

Vrijheid met een vleugje vastigheid

Voor startende ondernemers kan franchising een aantrekkelijke optie zijn. Maar een gespreid bedje is deze formule allerminst. Franchisegevers over de voors en tegens.

Annet Maseland

Een eigen zaak beginnen: voor velen is het een droom. Wie ondernemersbloed heeft, wil het liefst eigenhandig iets opbouwen en zelf beslissingen nemen. Een uitzendbureau beginnen lijkt dan relatief makkelijk. Je hebt geen vergunning nodig, hoeft niet te investeren in voorraden of kantoorruimte te huren. Een laptop op een zolderkamer en je kunt aan de slag. Maar vergis je niet. "Aan het ondernemerschap, zeker ook in de uitzendbranche, kleven behoorlijke risico's", zegt Bart Withagen, oprichter van FlexFirst.

De slaagcijfers zijn daar getuige van, driekwart van de starters redt het niet. Withagen somt op: bevoorschotting, zelfstandig verlonen, een systeem optuigen en de noodzakelijke keurmerken behalen - het zijn allemaal kostbare zaken. Eén grote wanbetaler kan al de genadeklap betekenen. "Een uitzendbureau beginnen is complex", zegt Leon van Giezen, directeur van Flexibility Groep. Het wordt vaak onderschat, zegt ook franchiseadviseur Bart van der Schoot. "Er ligt een financiële druk op je. Je moet belastingen betalen

en de uitzendbranche is best complex. Je moet van veel dingen verstand hebben."

Kleine niche

Franchising kan in dat geval de scherpste kantjes van het ondernemerschap afhalen. Het fenomeen is vooral gemeengoed in de retail en supermarktbranche, in de uitzendbranche is franchising voornamelijk nog een kleine niche. Van de pakweg 3500 uitzendbureaus die zijn aangesloten bij de ABU of NBBU, zijn er zo'n veertig met een franchiseformule. Zo blijkt uit eigen marktonderzoek van FlexFirst. Naast enkele grote namen als Olympia, Staffing en Flexibility Groep zijn er een paar middelgrote spelers, waar FlexFirst er een van is.

Volgens franchiseadviseur Bart van der Schoot zijn er vier redenen om je aan te sluiten bij een keten. "Om te beginnen mag je een gevestigde naam gebruiken. Daarnaast profiteer je van schaalvoordeel en grote contracten of nieuw werk dat een franchisegever binnenhaalt. Het inkoopvoordeel speelt in de zakelijke dienstverlening minder dan in de retail, maar collectieve contracten met bijvoorbeeld Monsterboard kunnen voordelig zijn."

Het belangrijkste voordeel voor uitzendondernemers zit volgens hem aan de achterkant: het systeem dat wordt klaargezet, de bevoorschotting en verloning, en de begeleiding en training. Een alternatief is in zee gaan met een backoffice-systeem, zodat je als ondernemer je eigen naam kunt houden. Maar onder de streep ontloopt dat in kosten elkaar niet zoveel, zegt Van der Schoot. Bovendien, zo waarschuwt Van Giezen, ligt backoffice-dienstverlening onder een vergrootglas nu die volgens de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) onder de payrolldefinitie kan vallen.

WELK MERK FRANCHISE?

Als de beslissing om te gaan franchisen is genomen, sta je voor de keuze: bij welke keten sluit je je aan? De volgende vragen kunnen helpen bij die beslissing:

