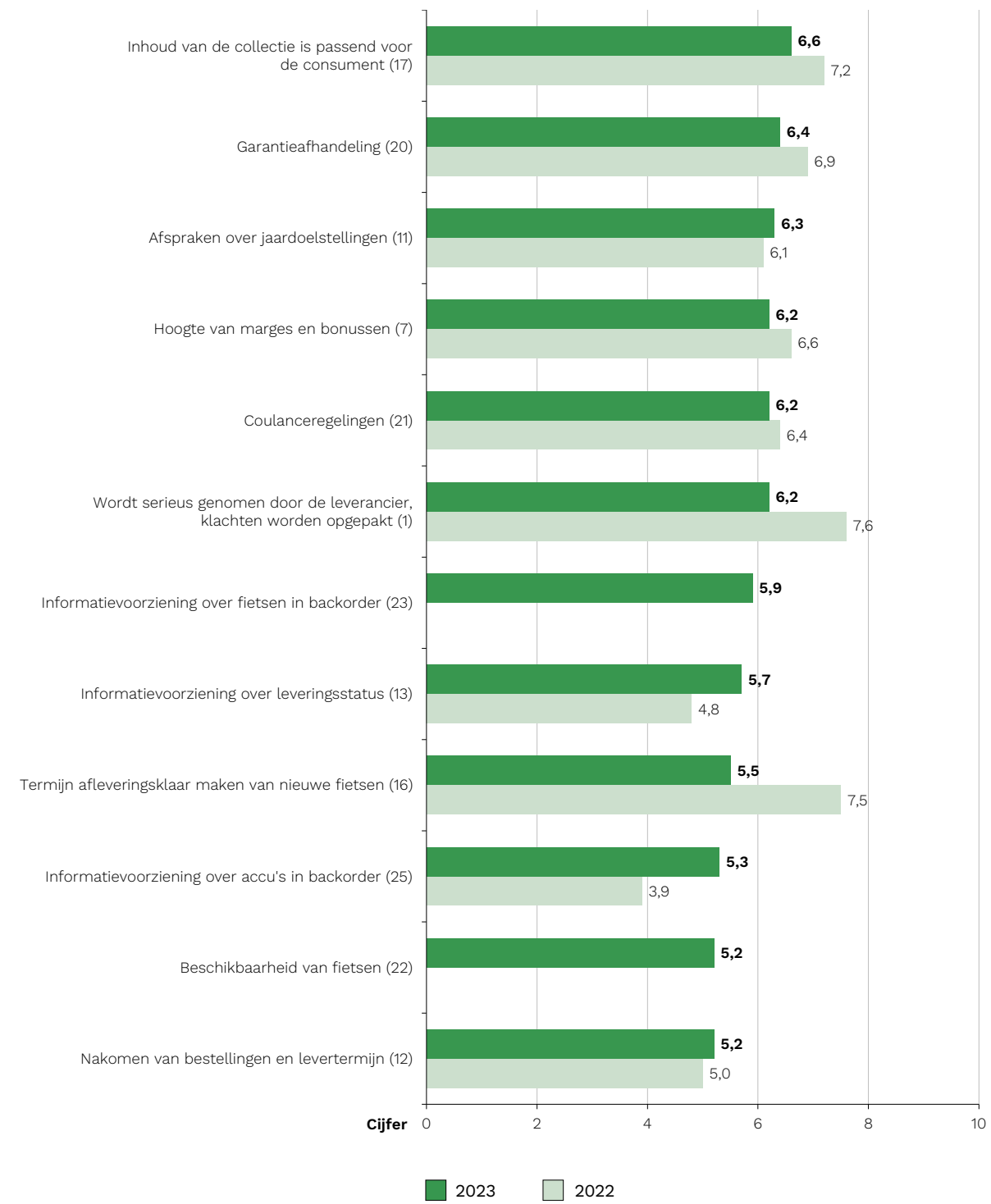
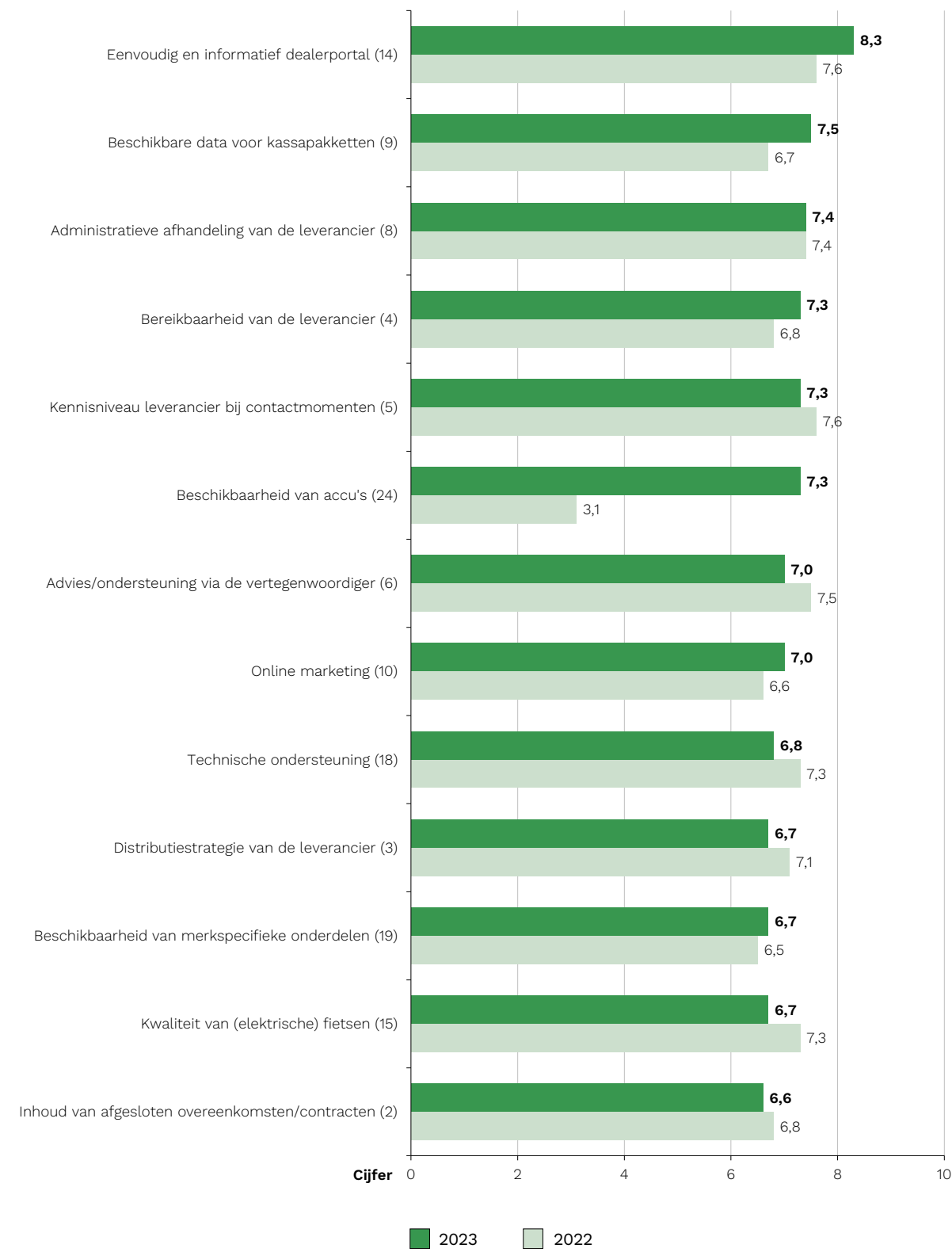
RAPPORT

Aantal respondenten	92
Algemeen waarderingcijfer relatie met merk	6,7
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
1 Eenvoudig en informatief dealerportaal (14)	+0,8
2 Beschikbare data voor kassapakketten (9)	+0,4
3 Advies/ondersteuning via de vertegenwoordiger (6)	+0,4
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
1 Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	-1,4
2 Beschikbaarheid van fietsen (22)	-1,0
3 Nakomen van bestellingen en levertermijn (12)	-0,6
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022	
1 Beschikbaarheid van accu's (24)	+4,1
2 Informatievoorziening over accu's in backorder (25)	+1,4
3 Informatievoorziening over leveringsstatus (13)	+0,9
Belangrijkste aandachtspunten ten opzichte van 2022	
1 Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	-2,0
2 Wordt serieus genomen door de leverancier, klachten worden opgepakt (1)	-1,5
3 Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	-0,6

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN KOGA





Lovens doet dit jaar voor het eerst mee in de nieuwe aanpak van het RODI-onderzoek. Het merk van Optima Cycles zet een algemene waardering neer van 6,5. Dat is viertiende onder het gemiddelde. Daarmee neemt het merk de twaalfde positie in van de veertien deelnemende merken.

KWALITEIT EN BEREIKBAARHEID ALS PLUSSEN

Lovens onderscheidt zich in positieve zin relatief sterk van de andere merken in kwaliteit van de fietsen (8,0), beschikbaarheid van fietsen (6,7) en bereikbaarheid van de leverancier (7,5). Ook waarderen de dealers de tijd die men bezig is om een Lovens bakfiets afleveringsklaar te maken met een ruime voldoende (7,2).

OP VEEL PUNTEN LAGER DAN HET GEMIDDELDE

Anderzijds scoort Lovens op 17 van de 25 gemeten punten lager dan het totaal. Daarin vallen vooral de hoogte van de marges en bonussen op (3,8), waarmee het dik onder het gemiddelde uitkomt (-2,3). Ook de garantieafhandeling (-1,7) en de administratieve afhandeling (-1,5) werden lager dan het gemiddelde gewaardeerd, evenals de coulanceafhandeling die duidelijk beter mag met een 5,1. De informatievoorziening over accu's in backorder laat nog te wensen over (4,9), terwijl juist de beschikbaarheid van accu's daarentegen dik in orde is (7,1). Om op langere termijn aantrekkelijk te blijven voor dealers is het belangrijk - naast de gewaardeerde kwaliteit van het product - dat Lovens extra aandacht geeft aan de zakelijke/commerciële voorwaarden waaronder de dealers met het merk werken, zoals vastgelegd in de afgesloten overeenkomsten/contracten (5,8) en de afspraken over jaardoelstellingen (5,1).

Vorig jaar nam Lovens nog niet deel aan het (vernieuwde) RODI. Daarom zijn binnen het merk nog geen (jaar-)vergelijkingen te maken.

DEALERCONTRACT

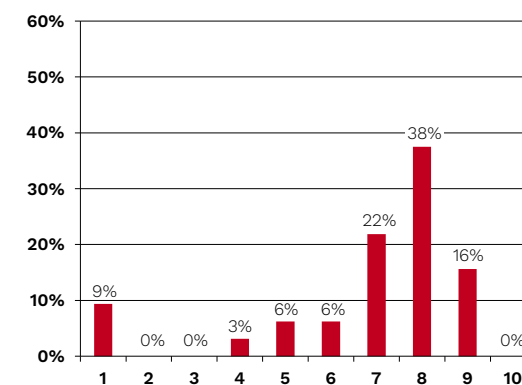
Lovens heeft geen contracten aangeleverd ter beoordeling.

