

AMSTERDAM CYCLEYOU



Volgens de website cycleyou.nl is CycleYou gevestigd in Amsterdam. Google Maps bevestigt dat nog eens zonder omwegen. Maar wie de reis aanvaardt richting Schellingwouderdijk 339A gaat steeds harder geloven dat hij of zij in de polders rond Monickendam zal eindigen. Want CycleYou is op een haar na, nog net niet buiten de Ring A10 gevestigd. En laat dat nou net een van de sterkste USP's van dit fietsenbedrijf zijn.

Wie de website cycleyou.nl aanraapt, wordt meteen geconfronteerd met een ander uniek verkoopargument van deze onderneming. Want onmiddellijk verschijnt - vrijwel beeldvullend - de mededeling 'CycleYou werkt uitsluitend op afspraak.' "Hoe dan?" zou de jeugd van tegenwoordig roepen. Het is alsof je op de site van een sjieke kapperszaak bent beland. Of van een juwelier die alleen de duurste klokjes verkoopt. Dat van dat

'juwelier' klopt trouwens aardig. Want wie eenmaal de schuifdeuren van de 250 m² grote winkel passeert, staat effectief te knippen met de ogen van al het moois dat er blinkt. En nee, het is geen goud of platina dat er staat te shinen, maar een enorme

Hoe het precies zit, weet eigenaar JanWillem (geen streepje, wel de hoofdletters 'J' en 'W') Marchal. Nadat hij een kop thee – slechts in één smaak en één maat verkrijgbaar: rooibos – heeft geserveerd, antwoordt hij op de openingsvraag: Waar stond je wiegje?

'SOMMIGE MENSEN DIE PER ONGELUK MIJN ZAAK BINNENVIELEN LIEPEN VAN DE SCHRIK ACHTERWAARTS DE WINKEL UIT.'

verzameling Santos-fietsen. Feitelijk blijken alle Santos-modellen er te staan, vaak ook nog in verschillende framematen. Want CycleYou is een SantosWorldstore en een Santos E-bike Specialist.

"Nee, niet in een fietswinkel. Ik ben geboren in Soestdijk, mijn ouders hadden een kapperszaak in Soest. De zaken gingen goed. Omdat mijn vader van de paarden was, verhuisden we in 1970 naar Putten. Immers,



daar had hij meer ruimte voor zijn hobby. Ik vond het daar helemaal geweldig vanaf dag 1. Ik wilde meteen boer worden! Maar het werd slagersjongen nadat ik halverwege de Christelijke MAVO – met verschrikkelijke leraren - aan de slag ging bij Slagerij Bakker (sic) in Putten. In mijn vrije uurtjes sleutelde ik aan crossbrommertjes, want ik was snel helemaal gek van de trialsport. En de zandwegen rond Putten waren door God geschapen voor deze hobby.”

Na enkele jaren tussen de sudderlapjes en de kogelbiefstukken reist JW in 1986 af naar de hoofdstad. Daar begint hij aan een avondstudie VWO. Zijn inzet wordt drie jaar later in een officieel diploma en slingers gematerialiseerd. “Maar ik wilde niet studeren, ik wilde artiest worden, de Bono van Nederland! Ik zong al vanaf mijn pubertijd. Al in Putten oefende ik terwijl ik door de weilanden fietste. Uit volle borst, met een koptelefoon op mijn hoofd. Ik werd lead zanger in een rockband en we toerden door het hele land. We hebben zelfs twee CD's gemaakt. Het was meer leuk dan ruig. Misschien waren we wel de braafste rock band van de wereld; groupies boeiden mij niet bijzonder. Het ging mij in ieder geval vooral om de muziek.”

Met de muziek kwam er ook een eerste grote liefde – Yvonne – waarmee hij door Azië toerde. En later door Australië waar hij in Kalgoorlie ‘goudgeld’ verdiende als goudzoeker in een dagbouwmine. In 1990 eindigt de wereldreis in wereldstad Amsterdam. Toen JW op een dag bij MacBike binnenstapte om een plaksetje te kopen, informeerde hij terloops of ze een vacature hadden. Directeur Jos Louwman had wel een baan voor hem als monteur, maar dan zou hij toch eerst het Fietvak-diploma moeten behalen. JW dook wederom in de boeken om in zes maanden tijd – terwijl er een jaar voor

deze studie stond – zich met het getuigschrift op zak bij MacBike te melden. Vanaf dat moment plakte de ex-trialrijder, de ex-slager, en de ex-rock ster zich een slag in de rondte. Hij mag namelijk bij MacBike de eindeloze stroom huurfietsen servicen.