- Wat zijn de kosten (startersfee en de maandelijkse fee). Wat krijg je daarvoor terug? Hoe is de feeverdeling tussen vast en variabel? Hoe is het verdienmodel van de franchisenemer opgebouwd? Hoeveel risico wil je lopen?
- De franchisenemer loopt het ondernemersrisico. Maar in hoeverre helpt de franchisegever met debiteurenbeheer: wie gaat achter niet-betalende klanten aan? Betaal je extra over onverzekerde klanten?
- Wat doet de franchisegever aan marketing? Is die gericht op conversie of reclame voor het merk? Is het algemene reclame of ook aan de vestiging gebonden?
- Welke ondersteuning is er als de omzet een langere periode tegenvalt?
- Is een kantoor huren verplicht of is vanuit huis beginnen ook mogelijk?
- Hoe is de organisatiecultuur? Is die plat of hiërarchisch? Informeel of formeel? Hoe spreken de mensen op het hoofdkantoor je aan? Heb je daar een klik mee? Leg contact met andere franchisers. In hoeverre helpen mede-franchisers elkaar? Ontmoeten zij elkaar? Is er een sfeer van collegialiteit?
- Mag een beroep worden gedaan op recruiters bij moeilijk vervulbare vacatures?
- Welke opleidingen en training krijgt de beginnende ondernemer?
- Welke groeimogelijkheden zijn er als de eerste vestiging een succes wordt?
- Welke voorwaarden kleven er aan ontbinding van het contract? Is er een exit-fee? Zijn er beperkende bepalingen?
- Is er een handboek waarin alle afspraken duidelijk staan omschreven?
- Van welke programma's ga je gebruik maken? Wat heb je nodig om te starten/wat schaf je zelf aan?



Verschillen onderling

De bureaus verschillen onderling nogal van elkaar. Een groot bureau als Staffing Associates heeft verschillende deelmerken onder zich, zoals Happy Nurse en Carrière. De andere grote spelers Olympia en Flexibility Groep zijn actief in de meeste branches.

Niet alle bureaus zijn even laagdrempelig. Bij Olympia run je een vestiging. De huurkosten en het startkapitaal zijn fors, ze lopen in de tienduizenden euro's. Flexibility Groep is laagdrempeliger. Kandidaten kunnen met een geringe investering starten. Van Giezen: "We verzorgen een opleiding en starters kunnen bij ons vanuit huis beginnen met commerciële ondersteuning."

Ook FlexFirst vraagt een bescheiden entreefee van vijfduizend euro. Een 'impulsblokker' noemt Withagen dat, om overhaaste beslissingen af te remmen. Die fee wordt direct geïnvesteerd in een starterspakket, met onder meer een gebruiksklaar systeem, een onboardingstraining en veel lokale promotie om jezelf neer te zetten in de regio.

Ook de feeverdeling tussen de vaste bijdrage en het percentage van de bruto-

marge verschilt. Maar onder de streep betalen de franchisenemers overal ongeveer even veel, weet Van der Schoot. FlexFirst heeft voor starters een alternatief verdienmodel in de markt gezet, 'Easy Franchise'. Withagen: "We merkten dat mensen in deze periode hun vastigheid niet durven opgeven. Die groep bieden we het eerste jaar de zekerheid van een gegarandeerd basisinkomen van 350 euro per week, die ze mogen factureren. Daarnaast verdelen we de door hen gerealiseerde brutomarge. Gaan ze na een jaar door naar het reguliere traject, dan staat daar een gunstigere feeverdeling tegenover. Het voorziet in een behoefte. We krijgen mensen sneller aan tafel."

Het partnermodel van WerkTalent lijkt daar wel enigszins op. Het is geen franchise, zo staat er te lezen op de website. Partners zijn vestigingsmanagers met veel vrijheid van ondernemen. Wie door de strenge selectieprocedure komt, krijgt een salaris en deelt daarnaast in de winst.

Doelgroep

Wie is de doelgroep? Wie zijn de starters die onder de vlag van een bekend merk de stap naar het ondernemerschap dur-

ven zetten?

De groep is heel divers, zegt Van Giezen. "We hebben mensen die aan het begin van hun werkbare leven staan, maar ook die aan het eind zitten en nog een paar jaar iets anders willen doen. Er zitten ervaren uitzenders tussen die na een reorganisatie met een vaststellingsovereenkomst (VSO) zijn vertrokken en hun ervaring te gelde willen maken. En je hebt specialisten van buiten de uitzendbranche, die alles weten van een bepaalde sector en een eigen netwerk meebrengen."