6,5

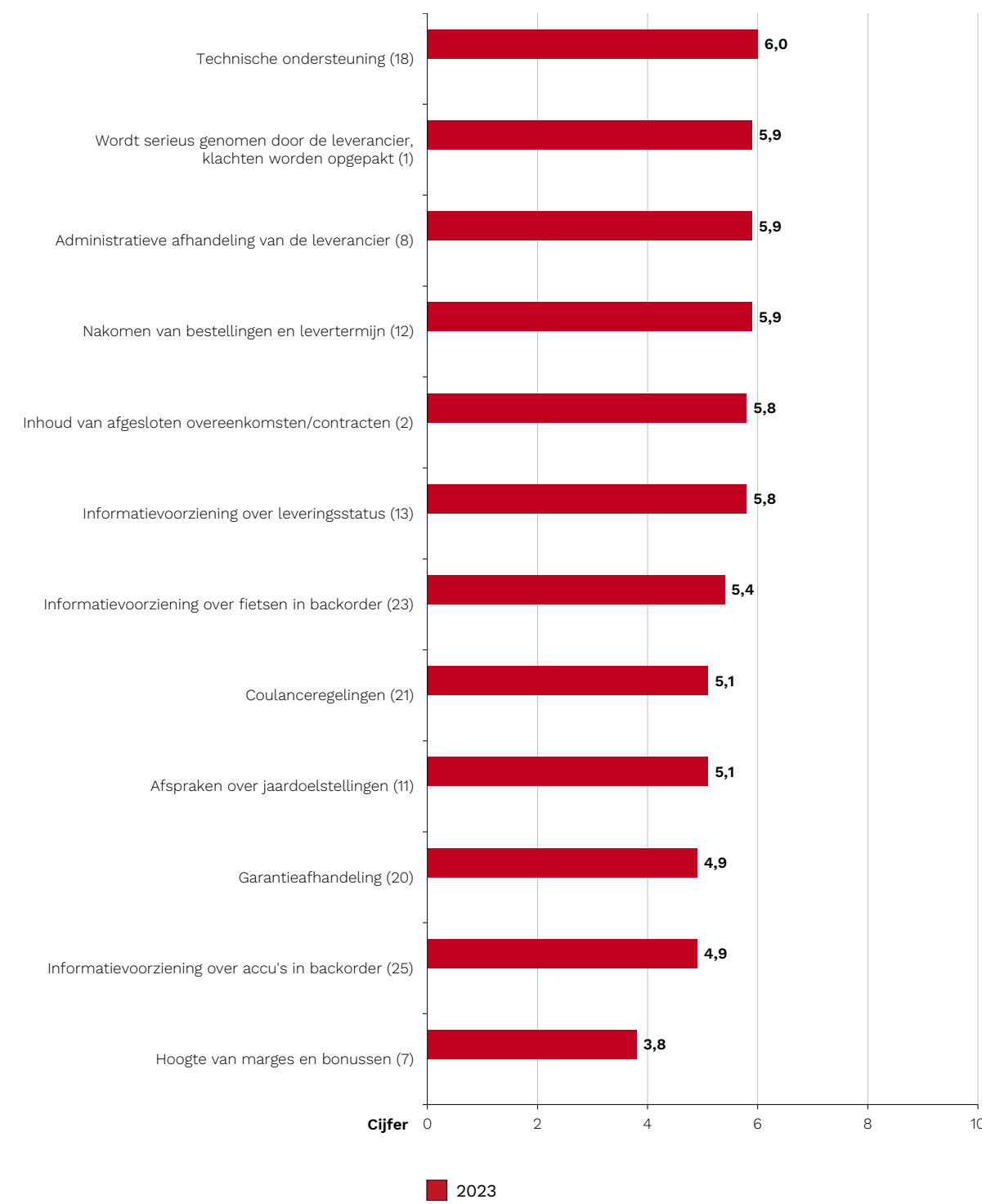
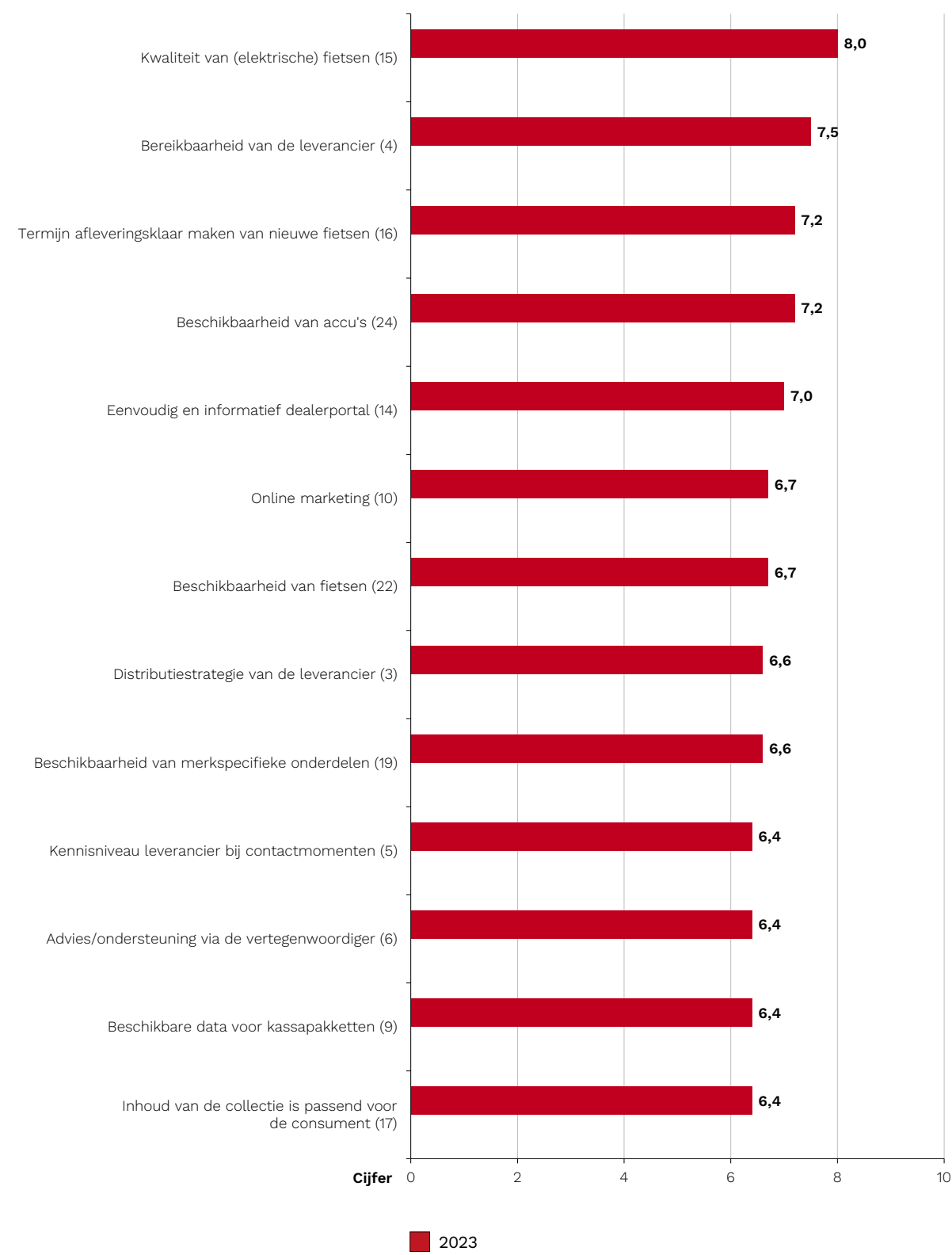
RAPPORT

Aantal respondenten	32
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	6,5
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	+0,9
🔍 Beschikbaarheid van fietsen (22)	+0,4
🔍 Bereikbaarheid van de leverancier (4)	+0,4
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Hoogte van marges en bonussen (7)	-2,3
🔍 Garantieafhandeling (20)	-1,7
🔍 Administratieve afhandeling van de leverancier (8)	-1,5
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022	Vershil in rapportcijferpunten
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
Belangrijkste aandachtspunten ten opzichte van 2022	Vershil in rapportcijferpunten
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN LOVENS





Pegasus doet dit jaar voor het eerst mee in het RODI en zet een algemene waardering neer van 5,2. Dit is het laagst gewaardeerde merk dat hiermee -1,7 punt afwijkt van het gemiddelde cijfer. Daarmee neemt het merk de laatste positie in van de veertien deelnemende merken.

ZORGELIJKE CIJFERS

Een ruime voldoende weet het merk te scoren op de termijn waarmee een dealer een Pegasus fiets afleveringsklaar weet te maken (6,9), evenals voor de kwaliteit van de fietsen (6,6). De beschikbaarheid van accu's is ook voldoende (6,5), maar wel iets onder het gemiddelde van alle andere merken (6,9). Per saldo zijn slechts vier voldoende gescoord op alle gemeten aspecten tussen dealer en fietsfabrikant Pegasus. Voor 21 zaken komen de dealers uit op (ruime) onvoldoendes, wat als zorgelijk beschouwd mag worden. Dealers geven aan het meest ontevreden te zijn over het nakomen van bestellingen en levertermijn (3,1) en de garantieafhandeling (3,3). Ontevredenheid over de informatievoorziening ten aanzien van de leveringsstatus, wat sterk samenhangt met de hiervoor genoemde laagste score, is ook een pijnpunt (3,3).

TE VEEL ZAKEN DIE AANDACHT VERDIENEN

In de vergelijking met de andere merken is het beeld bepaald niet positief bij Pegasus. Maar liefst 24 van de 25 gemeten onderwerpen bevinden zich lager in score dan gemiddeld. Meest in het oog springend daarvan zijn de inrichting van het dealerportaal (dat wijkt -3,9 punt af van het gemiddelde), de garantieafhandeling (-3,3) en het advies en/of ondersteuning die dealers krijgen (-2,9). Pegasus kampt eenvoudigweg met te veel zaken die aandacht verdienen tot serieuze verbetering. Een kleine troost voor de ondernemers die Pegasus verkopen en onderhouden: de hoogte van de marges en bonussen is net voldoende (6,1) en wijkt gemiddeld niet af van de andere merken.

Vorig jaar nam Pegasus nog niet deel aan het (vernieuwde) RODI. Daarom zijn binnen het merk nog geen (jaar-)vergelijkingen te maken.

DEALERCONTRACT

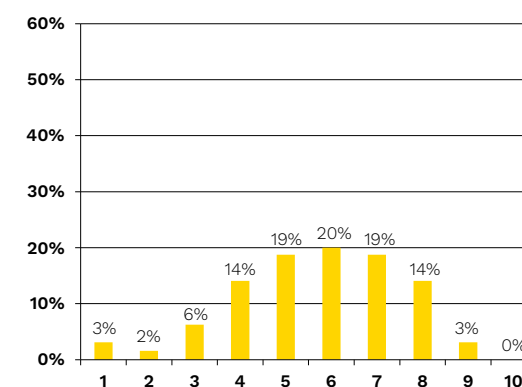
Pegasus heeft geen contracten aangeleverd ter beoordeling.