“Ik had het prima naar het zin. Ik kwam er al gauw achter dat ik gevoel had voor fietstechniek. Ik herinner mij dat ik zelfs versnellingsnaven mee naar huis nam om eindeloos te bestuderen. Maar, na twee jaar was ik wel klaar met alleen maar dezelfde fietsen repareren, en ging ik aan de slag bij 't Mannetje in de Pijp. Daar heeft Eelco Kaarsemaker mij pas écht het vak geleerd. Eindelijk mocht ik serieuze reparaties uitvoeren, en ook dat lukte.” Eelco was visionair, zou blijken, want hij was ervan overtuigd dat bakfietsen de toekomst hadden. Met zijn bakfietsen voorzag hij de eerste ‘bakfietsmoeders’ van extra mobiliteit. JW werd chef werkplaats terwijl

aanvankelijk gevormd door het opknappen van tweedehands huurfietsen die van Vlieland kwamen. Met drie man personeel pakten ze zo’n 100 gulden brutomarge per gerepareerde fiets. Zes jaar later, rond de millenniumwisseling, verhuisde het bedrijf naar de Looiersgracht en haalde JW alras MTB's en Racefietsen in huis. “Toen werd het pas echt leuk. We deden Principia, Bianchi, Cannondale en Cube. De hele handel werd daardoor naar een hoger level getild.”

“En toen leerde ik Robbert Rutgrink kennen op een beurs. Hij was net terug uit München en zat met zijn Santos vol in het MTB-segment. Vanaf het eerste moment was ik gegrepen door zijn stijl, aanpak en vakmanschap. Ik vertelde hem dat ik een eigen vakantiefiets wilde bouwen met een Rohloff-naaf. En van het een kwam het ander. Zo kon ik bij hem frames inkopen en laten spuiten. Echt geweldig dat hij mij die kans gaf, ik was immers een piepklein onderneminkje.

‘IK WAS HELEMAAL KLAAR MET AL DIE MENSEN DIE WILLEN DAT IK HUN FIETSWRAK OPKNAP EN ZEUREN OVER EEN TIENTJE.’

Eelco zich onder andere op de Filibus stortte. Helaas bleek het ondernemerschap van Eelco zich slecht te verenigen met zijn alcoholconsumptie en viel de hele onderneming in duigen.

In 1994 startte JW een nieuw avontuur. Aan de Elandsstraat opende hij zijn eerste echte eigen fietswinkel. Zijn negotie heette Firma Fietsplezier en was 85 m2 groot. “Tot mijn stomme verbazing liep het meteen storm. Ik draaide de eerste week 1500 gulden omzet. Serieus, Ik wist niet wat mij overkwam.” Naast reguliere reparaties werd de corebusiness

Dat hij ook eindeloos kan palaveren, voegt voor mij alleen maar toe – die man heeft een missie. En al gauw veroverden naast Santos mijn eigen MEES-vakantiefietsen een deel van de winkelvloer. Omdat ik een steeds grotere hekel aan het pre-orderen en het snelle wisselen van de collectie kreeg, verlegde ik mijn focus van leverlee meer en meer naar de Mees en de Santos. Bovendien was ik helemaal klaar met al die mensen die willen dat ik hun fietswraak opknop en vervolgens beginnen te zeuren over een tientje. Pure minachting voor het vakmanschap van de rijwielhersteller.”





JW verklaart de minachting van sommige klanten met wat hij noemt het 'Malle Pietje-effect'. "Veel mensen denken serieus dat als je niet goed op school kunt meekomen, dat dan de fietsenbranche je enige en laatste optie is. Sommigen menen serieus dat je niet helemaal bij ben. Ik ben dan ook allergisch voor als mensen vragen of ik 'even' hun wiel kan spaken of 'even' de crank kan vervangen. Zelfs een band vervangen doe ik niet 'even'. Elke bonafide collega evenmin. Wij doen alles met de grootste zorg en zorgvuldigheid. Met inzet van al onze kennis en ervaring."

JW wilde daarom dat voortaan alleen nog maar liefhebbers de drempel van zijn winkel zouden passeren. Mensen met een hart voor de fiets, die vakmanschap herkennen en erkennen.

'IK WEET PRECIJS HOE JE JE NAAR EEN HARTAAANVAL SLEUTELT.'

Dat ideaal kwam steeds dichterbij toen Santos zich van lieverlee op vakantiefiets stortte en JW met zijn Mees de racefiets-markt bediende. "Al gauw zat ik op 80% omzet uit verkoop en 20% reparatie. Sommige mensen die per ongeluk mijn zaak binnenvielen met een ketting die van hun verrotte fiets van de Praxis was gevallen, liepen van de schrik achterwaarts de winkel uit. Vanaf dat moment ging ik mij ook interesseren voor bijvoorbeeld legeringen. Een hele nieuwe wereld ging voor mij open."

