

Door de bril van Jorissen

Voor een scootmobiel naar de garage

Het gaat slecht met de auto-industrie. Onlangs viel voor de Amerikaanse autogigant General Motors de deur zowat dicht. Maar dat belette een aantal ondernemende medewerkers niet om een andere deur open te zetten. Handige jongens zochten een ander gat in de markt. Zoiets moest ongetwijfeld ook het geval zijn bij de drie vestigingen van Renault dealer De Kempenaar. Ik las dat dit familiebedrijf naast Renaults sinds april ook scootmobielen verkoopt. De verkoop van auto's mag dan wel inzaken, ons soort mensen groeit: een aanstormende grijze golf met gebreken. Ondanks dat, mobiel blijven zullen we.

Op www.kempenaar-reault.nl las ik het motto van het bedrijf: the car(e) family. Toen ik die slogan zag, wist ik het zeker. Je plakt de letter e achter het woord car, en je transformeert het bedrijf tot een onderneming richting mobiliteit en zorg voor de hulpbehoevende scootmobielrijder. Creatieve jongens, die Kempenaertjes. Ik wou wel eens nader kennismaken: met de ondernemers én het assortiment. Mevrouw met de Bril doet tegenwoordig veldonderzoek, dus ging ik als klant. Zelf klein van stuk ging ik er vanuit dat er geen scootmobielen in het assortiment zouden zitten waarop ik fris en vrolijk weg zou scheuren, dus vroeg ik columniste Marja mee als Koningin Klant.

Bedrijfsleider Van Dijken van de vestiging in Bodegraven is aan de telefoon als we arriveren. Het geeft ons de tijd om voorzichtig tussen de glanzende Lagunes, Meganes en Koleos door te laveren richting scootmobielen. In een hoekje staan er twee opgesteld. Ze zien er aardig uit, maar mijn aandacht gaat vooral uit naar een glanzende Koleo, een krachtig uitziende sportieve wagen waarin ik maar wat graag zou wegrijden. Wordt moeilijk als rolstoeler, en daar kom ik niet voor. Terwijl klant Marja koning speelt, plaats neemt op een zwarte scoot en de bedrijfsleider het hemd van het lijf vraagt

"Iso-certificaat? Mensen die hier komen weten toch zelf wat ze willen"

over een voor haar geschikter stuur, over het voordeel van driewielers en vierwielers, zie ik kans te weten te komen wat Kempenaar beweegt om in scootmobielen 'te doen'. Het bedrijf importeert ze niet zelf, maar blijkt franchisehouder. "De importeur vroeg of hij er een paar neer mocht zetten. We hebben ruimte, dus we zien wel", aldus Van Dijken.

Gevraagd naar het motto the car(e) family blijkt dit niet nieuw. 'Care' staat gewoon voor goede serviceverlening voor ieder die er een auto koopt. Mevrouw met de Bril, altijd licht wantrouwig, had het dus niet bij het rechte eind.

Koningin Klant blijft informeren naar onderdelen en verstelmogelijkheden en de service bij pech onderweg. De bedrijfsleider blijft geduldig en zeer klantvriendelijk. Op vragen waar hij geen antwoord op heeft, spoedt hij zich richting telefoon om navraag te doen bij andere filialen en ondertussen schenkt hij goede koffie. Na anderhalf uur verlaten we het bedrijf. Tevreden, voorzien van folders met prijzen én een stuk wijzer: de Kempenaar is een servicepunt voor mensen in de buurt die in een scoot van het merk Mobiel Garant rijden. Banden plakken en onderdelen vervangen, dat kunnen ze. Alleen jammer dat ze een scoot niet aanpassen voor een niet-standaardmens.

Ik weet meer, maar niet genoeg over Mobiel Garant en over wat de impor-

"Weet u, mensen hebben tegenwoordig een pgb, ze willen zelf kiezen"

teur beweegt. Importeur Gijs van Schaik, gevestigd in Baarn, licht telefonisch het een en ander toe. "Weet u, mensen hebben tegenwoordig een pgb, ze willen zelf kiezen." Ha, dus toch een gat in de markt! "Ik krijg veel mensen met rugproblemen die een voorzichtig in natura hebben en daar niet tevreden mee zijn. Ze rijden in een scootmobiel zonder vering, want ze kunnen bij de hulpmiddelenleverancier uit slechts twee types kiezen. Ik ben wel bij de gemeente geweest om daarover te praten. Onze primaire missie is: ons verdiepen in de klant. Wij kruipen in de schoenen van de klant." Ondertussen vertelt hij tussen neus en lippen door dat hij er ook een aardige boterham mee verdient. Van Schaik is dus de importeur, de scoot-

mobielen importeert hij uit Taiwan. "Ze zijn van goede kwaliteit. Dat vinden we vooral belangrijk." Op de vraag of ze een ISO-certificaat hebben - keurmerk voor consumentenproducten dat voldoet aan de richtlijnen die de Europese Unie uitgevaardigd heeft - wordt het even stil. Dan: "Ach, in hoeverre is dat nu representatief voor mensen met beperkingen? Mensen die hier komen beschikken over een gezond verstand en weten wat ze nodig hebben."

Ander onderwerp: de serviceverlening. Verdeeld over het land zijn er volgens de folder maar liefst 250 servicepunten. Meestal bij garages of rijwielhandelaars. Mobiel Garant biedt desgewenst een onderhoudscontract. "Wij hebben een 24-uurs telefoondienst en binnen anderhalf uur komt de servicedienst je halen. Lukt het een servicepunt in de buurt niet om iemand



met pech te bereiken, dan verzin ik zelf wel een oplossing. Desnoods ga ik zelf iemand ophalen. Ook als die geen klant van ons is. Ik maak de wereld graag wat mooier." Het moet gezegd, de Taiwanese scootmobielen zien er aantrekkelijk en compact uit. Het meest robuuste type, tevens minder compact, haalt zowaar een snelheid van 21 kilometer per uur. De Taiwanese scootmobielen lijken me het zeker waard om uit te proberen. Wie eens iets anders wil dan een Solo, de obligate Sterling en andere veel verstrekte scootmobielen moet toch eens verder kijken.

Informatie
I www.mobielgarant.nl
T (035) 543 30 10 (showroom)

PLUSSEN EN MINNEN

- + Prettige, adequate bejegening bij verkooppunt Renault garage De Kempenaar in Bodegraven.
- + Ook de importeur uit Baarn is adequaat, klantvriendelijk en geeft duidelijke antwoorden op mijn vragen.
- Het ontbreken van het ISO keurmerk geeft te denken.
- Niet alleen ouderen en mensen met een 'standaard lichaam' rijden op een scootmobiel. Aanpassingen zijn vaak nodig. Ergonomische kennis of gerichte verwijzing is dan dringend gewenst. Voor ergonomische kennis over aanpassingen en speciale zittingen kun je bij Mobiel Garant niet terecht.
- + / - En ja, de beloofde perfecte service heb ik vooralsnog alleen van horen zeggen.