5,2

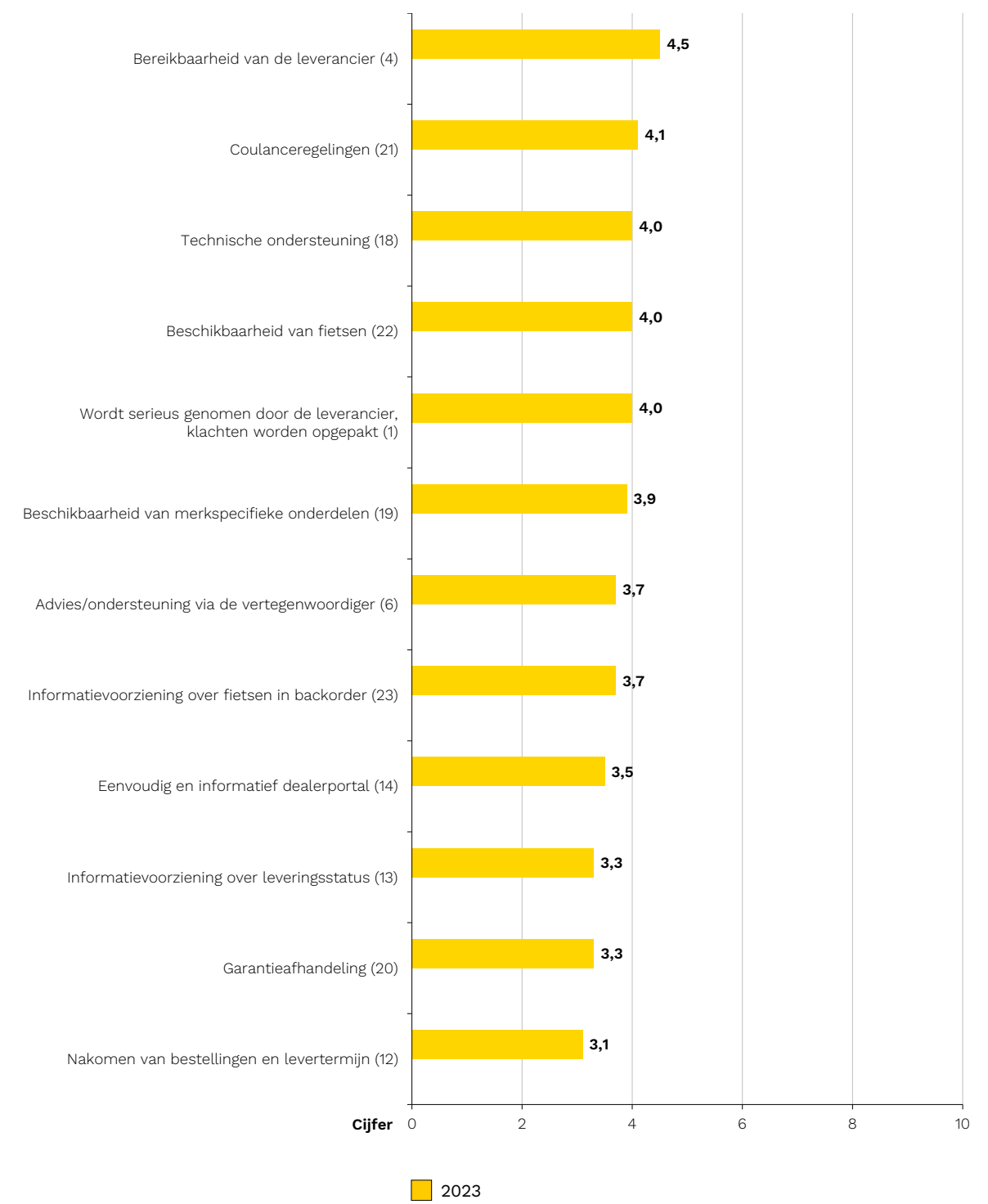
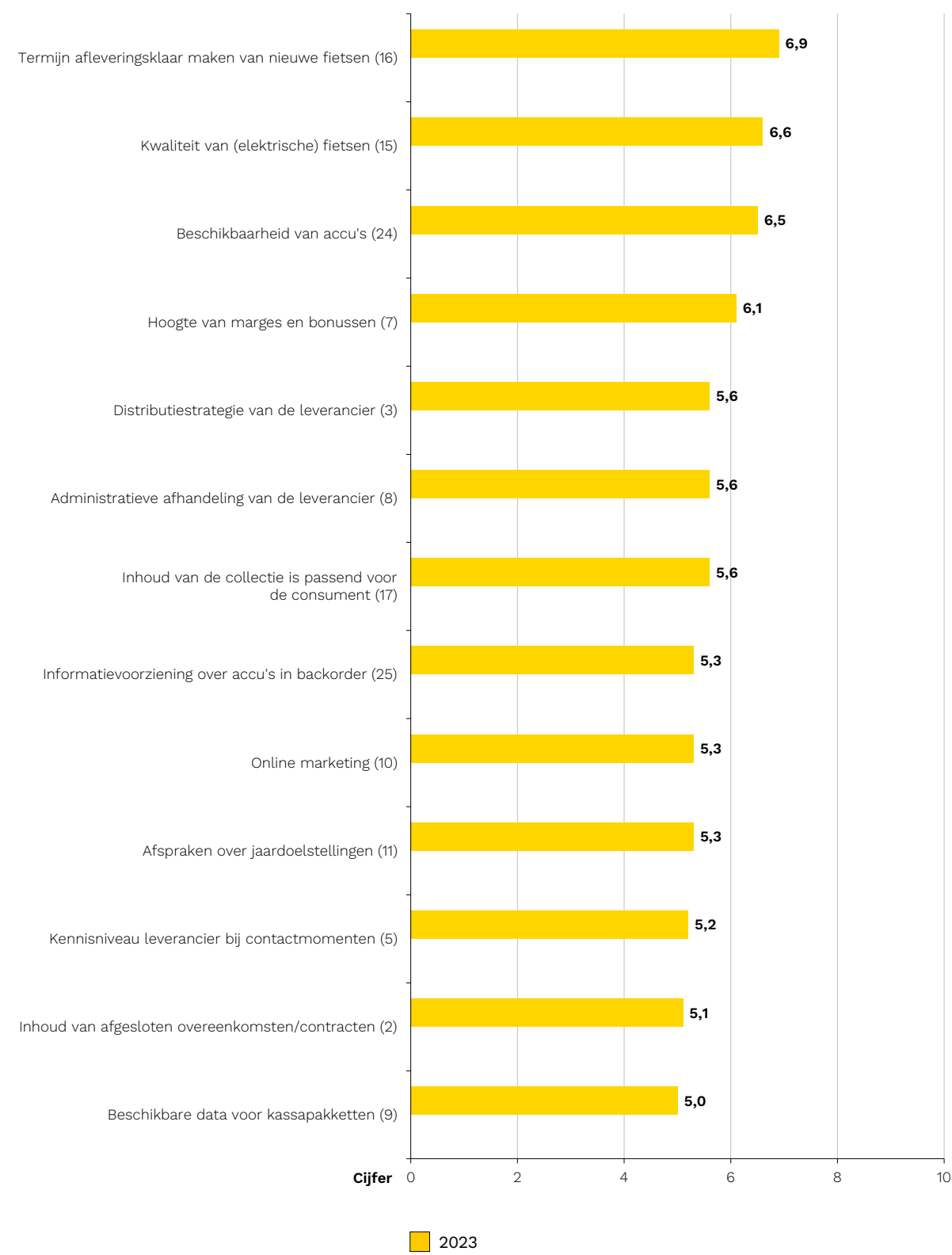
✓ RAPPORT

Aantal respondenten	32
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	5,2
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	+0,0
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Eenvoudig en informatief dealerportal (14)	-3,9
🔍 Garantieafhandeling (20)	-3,3
🔍 Advies/ondersteuning via de vertegenwoordiger (6)	-2,9
Meest bemoedigende ontwikkelingen	
ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
Belangrijkste aandachtspunten	
ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN PEGASUS





Het RODI-onderzoek is in het najaar van 2023 bij dealers uitgezet. In november 2023 is het faillissement over Qwic uitgesproken. Dit onderzoek en de resultaten zijn van de periode voor deze uitspraak.

Met een 6,7 scoort Qwic een ruime voldoende, waarmee het merk 0,2 achterblijft op het gemiddelde van alle merken. Qwic onderscheidt zich met hun beschikbaarheid van fietsen en de online marketing voor de dealers (beide 7,8). Met de kwaliteit van de fietsen (7,4) staan ze boven de middenmoot. Meer aandacht is nodig voor de termijn die de fietsondernemer nodig heeft voor het afleveringsklaar maken van een Qwic fiets naar de eindklant (5,8), de hoogte van de marges en bonussen (5,9) en de garantieafhandeling (6,1). Bij dit laatste blijft Qwic 0,6 punt achter bij het gemiddelde van alle merken.

BESCHIKBAARHEID STERK VERBETERD

Pluspunten bij Qwic zijn de eerdergenoemde beschikbaarheid van fietsen (7,8), het nakomen van bestellingen en levertermijn (7,1) en hun online marketing ten behoeve van de dealers (7,8). Ook op coulanceregelingen laat Qwic nu een beter beeld dan gemiddeld zien (6,9). Bij de aandachtspunten wijken vooral de termijn voor het afleveringsklaar maken (-1,1), de bereikbaarheid (-0,9) en de administratieve afhandeling (-0,8) het sterkst af ten opzichte van de andere fabrikanten.

MEER TIJD VOOR AFLEVERINGSKLAAR MAKEN

In meerderheid van de onderwerpen (14 van de 25) die spelen tussen dealers en fabrikant verbetert Qwic zich ten opzichte van vorig jaar. De opvallendste zaken zijn de toegenomen kwaliteit van de fietsen (+1,3), de eenvoud om in het dealerportaal te werken (+1,2) en de beschikbaarheid van de merkspecifieke onderdelen – zoals bijvoorbeeld accu's – (+0,9). De staat waarin nieuwe Qwic-fietsen bij dealers binnenkomen zijn dealers minder gaan waarderen: men is te lang bezig om fietsen afleveringsklaar te maken (-1,6). Ook de waardering voor de hoogte van marges en de bonussen daalde (-0,9), net zoals de waardering voor de inhoud van de afgesloten contracten/overeenkomsten (-0,5). De waardering voor de jaardoelstelling leed daar niet onder en steeg juist nog iets (0,2, naar een 6,8).

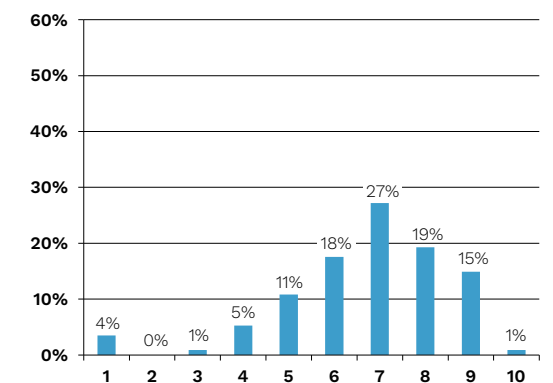
DEALERCONTRACT

QWIC werkt met dealercondities met algemene voorwaarden. Bij een bepaalde minimumafname wordt het fietsbedrijf als dealer op de website vermeld. Nieuw lijkt te zijn dat bedrijven ook servicepartner van QWIC kunnen worden, maar mogelijk bestond deze optie in de praktijk altijd al. De algemene voorwaarden zijn ten opzichte van vorig jaar flink gewijzigd. De nieuwe voorwaarden bevatten enkele wijzigingen ten nadele van de dealers.