De zaken gingen goed. De Firma Fietsplezier verkocht ook steeds meer fietskleding. "Alleen,

toen ik een merk te pakken had, dat een succes werd – zoals Assos - was het Lohman op de De Clerqstraat, amper 1000 meter verderop, die mij de nek omdraaide. Hij kon volume kopen en ging vervolgens genadeloos met het merk stunten. Ik wil echt niet negatief overkomen, dat ligt niet mijn aard, maar dat vond ik toch wel heel pijnlijk. Zo lomp hoe sommigen de fietsenwereld verwarren met koehandel."

Een nieuwe pandeigenaar maakte, na juridisch gedoe, een einde aan tien jaar verkopen en sleutelen aan de Looiersgracht. "Ik won weliswaar de rechtszaak en kreeg een bescheiden compensatie, maar was wel mijn gouden plekkie kwijt. Terwijl er thuis drie kinderen wachtten die ik samen met mijn

werkende vrouw mocht onderhouden." Het gezin Marchal woonde toen al 10 jaar op een woonschip in het IJ, vlakbij de Schellingwouderbrug. Op de wal was een tuincentrum gevestigd dat leeg kwam te staan. Toen een ontwikkelaar naar een nieuwe bestemming zocht, informeerde JW naar de mogelijkheid om dáár een fietswinkel te starten, naast Landmarkt, een winkel die voornamelijk streekproducten verkoopt en dat combineert met een restaurant. "Iedereen verklaarde me voor knettergek om zo ver buiten de stad te gaan zitten. Maar ik zag vooral de optimale



Actief in de fietsenbranche sinds:
1990

Waarom ik zoveel plezier heb in mijn werk?

Omdat de fietsenbranche mij de mogelijkheden heeft geboden – en nog steeds biedt – om mijn eigen wereld te creëren. Met mijn eigen merken, mijn eigen aanpak en eigen klanten. De diversiteit aan fietsen is inmiddels zo enorm dat wie niet voor main stream wil of kan kiezen prima een eigen niche kan veroveren. Een niche die bij je past.

Laatste keer gefietst?

Onze boot ligt op 100 meter afstand, dat doe ik lopend. Afgelopen zomer fietste ik met mijn vrouw naar de Cevennen. Mijn vrouw is de echte fietser thuis.

Met welke distributeurs doe je het fijnste zaken?

Santos en Juncker.

Wat vind je van Fietsmarkt?

Het blad sluit niet aan op mijn handel, maar ik lees graag over wat er in de rest van de fietsenwereld gebeurt.

Doelgroep:

Fietzers die onze branche serieus nemen en kwaliteit en service naar waarde kunnen schatten.

Fietsmerken

Santos
Mees

Accessoires

Vaude
Lezyne



'IK VOED ALS HET WARE MIJN KLANTEN OP EN ZO HOUD IK HET VOOR IEDEREEN LEUK'

bereikbaarheid – direct aan de A10 – en de ruime, gratis parkeergelegenheid en het prachtige fietsgebied, Waterland.” De rest is geschiedenis. Robbert hielp hem met de inrichting van de zaak – “Hij heeft hier zelfs een paar dagen staan timmeren”. Waarna nieuwe en bestaande klanten in grote getalen helemaal naar zijn nieuwe winkel in de polder kwamen.”

De winkel heette voortaan Marchal CycleYou, maar dat Marchal ging als snel in de kieperen omdat dat slechts verwarring gaf. Ook hier had JW al gauw zo’n 4 mensen in dienst, maar dat bleek alras een valkuil. Het leverde meer stress op dan ondernemersplezier of euro’s onder aan de streep. De stress werd zelfs zo erg dat JW in 2018 in een bed naast een hartmachine eindigde. Zijn fietshart bleef gelukkig kloppen, en herstelde uiteindelijk goed. En toen wist JW dat het roer nog een keer - en nu definitief - om moest. De oplossing was even origineel als brutaal als effectief. “Voortaan wilde ik alleen nog maar in mijn eentje de winkel draaien. Ik wilde uitsluitend Mees en Santos verkopen, en laatstgenoemde in de hoedanigheid

van Santos World Store. Het aanbieden van complete beurten leek mij daarbij dé oplossing. En uitsluitend alleen op afspraak. Dat zou vast beter zijn voor de hartkleppen, was mijn inschatting.”

