

'Franchisenemers veelal ontevreden over samenwerking'

29-09-2016 14:33



Bijna veertig procent van de franchisenemers is ontevreden over de samenwerking met de franchisegever. De ontevredenheid wordt voor een groot deel veroorzaakt door de financiële verhoudingen. Dat concludeert Rabobank uit een onderzoek onder franchisenemers in zijn klantennetwerk, dat op [Franchiseplus](#) is gepubliceerd.

46 procent van de franchisenemers ervaart onvoldoende toegevoegde waarde in verhouding tot de fees die ze moeten betalen. Ruim veertig procent zegt bovendien onvoldoende inkomen te kunnen genereren binnen het verdienmodel van de formule. Ook de communicatie (40 procent), logistiek (35 procent) en het toekomstperspectief (25 procent) vormen een bron van ontevredenheid. Een grote meerderheid vindt zaken als social media, prognoses opstellen en de vrijheid in ondernemerschap wel goed geregeld.

Verder geeft 46 procent van de ondernemers aan dat ze niet tevreden zijn over de online dienstverlening. Zo is de verdeling van de kosten en opbrengsten uit het online kanaal voor zes op de tien een heikel punt. Vooral bij foodretailers speelt dit probleem, terwijl die branche over het algemeen juist meer tevreden is over het verdienmodel dan in de non-foodretail (71 om 46 procent).

De onderzoeksresultaten neigen volgens relatiemanager franchise Bruno Schoonbeek naar de conclusie dat franchisenemers in het algemeen ontevreden zijn over de samenwerking met hun franchisegever. Hij

benadrukt dat een goed functionerend online platform cruciaal voor een goede samenwerking. “Ook is extra aandacht nodig voor het verdienmodel, de fees en de mogelijkheid een goed inkomen te verdienen.”

De aanleiding voor het onderzoek zijn de verhalen over onevenwichtige machtsverhoudingen binnen franchiseorganisaties als Albert Heijn, Bakker Bart, Bruna en DA. De problemen in franchise zijn volgens Schoonbeek geen incidenten, maar ‘structurele uitdagingen waarmee iedere franchiseformule te maken krijgt’.