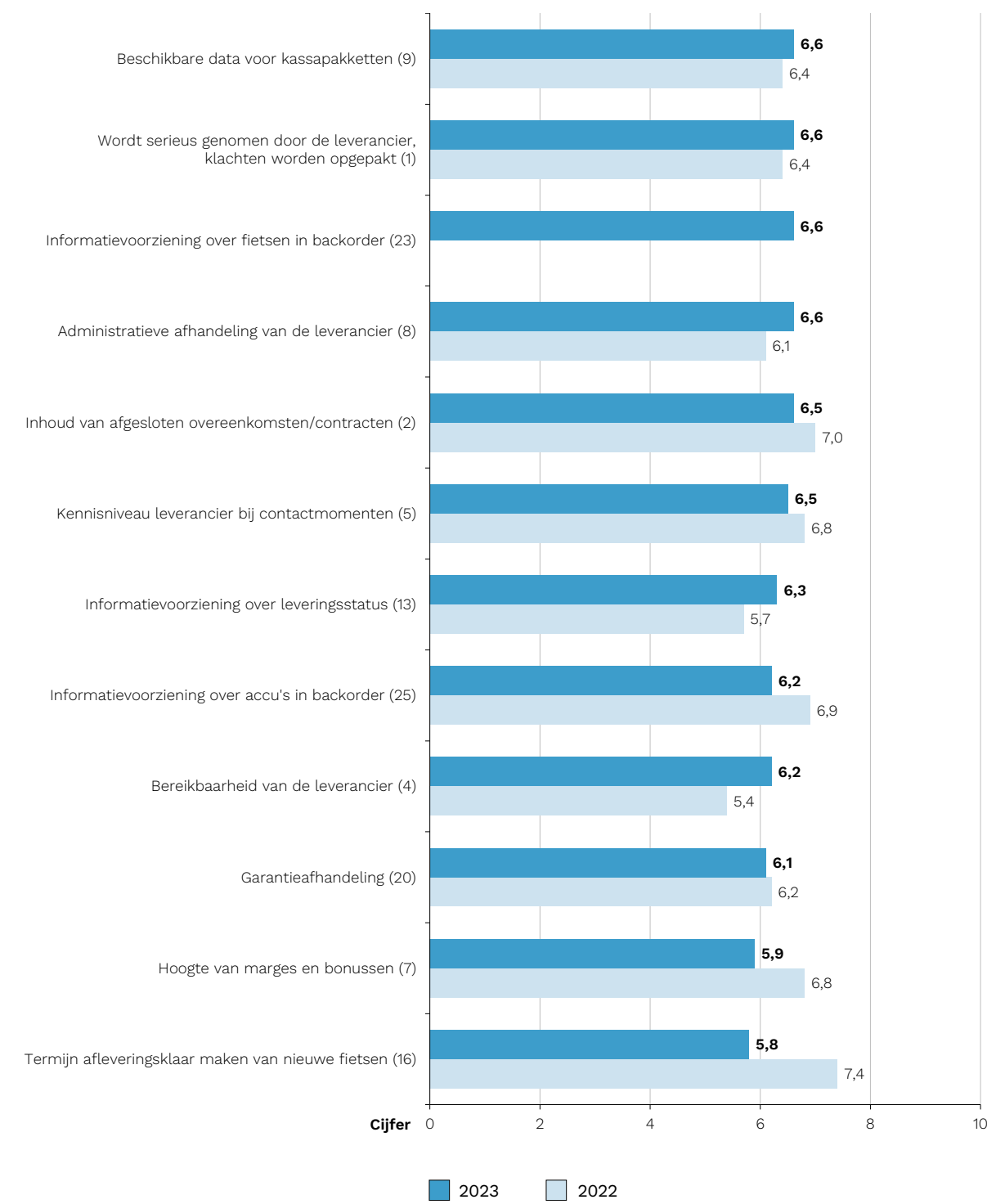
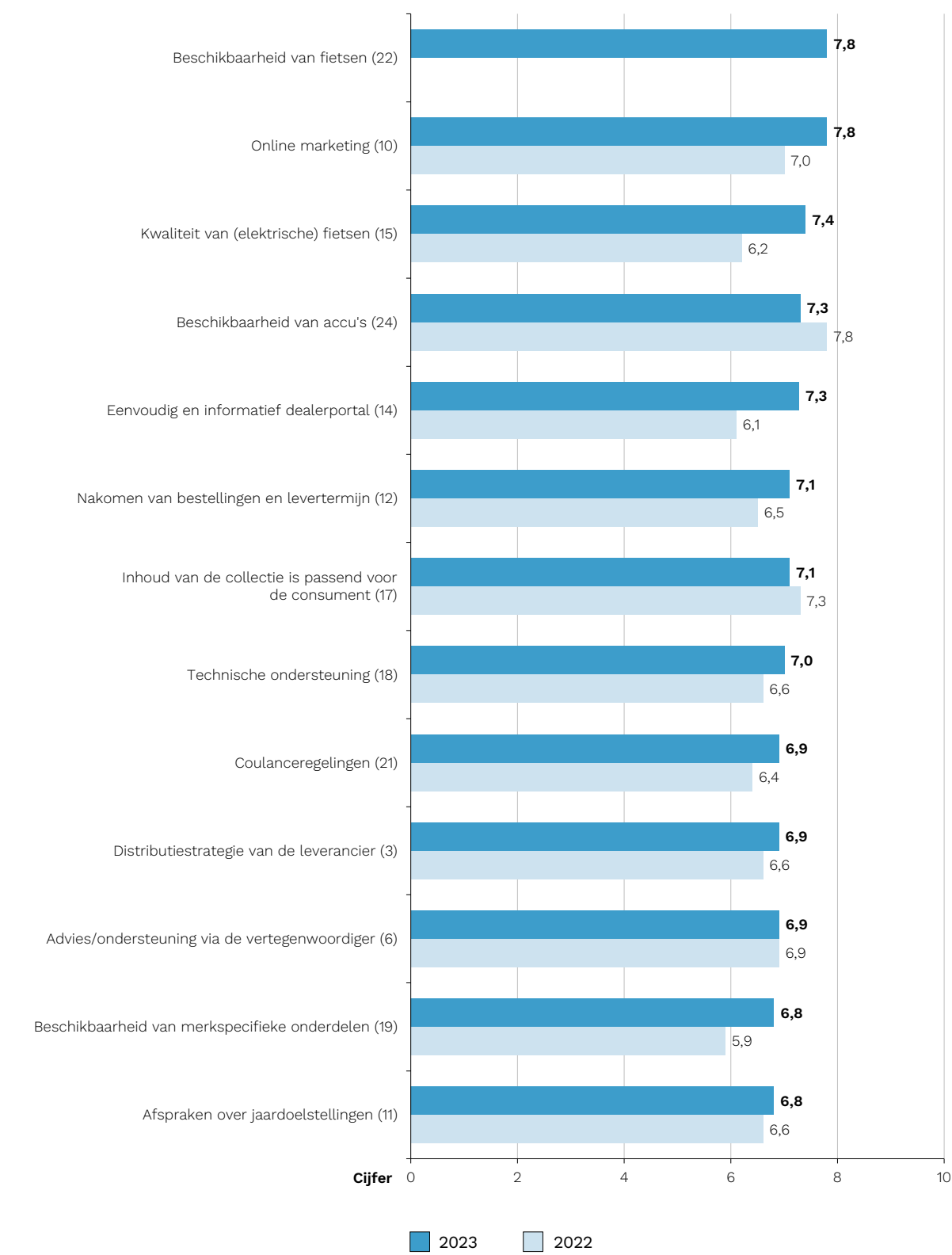
RAPPORT

Aantal respondenten	57
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	6,7
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Beschikbaarheid van fietsen (22)	+1,5
🔍 Nakomen van bestellingen en levertermijn (12)	+1,3
🔍 Online marketing (10)	+0,8
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	-1,1
🔍 Bereikbaarheid van de leverancier (4)	-0,9
🔍 Administratieve afhandeling van de leverancier (8)	-0,8
Meest bemoedigende ontwikkelingen	
ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
🔍 Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	+1,3
🔍 Eenvoudig en informatief dealerportaal (14)	+1,2
🔍 Beschikbaarheid van merkspecifieke onderdelen (19)	+0,9
Belangrijkste aandachtspunten	
ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
🔍 Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	-1,6
🔍 Hoogte van marges en bonussen (7)	-0,9
🔍 Informatievoorziening over accu's in backorder (25)	-0,6

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN QWIC



RIESE & MÜLLER

Het gemiddelde waarderingscijfer voor Riese & Müller is 7,4; dit is hoger dan het algemene gemiddelde van 6,9. Bepaalde aspecten zijn bijzonder goed gewaardeerd door de ondernemers. Het snel afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen scoort een indrukwekkend cijfer van 8,8, terwijl de beschikbaarheid van accu's (8,1) en de algehele kwaliteit van de (elektrische) fietsen (7,9) eveneens hoog scoren. Dit suggereert een sterke focus op productie-efficiëntie en productkwaliteit. De beschikbare data voor kassapakketten is minder goed beoordeeld met slechts een 5,3.

GOEDE SCORES

Afspraken over jaardoelstellingen en de informatievoorziening over accu's in backorder scoren beide een 6,3. Opvallend is het feit dat slechts één aspect een score onder de 6 heeft ontvangen, wat aangeeft dat over het algemeen de prestaties van Riese & Müller voldoende tot goed zijn. De minder goed gewaardeerde zaken kunnen samenhangen met een behoefte aan verbetering in informatiebeheer en communicatie.

LOGISTIEK GAAT GOED, DIGITALE VERBETERPUNTEN

Ten opzichte van de andere merken blinkt het Duitse merk uit in het afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (+1,9), de beschikbaarheid van fietsen (+1,6), en het nakomen van bestellingen en levertermijnen (+1,4). Het logistieke proces lijkt goed te verlopen bij Riese & Müller. Desondanks zijn er gebieden waar Riese & Müller achterloopt in vergelijking met concurrenten. Het gebrek aan beschikbare data voor kassapakketten (-1,8), een minder eenvoudig en informatief dealerportal (-0,6), en minder effectieve online marketing (-0,4) worden in vergelijking met andere fabrikanten minder goed gewaardeerd. Dit zijn allemaal technische zaken (data, dealerportal en online marketing), duidelijk een onderdeel waar Riese & Müller achterloopt op de concurrentie.

Vorig jaar nam Riese & Müller nog niet deel aan het RODI. Daarom zijn binnen het merk nog geen (jaar-)vergelijkingen te maken.

DEALERCONTRACT

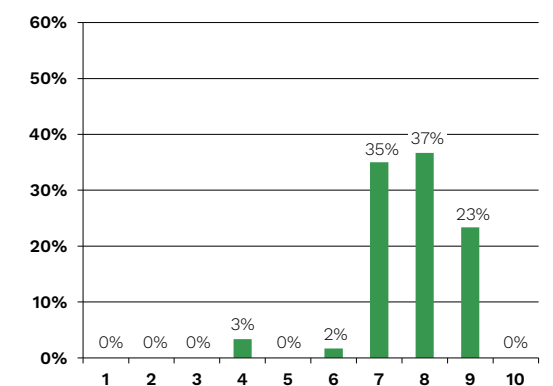
Riese & Müller doet dit jaar voor het eerst mee met de contractbeoordeling in het kader van de RODI. Het merk maakt gebruik van een selectief distributienetwerk, wat betekent dat de dealers aan bepaalde kwaliteitseisen moeten voldoen en geen nieuwe fietsen mogen verkopen aan wederverkopers. Riese & Müller hanteert een 'hybride model' waarbij fietsen (ook) via de eigen webshop worden verkocht aan eindklanten. Dealers ontvangen wel een vergoeding, afhankelijk van hun rol en diensten bij de verkoop.

De contracten kennen steeds een looptijd van één jaar. Een aandachtspunt is dat op dit contract Duits recht van toepassing is, en in beginsel de Duitse rechtbank bevoegd is geschillen te behandelen.