JW heeft zijn zin nog niet afgemaakt of de schuifdeuren openen zich en een man – type degelijk met eindlooppensioen – stapt naar binnen met een Santos-fiets aan zijn hand. JW verontschuldigt zich, en loopt naar de klant die hij zonder al te veel inleiding aanspreekt met: “Heeft u een afspraak? Want wij plannen alle onderhoudsbeurten in.” Licht bedremmeld antwoordt de klant dat dat niet het geval is. “Ik heb geen haast,” merkt hij verontschuldigend op. En in een laatste poging de chef SantosWorldstore mild te stemmen, voegt hij eraan toe: “Ik ga de komende maanden toch niet fietsen.” Desondanks wordt de man onverholen en andermaal op de bedrijfspolicy gewezen, waarna hij een keuze mag maken uit het onderhoudsmenu. “Wilt u een small, medium of extra large beurt? Voor respectievelijk € 99,=, € 199,= of € 299,= ?” Schroomvallig kiest de ongehoorzame senior voor de middenbeurt en





maakt demitour. De Fietsmarkt-journalist van dienst neemt het tafereel met geamuseerde verbazing waar. Na 100 portretten van evenzovele fietsenzaken heeft hij zo'n heldere benadering van het fietsenvak nog nooit van dichtbij meegemaakt.

JW schakelt weer terug in de vertelmodus. "En het werkt! Het Malle-Pietje-effect behoort definitief tot de verleden tijd. Mensen hebben mij nog nooit zo serieus genomen op de momenten dat ertoe doet, ten aanzien van de dingen waar ik kijk op heb. En afrekenen is nooit meer een issue. Wat ook heel fijn is dat ik met deze vaste bedragen ook probleemloos iets extra's kan doen. Ik hoef de klant niet te bellen als er een bibje bijkomt. Dan neem ik eenvoudig genoeg met wat minder marge, geen probleem. Bij een volgende onderhoudsbeurt zit het weer mee. Zie het als een bezoek aan de kapper of de orthodontist. Daar zijn de prijzen toch ook volstrekt eenduidig. Ik kan zo'n constructie iedereen aanraden. Als mensen bereid zijn te betalen voor kwaliteit op het moment dat ze een fiets aanschaffen, dan zijn ze doorgaans ook te overtuigen van het belang van goede nazorg en bereid om tegen een reëel bedrag een onderhoudspakket af te nemen. Ik voed als het ware mijn klanten op en zo houd ik het voor iedereen leuk. Boze klanten, zoals in het

verleden, zijn er nooit meer. Iedereen weet waar hij of zij aan toe is. Weet je, het moet gewoon een beetje leuk zijn. Voor de klant, maar zeker óók en vooral voor jou. Werkelijk, ik zou graag lezingen willen geven om de collega's een spiegel voor te houden. Ik weet immers precies hoe je je naar een hartaanval sleutelt. En de druk op de branche is er de laatste jaren bepaald niet minder op geworden. In tegendeel."

"Wat mij ook enorm helpt is dat de bedrijfsvoering maximaal geautomatiseerd is, denk aan afrekenen, administratie, voorraadbeheer. Verder krijgt iedereen vanzelf een mailtje als er een servicebeurt aan zit te komen. Alles draait op het systeem van Cyclesoftware. Dat kostte en kost natuurlijk ook tijd en geld, maar nu houd ik mijzelf zo veel mogelijk vrij. Weet je, ik heb slechts twee handen, mijn verhaal en mijn vakkennis. Daarmee moet ik het verdienen. Voor alles waar ik geen zin in heb of waar ik geen verstand van heb, koop ik deskundigheid in."

Gevraagd naar de omzet noemt de entrepreneur dat deze rond een half miljoen euro uitkomt, voor belasting. Waarbij 20% uit reparatie komt en 80% uit verkoop, zijnde zo'n 100 fietsen. Accessoires doet JW niet aan. "Accessoires geven alleen maar ruis. Ik

heb slechts essentials. Zoals enkele Lezyne pompjes en Vaude tassen. De tassen die dienen slechts als voorbeeld. Als iemand een tas wil aanschaffen, bestel ik de keuze ter plekke. Verder bied ik iedereen die een fiets aanschaf de mogelijkheid om voor omgerekend € 150,- aan accessoires uit te kiezen, omdat ik niet aan prijskortingen wil doen. Dat is emotioneel toch veel aardiger? Een korting van € 150,- vergeet je snel, maar als je je fiets telkens weer opzadelt met 'gratis' tassen, dan beklijft dat."

Het staat erop, het interview. De pen en het papier kunnen rusten. Maar... hoe kan het dat niet één keer het C-woord is gevallen? Dat niet een keer dat ene enge wereldwijde virus dat alles en iedereen ruim twee jaar in haar greep hield, geen onderwerp van gesprek was? Zitten we soms aan tafel met een virusontkenner? "Nee, niet in den minst. Maar het fijne van Santos is dat ze hun zaakjes geweldig op orde hadden en hebben en zonder noemenswaardige problemen of vertragingen konden leveren. Ze hebben geen steek laten vallen. Dat Santos ook Covid-proof zou zijn, dat kon ik natuurlijk 10 jaar geleden niet bevroeden. Maar het bevestigt andermaal dat ik goed heb gekozen."