

# "Je moet een acht scoren, geen zesje"

Het starten van een franchiseformule heeft consequenties. Maar welke allemaal? Dat werd duidelijk tijdens de Masterclass Franchise van NFV voor leden en niet-leden. Jos Burgers van de NFV, Theodoor Ludwig van Ludwig & Van Dam franchiseadvocaten, Ben Hoogeveen van Flynth en Peta Klaassen van Visie op Zaken deden uit de doeken wat het allemaal behelst om een bestendige franchiseorganisatie op poten te zetten.



DOOR: MARTIJN LOUWS

**D**e setting was goed gekozen, het HEMA Distributiecentrum in Utrecht. HEMA is immers één van de oudste franchiseorganisaties van Nederland.

"In het begin was franchise in ons land nauwelijks omgeven met regels. Tegenwoordig is dat wel anders", zo vertelde directeur Franchise Jos Burgers van de NFV. Hij hield de zaal voor dat franchise daardoor lang niet voor iedereen is weggelegd. "Er is nog veel onwetendheid. Men heeft vaak een verkeerd, gekleurd verwachtingspatroon en beeld van het opzetten en uitrollen van een franchiseconcept en denkt te snel, ach dat doe ik even.

Maar dan gaat het mis. Je moet echt goed zijn, bovengemiddeld presteren in jouw branche, wil je succesvol in franchising zijn. Je moet een acht scoren, liever een negen en geen zesje." Bij franchise hoort volgens Burgers ook grootschaligheid. "Met tien vestigingen ben je er niet, je moet denken in grote getallen. Dan pas wordt het interessant."

## THUIS IN CIJFERS

Ben Hoogeveen vulde Burgers tijdens de Masterclass aan. Hij ging vooral in op de financiële aspecten van franchising en het belang van een goede financiële planning. "Als je

als franchisegever wil starten heb je kapitaal nodig. Je moet vestigingspunten kopen, eventueel investeren in een masterfranchise-licentie, noem maar op. Dat kost geld. Veel geld." Hij adviseert oriënterende partijen dan ook om de tijd te nemen om zich goed voor te bereiden en om de winstgevendheid van het concept te bestuderen. "Een eerlijke analyse van de kansen en bedreigingen is essentieel, het is het vertrekpunt naar succes of juist een mislukking", vertelde Hoogeveen. Met welke inkomsten mag je rekening houden en welke kosten maak je zoal als franchisegever? Hoogeveen deed het voor de starters uit de doeken.

Maar ook voor de al gevorderde franchisegevers in de zaal had Hoogveen tips. "Welke twintig procent van je klanten zorgen nu voor tachtig procent van de omzet en marge? Weet wie je omzetmakers zijn en weet wie je zorgenkindjes zijn binnen de franchiseorganisatie." Ook hamerde hij op transparantie. "Er is momenteel best vaak discussie over het fee-stelsel, vooral door de economisch mindere tijden. Wees altijd open en eerlijk, dan voorkom je veel ergernissen. Zodra je achterdocht krijgt in de franchiseorganisatie heb je namelijk een probleem." Hoogveen houdt daarbij vast aan zijn eigen stelregel. "Het zou zo moeten zijn dat de franchisenemer verdient aan het vestigingspunt en de franchisegever aan de formule."

### ZORGVULDIG IN PRECONTRACTUELE FASE

Inhakend op de toenemende discussie, hield Theodoor Ludwig startende franchiseorganisaties voor zorgvuldig te zijn met het opstellen van contracten, maar ook in het verstrekken van informatie in de precontractuele fase, zoals een financiële prognose. "Maak de franchisenemer deelgenoot hiervan, laat hem desnoods een adviseur aanstellen en kijk er gezamenlijk naar." Het advies van Ludwig is dit ook allemaal op papier te zetten. "Hetzelfde geldt voor investeringen die gaandeweg op franchisenemers af kunnen komen. Ook die kunnen het beste al van te voren zijn besproken en op papier staan." Ludwig vertelde ook dat een specialist in de fase waarin contracten worden opgesteld onmisbaar is voor (startende) franchiseorganisaties. Uitgangspunt volgens de advocaat zijn heldere afspraken. "Zoek het niet in schijnoplossingen, dan leg je het af."

### BOUW EEN GOED NEST

Een goede werving- en selectieprocedure voorkomt in beginsel ook veel problemen. Peta Klaassen legt uit. "Je bouwt je eigen nest, het is dus van levensbelang voor de houdbaarheid



van de formule dat dit een goed nest is met gelijkgestemden." Het vertrekpunt van het opbouwen van een goed nest is volgens Klaassen het opstellen van een profiel. "Wie zoek je? Leeftijd, opleiding, financiële vaardigheden, het is allemaal van belang dat je dat vooraf helder hebt." Klaassen adviseert franchisegevers daarnaast potentiële franchisenemers meerdere malen te interviewen. "Ga niet over één nacht ijs." Dat laatste is volgens haar een klassieke valkuil. "Ach, hij voldoet net niet aan mijn profiel, maar hij is wel heel enthousiast. We proberen het. Niet doen, zeg ik dan op mijn beurt." Bij het uitbouwen van een nest, zoals Klaassen het noemt, speelt communicatie een belangrijke rol. "Transparantie en een goede communicatie zijn de basis van een goede relatie tussen de franchisegever en franchisenemer."

Onder meer handboeken, een helder contract en het scheppen van het juiste verwachtingspatroon, geven invulling aan deze transparantie en communicatie. Maar het is niet alleen de interne communicatie waarover de (startende) franchiseorganisatie zich moet bekommeren. Ook het contact met derden is van groot belang. "Zorg voor eenduidigheid. Wat ik daarmee bedoel? Wat je zegt tegen je leveranciers moet je ook zeggen tegen je franchisenemers. Maak ook duidelijk wat de relatie tussen de leverancier en de franchisenemer is en zet duidelijke richtlijnen op papier over hoe franchisenemers en hun medewerkers omgaan met social media." +

### "IK KAN ER METEEN MEE AAN DE SLAG"

PIOS richt zich op het aanbieden en ontwikkelen van kwalitatief hoogwaardige studiebegeleiding. Het heeft momenteel zeven vestigingen en het bedrijf groeit. Directeur Paul van Harn oriënteert zich bij die groei op franchise. "Wij zitten in de fase waarbij er een keuze moet worden gemaakt tussen zelfstandige ontplooiing of ontplooiing op basis van franchise." In de afwegingen die moeten worden gemaakt is de Masterclass Franchise van de NFV volgens hem zeer zinvol. "Je hoort waarmee je allemaal rekening moet houden als je een franchiseformule opbouwt. Vooral de juridische aspecten en de aandacht en zorg die je moet besteden aan de werving en selectie van potentiële franchisenemers hebben mijn ogen geopend." Van Harn heeft het nodige opgestoken tijdens de masterclass en neemt bovendien een aantal tips mee naar huis. "Het uitwerken van een duidelijk stappenplan vooraf is essentieel. En ook het voor jezelf op papier zetten van de consequenties van franchise is belangrijk. Ik kan er meteen mee aan de slag."

### VOLGENDE MASTERCLASS

Op 1 december is de volgende NFV Masterclass Franchise. De NFV organiseert op jaarbasis vele bijeenkomsten, masterclasses en workshops. Met name voor haar leden, maar ook voor niet-leden. Voor het totale overzicht en aanmelden: [www.nfv.nl/agenda](http://www.nfv.nl/agenda).