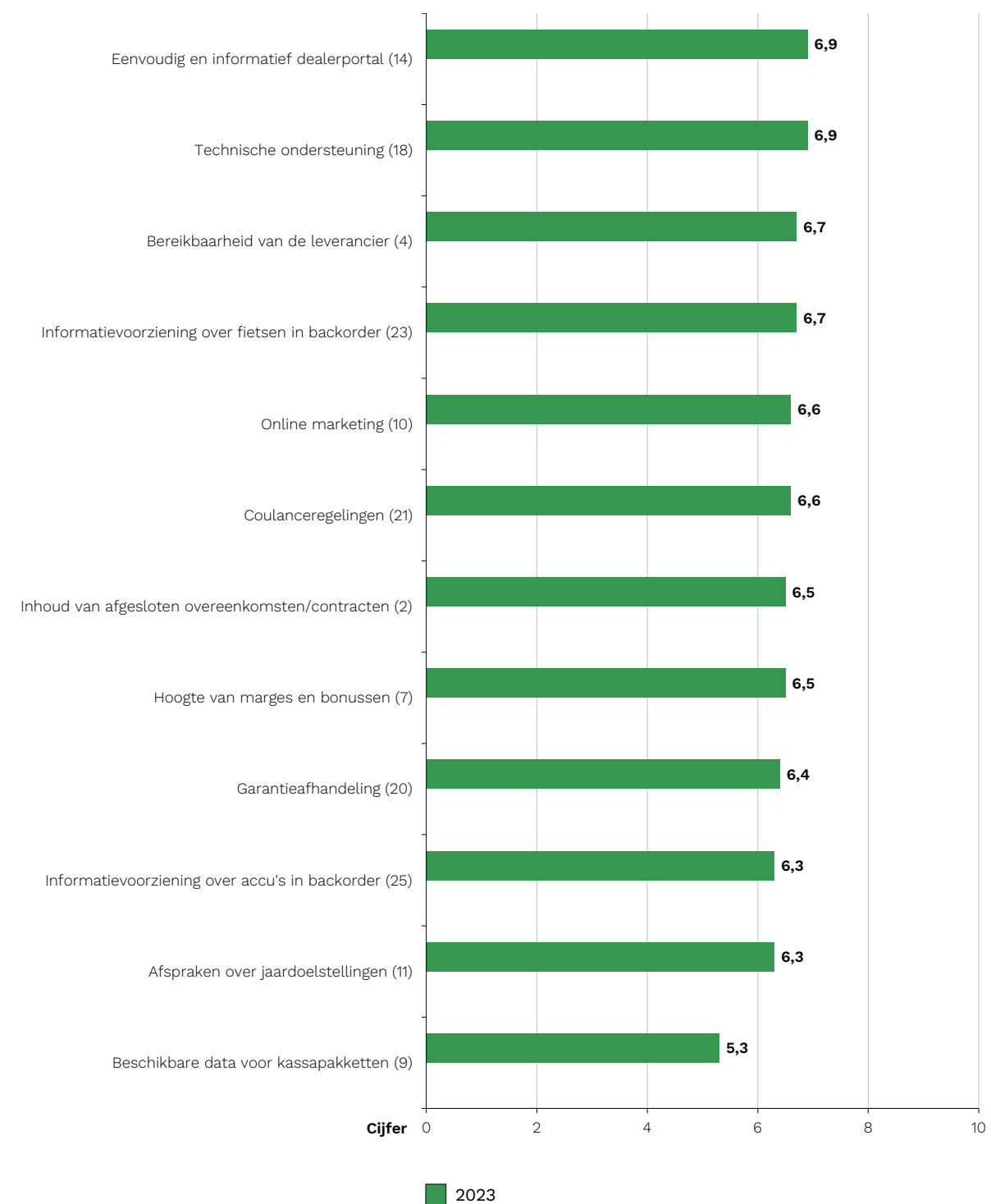
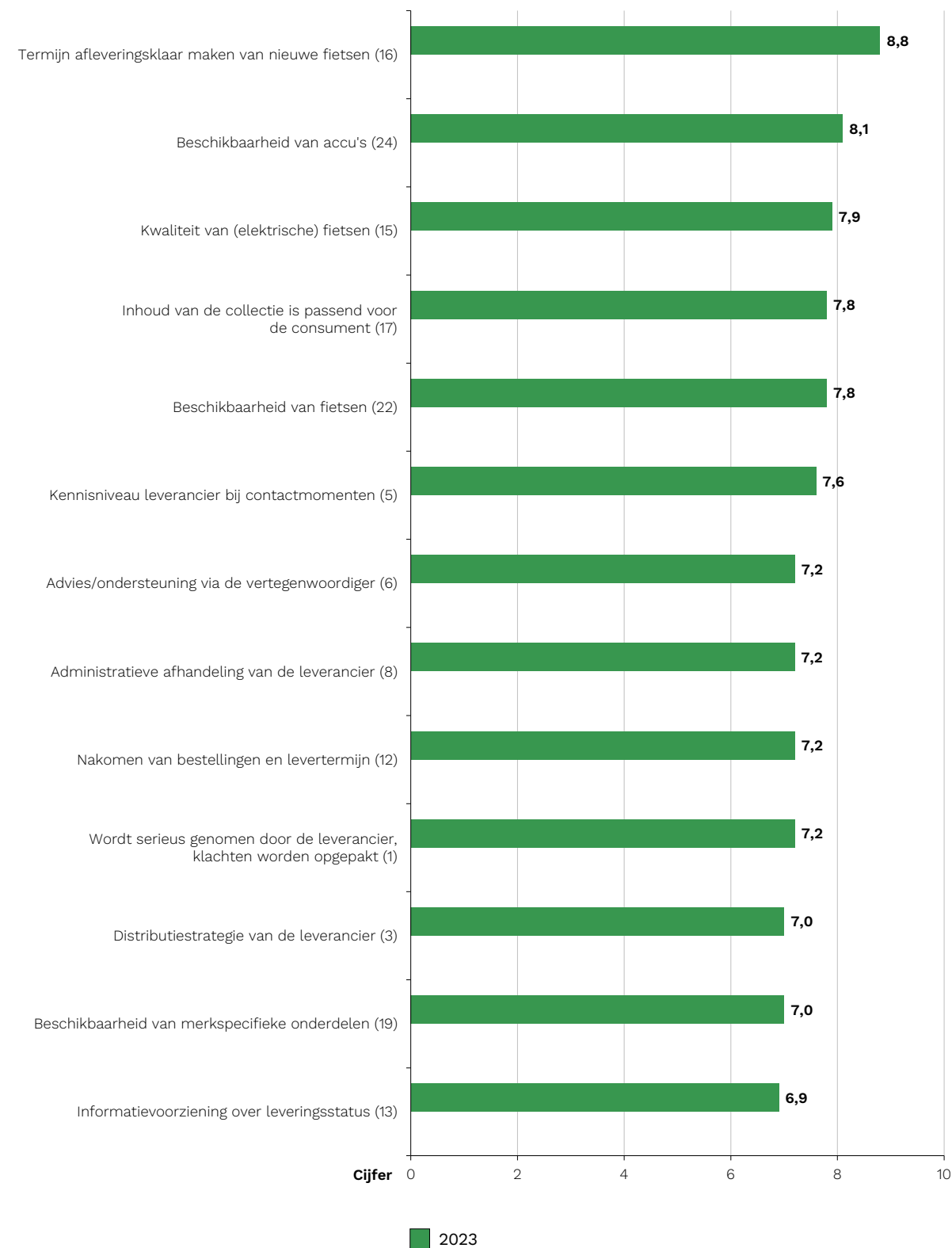
RAPPORT

Aantal respondenten	30
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	7,4
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
📌 Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	+1,9
📌 Beschikbaarheid van fietsen (22)	+1,6
📌 Nakomen van bestellingen en levertermijn (12)	+1,4
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
📌 Beschikbare data voor kassapakketten (9)	-1,8
📌 Eenvoudig en informatief dealerportal (14)	-0,6
📌 Online marketing (10)	-0,4
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022	
📌 N.v.t.	-
📌 N.v.t.	-
📌 N.v.t.	-
Belangrijkste aandachtspunten ten opzichte van 2022	
📌 N.v.t.	-
📌 N.v.t.	-
📌 N.v.t.	-

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN RIESE & MÜLLER





SPARTA

Sparta scoort 6,9, dat is gelijk aan het gemiddelde van alle merken. Daarmee heeft Sparta de hoogste score ten opzichte van de andere merken van de Accell Group. De afwijkingen van de overall gemiddelden op elk van de 25 gemeten onderwerpen zijn beperkt. De hoogste waardering is te zien bij de eenvoud en informatie van het dealerportaal (7,9), die in lijn is met de Accell Group-genoten Batavus en Koga. Ook de administratieve afhandeling (7,5) en de beschikbare data voor kassapakketten (7,4) doen het goed bij de dealers. Daarentegen laten de informatievoorziening over accu's in backorder (5,5), het nakomen van bestellingen en levertermijn (5,7) en de waardering voor de distributiestrategie (5,9) nog een onvoldoende zien, hoewel op de eerste twee punten wel een verbetering plaatsvond sinds 2022.

MINDER TEVREDEN OVER DE DISTRIBUTIESTRATEGIE

Met het eerdergenoemde dealerportaal (+0,5) en de kassapakketten (+0,3) steekt Sparta in positieve zin af bij de andere merken, evenals in de beschikbaarheid van fietsen (+0,2). Minder dan bij andere merken is men bij Sparta te spreken over de distributiestrategie (-0,5). De beschikbaarheid van accu's is ook bij Sparta enorm verbeterd (van 3,9 naar een 6,4), maar blijft hiermee toch achter op het gemiddelde met 0,5 punt minder. De informatievoorziening over diezelfde accu's in backorder is nog onvoldoende (5,5). Naast de beschikbaarheid en de informatie van accu's is het nakomen van bestellingen en levertermijn een derde grote stijger (+1,9), maar staat daarmee nog wel op een onvoldoende.

VOORUITGANG BIJ DE AFSPRAKEN

De meeste aandacht voor verbetering voor de dealers zou moeten uitgaan naar de hoogte van de marges en bonussen (-0,5), het handhaven en verbeteren van de kwaliteit van de fietsen (-0,4) en de garantieafhandeling in samenspel met de couleanceafhandeling (beiden -0,3). Positief in de ogen van de grote groep Sparta-dealers is dat er enige vooruitgang geboekt is in de inhoud van de afgesloten overeenkomsten/contracten (+0,4) en de afspraken over jaardoelstellingen (+0,2). Beide scores zijn net een voldoende.

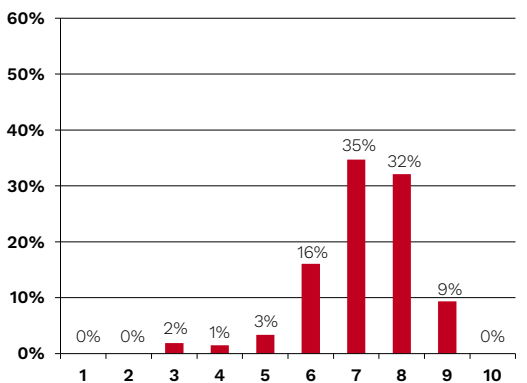
DEALERCONTRACT

Het Accell-contract (waar Sparta onder valt) is ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Wel is de Registratie Fee geschrapt uit het Dataconvenant. Accell en de Accell Dealervereniging hebben inmiddels regelmatig overleg volgens een afgesproken structuur. Daarbij worden belangrijke operationele en strategische onderwerpen en eventuele aanpassingen in toekomstige dealercontracten besproken. BOVAG voorziet de Accell Dealervereniging op verzoek van juridische ondersteuning.

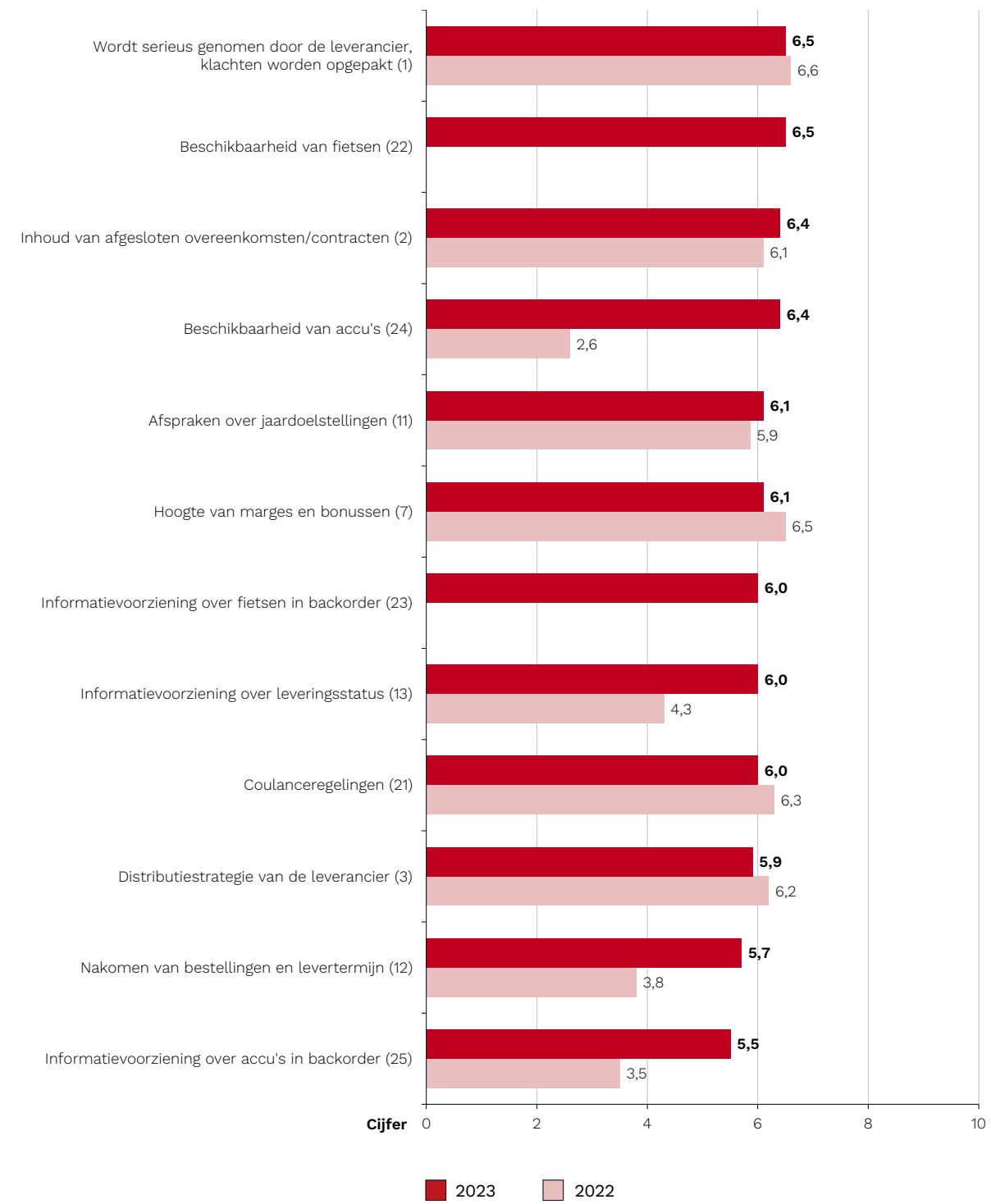
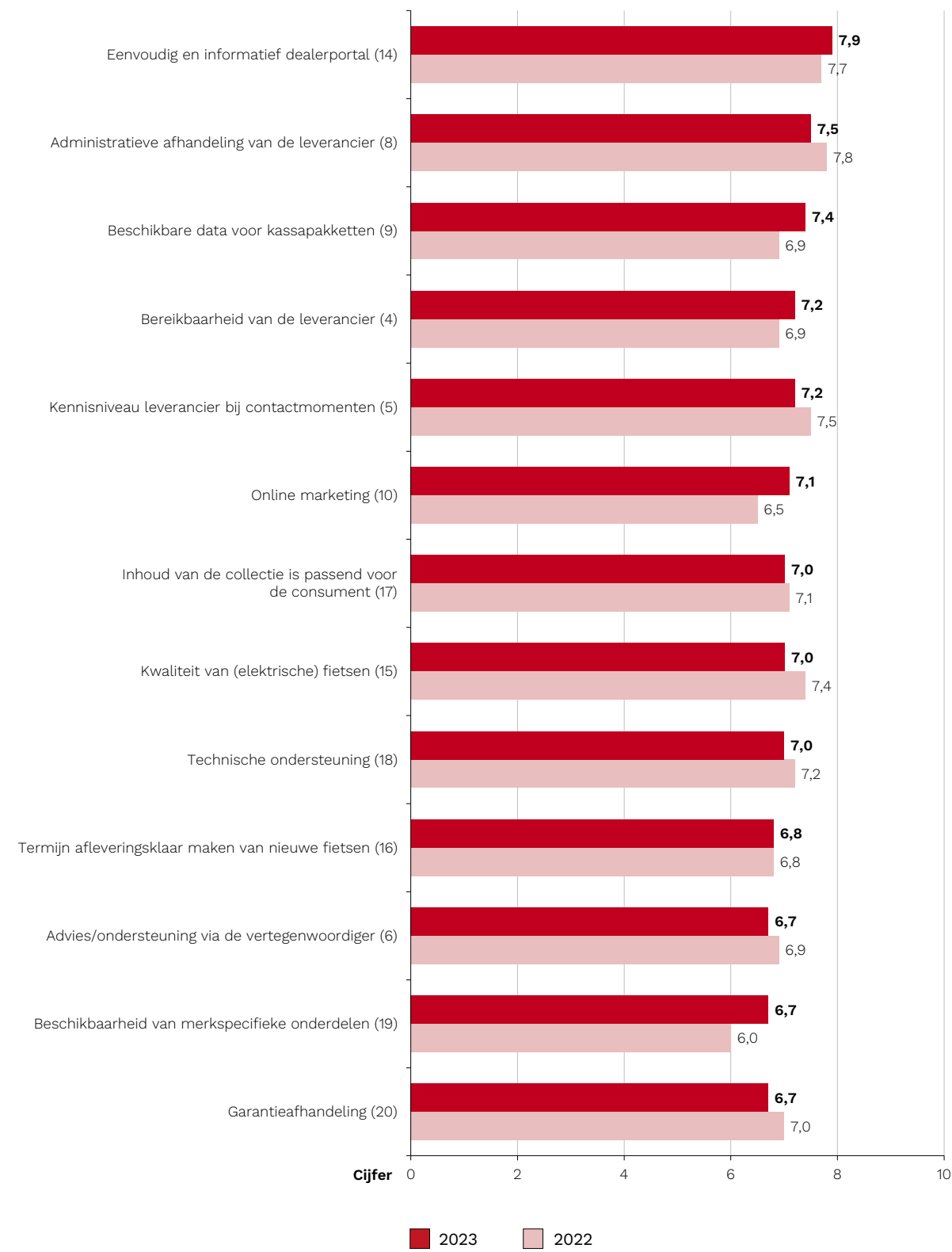
RAPPORT

Aantal respondenten	134
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	6,9
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Eenvoudig en informatief dealerportaal (14)	+0,5
📊 Beschikbare data voor kassapakketten (9)	+0,3
🚲 Beschikbaarheid van fietsen (22)	+0,2
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
📦 Distributiestrategie van de leverancier (3)	-0,5
🔋 Beschikbaarheid van accu's (24)	-0,5
🛠️ Coulanceregelingen (21)	-0,3
Meest bemoedigende ontwikkelingen	
ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
🔋 Beschikbaarheid van accu's (24)	+3,9
📖 Informatievoorziening over accu's in backorder (25)	+2,0
📦 Nakomen van bestellingen en levertermijn (12)	+1,9
Belangrijkste aandachtspunten	
ten opzichte van 2022	Verskil in rapportcijferpunten
💰 Hoogte van marges en bonussen (7)	-0,5
🚲 Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	-0,4
🛠️ Garantieafhandeling (20)	-0,3

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN SPARTA





TREK

WATERLOO, WISCONSIN | SINCE 1976

Het waarderingscijfer van Trek is een 7,0, een verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar (score: 6,8). De sterkst gewaardeerde aspecten, zoals de bereikbaarheid van de leverancier (7,9), technische ondersteuning (7,9) en het kennisniveau van de leverancier bij contactmomenten (7,8) tonen aan dat ondernemers de interactie en ondersteuning door de leverancier waarderen. Aan de andere kant blijken het nakomen van bestellingen en levertermijnen (6,0), samen met de informatievoorziening over accu's in backorder (6,2) en de beschikbaarheid van fietsen (6,2) minder goed gewaardeerd te worden. Hoewel deze punten als voldoende worden beoordeeld, geeft dit aan dat er ruimte is voor verbetering in logistieke processen en voorraadbeheer. Trek heeft geen onvoldoendes gekregen.

ONDERSTEUNING WORDT GEWAARDEERD

De positieve verschillen ten opzichte van andere fabrikanten zijn: verbeteringen in advies/ondersteuning via de vertegenwoordiger (+1,1), technische ondersteuning (+1,0) en garantieafhandeling (+1,0). Er zijn dertien stellingen waar Trek een half punt of meer boven het gemiddelde van alle fabrikanten scoort. De meest negatieve punten ten opzichte van alle fabrikanten/importeurs zijn de beschikbaarheid van merkspecifieke onderdelen, in hoeverre de inhoud van de collectie passend is voor de consument en de online marketing. Al deze onderwerpen scoren net 0,3 punt lager dan het gemiddelde van alle fabrikanten.

COLLECTIE SLUIT MINDER AAN

De meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van het voorgaande jaar tonen verbeteringen in de beschikbaarheid van accu's (+1,9) de informatievoorziening over leveringsstatus (+1,8) en accu's in backorder (+1,4). Deze stijgingen suggereren een gerichte aanpak om tekortkomingen aan te pakken en klantgerichte processen te verbeteren. Minder positief bij Trek is de afnemende beoordeling voor de aansluiting van de collectie op de consument (-0,9) en de hoogte van marges en bonussen (-0,1). Dit suggereert dat het merk moet blijven streven naar een assortiment dat perfect aansluit bij de wensen van de klant en een evenwichtige prijsstructuur om de concurrentiekracht te behouden.

DEALERCONTRACT

Trek heeft het in het Dealerprogramma opgenomen commercieel beleid op een aantal punten gewijzigd. Ook de algemene voorwaarden zijn op een paar punten gewijzigd, bijvoorbeeld het moment van annuleren bij prijswijzigingen en het recht om bij annuleringen een percentage van de factuurwaarde in rekening te brengen.

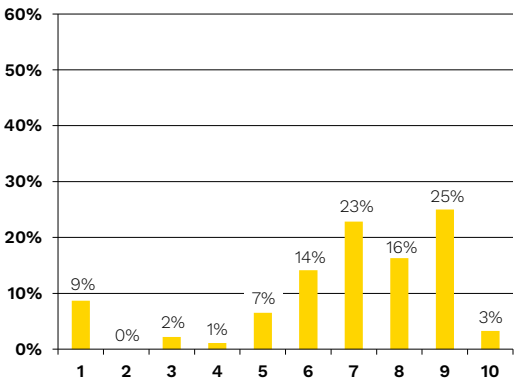
Ook zijn bepalingen opgenomen over het door Trek kunnen terugkopen van de onverkochte voorraad bij het eindigen van het dealercontract en het door Trek kunnen annuleren van orders die op het moment van het eindigen van het dealercontract nog niet aan de dealer zijn afgeleverd.

7,0

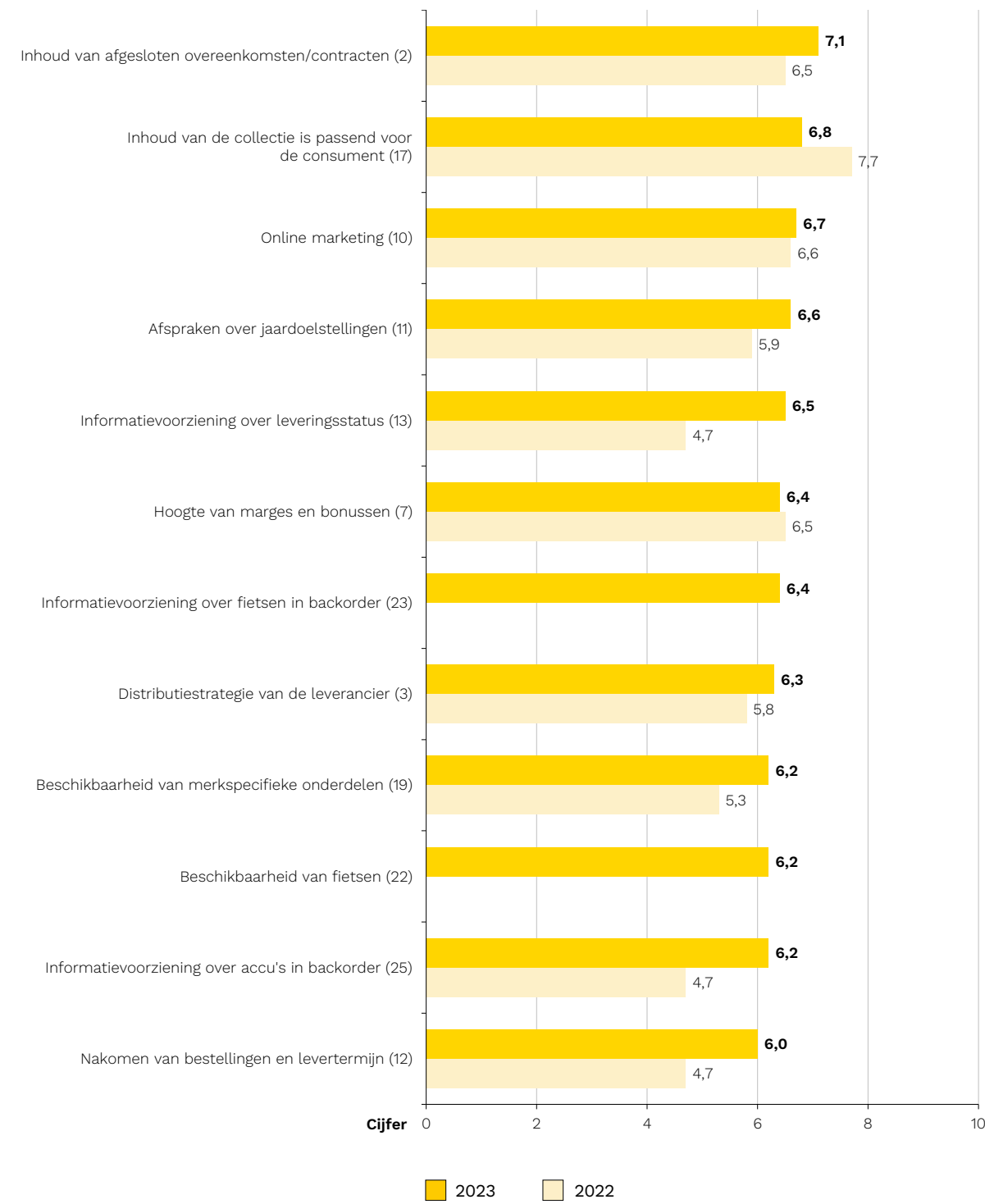
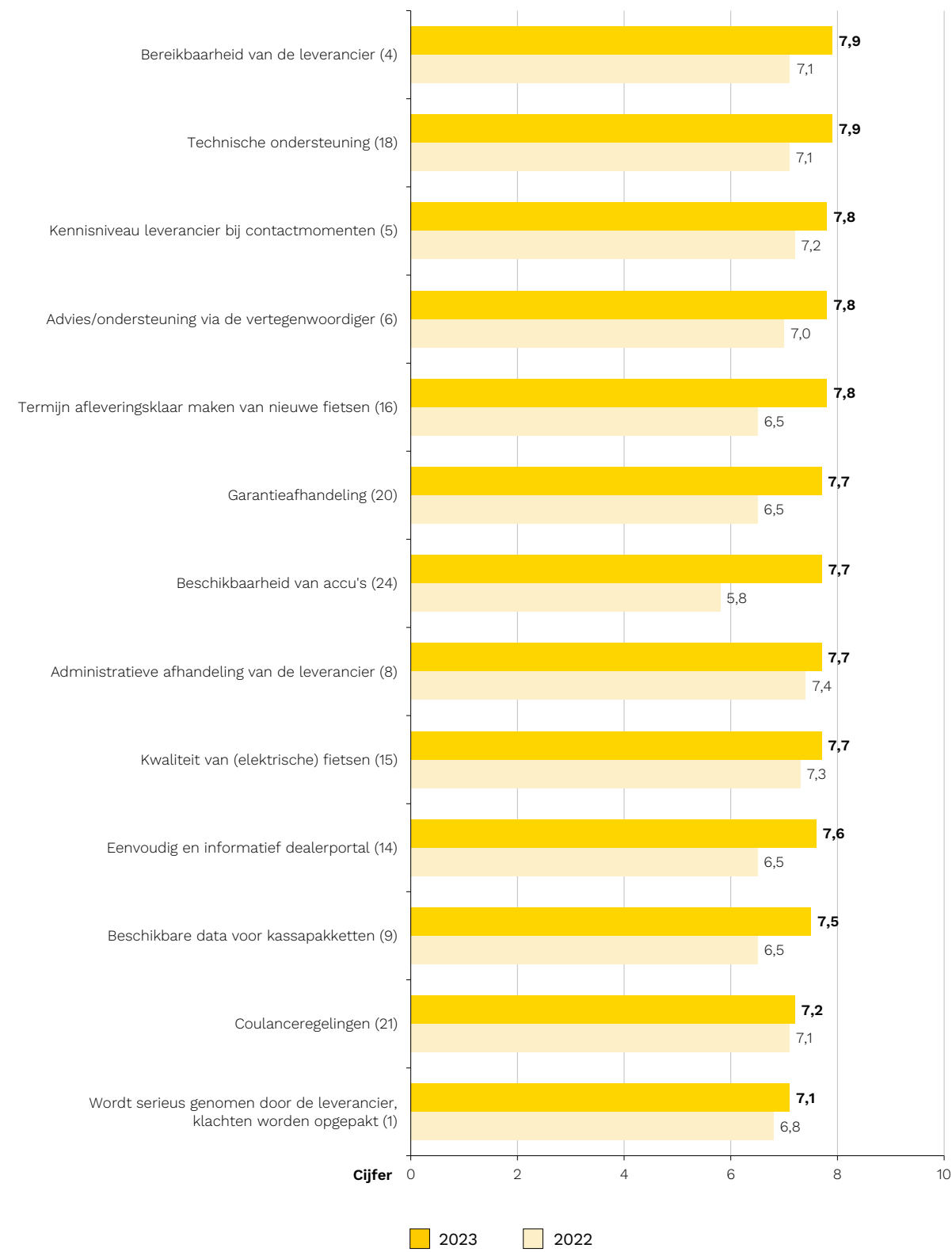
RAPPORT

Aantal respondenten	46
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	7,0
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
➊ Advies/ondersteuning via de vertegenwoordiger (6)	+1,1
➋ Technische ondersteuning (18)	+1,0
➌ Garantieafhandeling (20)	+1,0
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
➊ Beschikbaarheid van merkspecifieke onderdelen (19)	-0,3
➋ Inhoud van de collectie is passend voor de consument (17)	-0,3
➌ Online marketing (10)	-0,3
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022	
➊ Beschikbaarheid van accu's (24)	+1,9
➋ Informatievoorziening over leveringsstatus (13)	+1,8
➌ Informatievoorziening over accu's in backorder (25)	+1,4
Belangrijkste aandachtspunten ten opzichte van 2022	
➊ Inhoud van de collectie is passend voor de consument (17)	-0,9
➋ Hoogte van marges en bonussen (7)	-0,1
➌ N.v.t.	-

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN TREK



URBAN ARROW

Het waarderingscijfer van Urban Arrow is een 7,0. Hoogst gewaardeerd zijn de termijn voor het afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (8,2), de kwaliteit van (elektrische) fietsen (7,9), en de beschikbaarheid van accu's (7,6). Deze positieve beoordelingen dragen bij aan de reputatie van het merk in termen van productkwaliteit en service. Een hoge score voor de kwaliteit van de fietsen impliceert dat het merk zich richt op het produceren van betrouwbare producten. Dit draagt bij aan klanttevredenheid en vertrouwen in het merk. Aan de andere kant zijn er enkele gebieden waar het merk minder presteert. De beoordelingen voor het eenvoudig en informatief dealerportal (5,4), beschikbare data voor kassapakketten (5,4), en de hoogte van marges en bonussen (5,5) zijn allemaal mild onvoldoende.

BETROUWBAARHEID ALS PLUS

Slechts vijf lichte onvoldoendes zijn genoteerd voor Urban Arrow. De lagere scores voor deze aspecten kunnen wijzen op problemen in de communicatie en samenwerking met dealers, wat vervolgens een impact kan hebben op de algehele operationele efficiëntie en winstgevendheid.

VERBETERINGEN LIGGEN BIJ INFORMATIE

Urban Arrow scoort hoog ten opzichte van het gemiddelde van andere fabrikanten in de termijn voor het afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (+1,4), de beschikbaarheid van fietsen (+1,0), en de kwaliteit van (elektrische) fietsen (+0,8). Er zijn ook gebieden waar het merk duidelijk achterblijft. De mate van eenvoud en wijze van gepresenteerde informatie op het dealerportal (-2,1), beschikbare data voor kassapakketten (-1,6), en de administratieve afhandeling van de leverancier (-0,8) zijn de gebieden waar verbetering gewenst is. Al scoort laatstgenoemde alsnog een degelijke 6,6.

Vorig jaar nam Urban Arrow nog niet deel aan het (vernieuwde) RODI. Daarom zijn binnen het merk nog geen (jaar-)vergelijkingen te maken.

DEALERCONTRACT

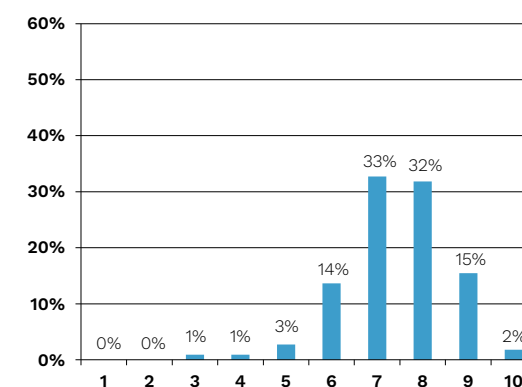
Ook Urban Arrow (UA) doet dit jaar voor het eerst mee aan de contractbeoordeling in het kader van de RODI.

Urban Arrow hanteert een selectief distributienetwerk, wat betekent dat de dealers aan bepaalde kwaliteitseisen moeten voldoen en geen nieuwe fietsen mogen verkopen aan wederverkopers. De dealerovereenkomsten gelden voor onbepaalde tijd. De kwaliteitseisen kunnen jaarlijks worden gewijzigd, maar de dealers moeten wel tijdig over zulke wijzigingen worden geïnformeerd.

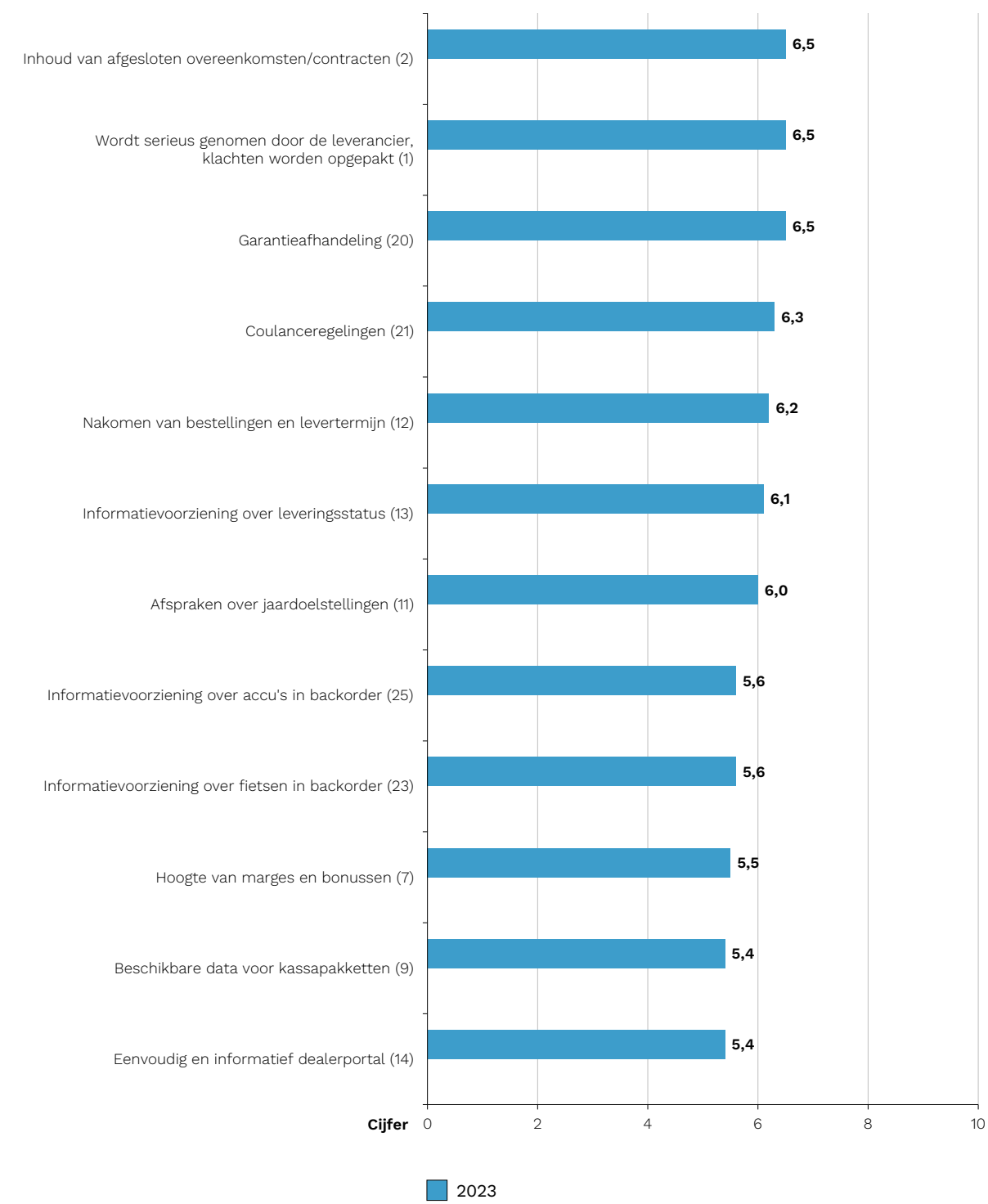
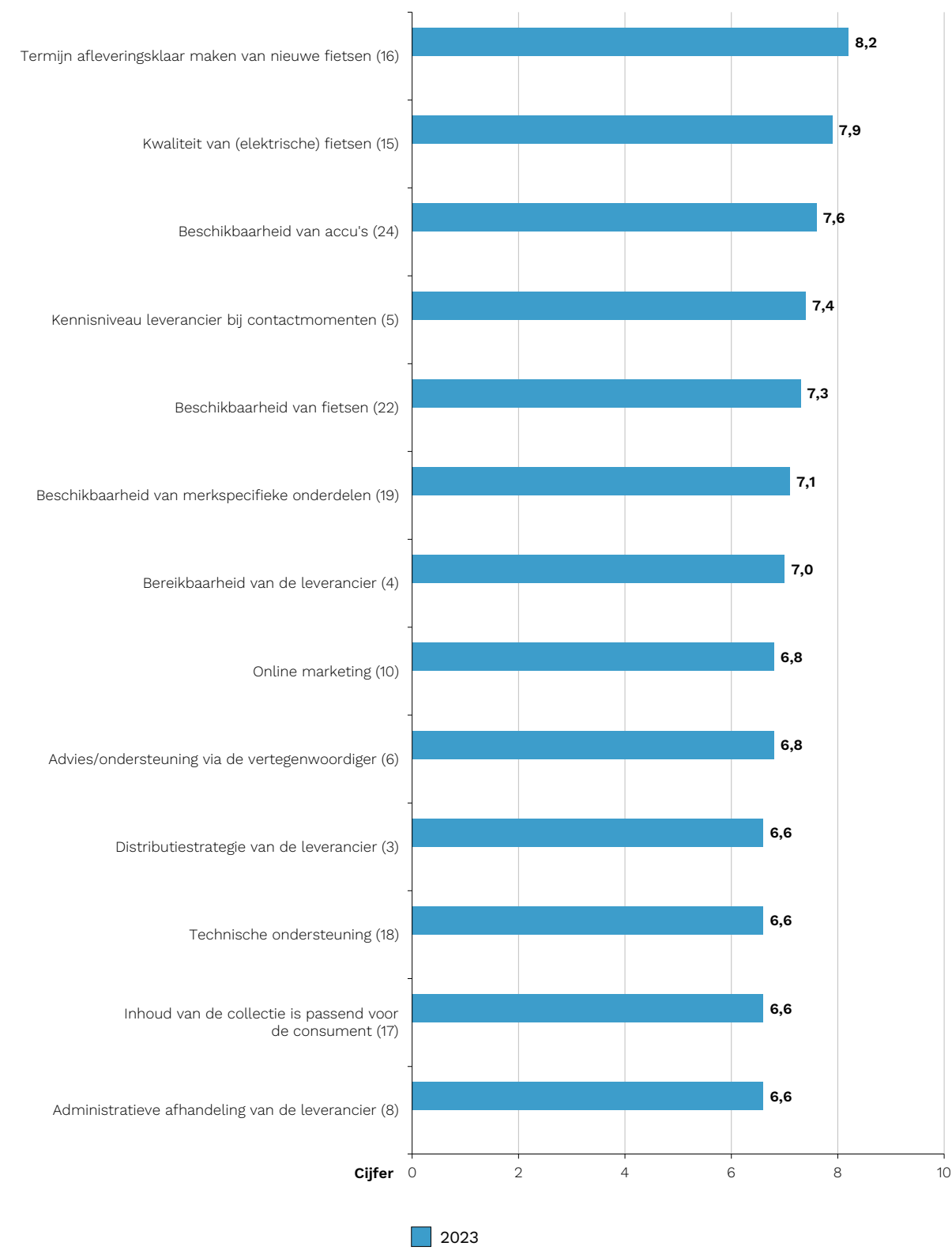
RAPPORT

Aantal respondenten	55
Algemeen waarderingscijfer relatie met merk	7,0
Meest positieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Termijn afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen (16)	+1,4
🔍 Beschikbaarheid van fietsen (22)	+1,0
🔍 Kwaliteit van (elektrische) fietsen (15)	+0,8
Meest negatieve punten ten opzichte van alle merken	
🔍 Eenvoudig en informatief dealerportal (14)	-2,1
🔍 Beschikbare data voor kassapakketten (9)	-1,6
🔍 Administratieve afhandeling van de leverancier (8)	-0,8
Meest bemoedigende ontwikkelingen ten opzichte van 2022	
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
Belangrijkste aandachtspunten ten opzichte van 2022	
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-
🔍 N.v.t.	-

PERCENTAGE RESPONDENTEN PER RAPPORTCIJFER



RESULTATEN URBAN ARROW



BIJLAGE: STELLINGEN

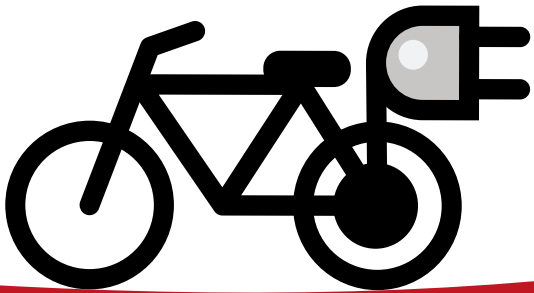
ALGEMENE STELLINGEN	
1.	Ik voel mij als dealer serieus genomen door mijn leverancier. Klachten/suggesties worden opgepakt en waar mogelijk omgezet in verbeteracties.
2.	Ik ben tevreden over de voorwaarden van de overeenkomsten/contracten die ik met mijn leverancier heb afgesloten.
3.	Ik ben tevreden met de distributiestrategie van deze leverancier/fabrikant.
4.	Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van de leverancier.
5.	Ik ben tevreden over het kennisniveau van alle medewerkers waarmee ik regelmatig contact heb.
6.	Ik ben tevreden over de wijze waarop de leverancier mij via de vertegenwoordiger adviseert en ondersteunt.

VERKOOP	
7.	Ik ben tevreden over de hoogte van marges en bonussen.
8.	Ik ben tevreden over de administratieve afhandeling van deze leverancier. Denk hierbij aan juiste facturatie, verwerking van creditfacturen, etc.
9.	Ik ben tevreden over de data welke mijn leverancier beschikbaar stelt aan de kassapakketten. Bijvoorbeeld via DST = Digitale Samenwerking Tweewielerbranche.
10.	Ik ben tevreden over de (online) marketing vanuit dit merk. Denk hierbij aan (online) reclamemateriaal en/of verkoopdocumentatie.
11.	Ik ben tevreden over de manier waarop jaardoelstellingen worden afgesproken (denk aan omzetgroei jaar op jaar, minimale planhoeveelheid).
12.	Ik ben tevreden hoe mijn leverancier de bestellingen/levertermijn nakomt.
13.	Ik ben tevreden over de informatievoorziening vanuit de leverancier over de leveringsstatus van bestelde fietsen.
14.	Het dealerportal van deze leverancier is eenvoudig te gebruiken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: alle informatie goed beschikbaar, snel in gebruik, overzichtelijk, etc.

PRODUCTEN EN COLLECTIE	
15.	Ik ben tevreden over de kwaliteit van de (elektrische) fietsen van dit merk.
16.	Ik kan binnen redelijke termijn de fietsen van dit merk afleveringsklaar maken.
17.	De inhoud van de collectie van deze leverancier ervaar ik als passend voor de consument.

SERVICE EN GARANTIE	
18.	Ik ben tevreden over de technische ondersteuning die de leverancier biedt. Denk b.v. aan: technische trainingen (online of in persoon), advies van een buitendienstmedewerker, advies van een klantenservicemedewerker, technische bulletins.
19.	Ik ben tevreden over de beschikbaarheid van merk-specifieke onderdelen (b.v. kettingkast in specifieke kleur) bij deze leverancier.
20.	Ik ben tevreden over de garantieafhandeling (procedure, vergoeding en snelheid) van deze leverancier.
21.	Ik ben tevreden met de coulanceregelingen vanuit de leverancier richting mij.
22.	Ik ben tevreden over de beschikbaarheid van fietsen.
23.	Ik ben tevreden hoe ik word geïnformeerd over fietsen die nog in backorder staan.
24.	Ik ben tevreden over de beschikbaarheid van fietsaccu's.
25.	Ik ben tevreden hoe ik word geïnformeerd over accu's die nog in backorder staan.

Naast deze stellingen hebben we de ondernemers ook gevraagd een algemeen rapportcijfer/waarderingscijfer te geven (van 1-10) en een uitspraak te doen over de winstgevendheid (verslechterd, hetzelfde gebleven of verbeterd).



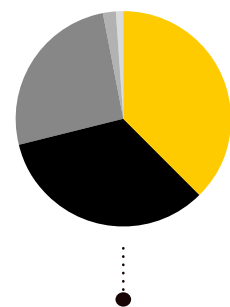
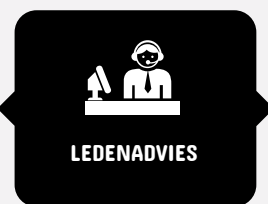
Vragen? Neem contact op met BOVAG

Uiteraard zijn er bij de bestudering van de contracten meer zaken opgevallen. Dealers van de merken die zijn uitgelicht in het Dealeradviesboek 2023 of ondernemers die een contract krijgen aangeboden en die bij BOVAG zijn aangesloten, kunnen voor uitgebreide informatie over de kernpunten van contracten contact opnemen met BOVAG.

CONTACT VIA INTERNET



TELEFONISCH CONTACT



- <1% Milieu
- 2% Economisch/Fiscaal
- 26% Juridisch
- 34% Algemeen
- 38% Arbeidsrecht/cao

Jaarlijks geeft deze afdeling
9.000 adviezen
aan BOVAG-leden.



LEDENADVIES

E ledenadvies@bovag.nl
T 030 - 659 53 00

Neem contact op met deze afdeling bij vragen over bijvoorbeeld arbeidsrecht & cao, milieuzaken, fiscale vraagstukken en algemeen juridische zaken, zoals BOVAG Garantie.



HULP BIJ KLACHTEN

E hulpbijklachten@bovag.nl
T 030 - 659 53 95

Krijgt u onverhoopt een geschil met een klant, dan kunt u uw klant verwijzen naar BOVAG Hulp bij klachten voor onafhankelijk en zorgvuldig advies.

Jaarlijks behandelt deze afdeling
1.200
bemiddelingsdossiers en beantwoordt zij
12.000
consumentenvragen.



LEDENADMINISTRATIE

E ledenadministratie@bovag.nl
T 030 - 659 54 73

De BOVAG Ledenadministratie verwerkt lidmaatschapsaanvragen en voert wijzigingen van ledengegevens door zoals contactpersonen, bedrijfsovernames of verhuizingen.

Op **MIJN.BOVAG.NL** vindt u:

• handige tools en voorbeeld documenten exclusief voor BOVAG-leden



• het laatste branchenieuws



• alle relevante contactinfo



• dossiers over relevante onderwerpen voor ondernemers



• verenigingszaken



• evenementen



BIJENKOMSTEN

PERSOONLIJK CONTACT



BOVAG-ADVISEURS

BOVAG-CONGRESSEN EN BIJENKOMSTEN

Jaarlijks organiseert BOVAG verschillende bijeenkomsten om u te inspireren, te informeren en om bij te praten met andere ondernemers uit het netwerk van zo'n 8.000 bedrijven.

Ga naar mijn.bovag.nl/bovagadviseurs en kijk wie uw BOVAG-adviseur is. Hier vindt u ook de contactgegevens.

BOVAGHUIS





BOVAG
Kosterijland 15
3981 AJ Bunnik

www.bovag.nl