De uitzenders hebben betere papieren dan de specialisten, heeft Van Giezen geleerd. "Met uitzendervaring is de kans op een soepele start groter. Mensen bekijken zich vaak erop hoeveel kennis je moet hebben van de uitzendbranche." "De drijfveren verschillen", zegt Withagen van FlexFirst. "Moneydriven is de meest voorkomende, maar ook vrijheid en zelf keuzes mogen maken. Ook wij zien dat kandidaten met ervaring in de uitzendbranche het snelst up and running zijn. Maar er zijn ook succesverhalen van specialisten uit specifieke branches als dental, automotive en bouw." ▶



Duidelijke afspraken

Laat over één ding geen misverstand bestaan, franchisenemers zijn echte ondernemers, benadrukt Van der Schoot. Want dat misverstand leeft soms wel in de hoofden van kandidaten. Ondernemen is risico lopen. Van de franchise-ondernemingen mislukken er weliswaar aanzienlijk minder dan van de 'echte' ondernemers. Maar ook het franchise-avontuur loopt wel eens onfortuinlijk af – bij FlexFirst een slordige tien procent tot nu toe. "Franchise is geen tovermiddel", zegt Van der Schoot. "Je moet je eigen exploitatie draaien. Je kunt net als elke ondernemer failliet gaan. Het debiteurenrisico ligt bij de franchisenemer."

Als het misloopt, liggen daar vaak onduidelijke afspraken aan ten grondslag, is de ervaring van de franchiseadviseur. "Wie doet wat? Daar bestonden in de franchisebranche nooit harde afspraken over en

dat leidde wel tot conflicten. Wie is verantwoordelijk voor het aanbrengen van klanten? Welke backup is er vanuit de organisatie als de omzetten tegenvallen? Wat wordt er vanuit de organisatie gedaan aan reclame. En is die gericht op conversie of puur op merkherkenning?" Het is ook een kwestie van verwachtingsmanagement zegt Van Giezen. Van eerlijke informatie bij de start. Soms wordt er een te rooskleurig beeld geschetst. "Ik zou ook kunnen roepen: binnen drie maanden ga jij hééél veel geld verdienen. Onze organisatie wil een realistisch beeld scheppen. Kandidaten stimuleren we om met bestaande ondernemers contact te zoeken. Want zij moeten weten: het begin is vooral doorzetten. Veel bellen, vaak nul op je rekest. Je moet ausdauer hebben. Als je doorzet, kun je een mooi ondernemersinkomen generen. Maar dat kost tijd."

De nieuwe franchisewet die dit jaar is in-

gegaan, moet aan onduidelijke afspraken een einde maken. Het voorziet in een juridisch kader waarin afspraken duidelijk staan uitgeschreven. De wet regelt zowel een onderzoekplicht van de franchisenemer als informatieplicht van de franchisegever. Er is bovendien een afkoelingsperiode ('stand still') van vier weken.

Groeien

Het concurrentiebeding is ook iets wat je in die precontractuele periode moet doorspreken, zegt Van Giezen. "Als mensen uit loondienst komen, hebben ze vaak een concurrentiebeding. Wij hebben een zorgplicht, vind ik. Dus ik zeg altijd: zoek dit goed uit, ga in overleg met je ex-werkgever. Een discussie over je concurrentiebeding is geen goede start van je onderneming."

Al met al is de succesratio vergeleken met zelf ondernemen groot, benadrukt Van Giezen. Verandert de dynamiek van samenwerken als het een franchisenemer voor de wind gaat? "De relatie is complex. Onze uitdaging is om mee te groeien met die succesvolle partners. In het begin neem je de franchisenemers aan de hand. Dat verdwijnt als iemand succesvol is. Dan word je meer een partner op strategisch gebied. Misschien wil iemand een ander label erbij of personeel aannemen. Zo groei je samen verder."

Bij FlexFirst vraagt Withagen de franchisenemer aan het einde van de contractperiode of hij kan helpen om uit te vliegen. "Tot nu toe heeft honderd procent van de franchisenemers gekozen voor een verlenging van nog eens vijf jaar." **X**

NIEUWE WET VOORKOMT TELEURSTELLINGEN

De nieuwe Franchisewet die 1 januari van dit jaar is ingegaan, stelt voorwaarden aan de franchiseovereenkomst. Net zoals bij de koop van een huis, moeten kandidaten eerlijke en complete informatie krijgen. Van de financiële gezondheid van de franchisegever tot de kosten: alle informatie moet aan het begin overlegd worden. De afspraken moeten netjes in een handboek staan. Een afkoelingsperiode (stand still) van vier weken is verplicht om overhaaste beslissingen te voorkomen. De bepalingen over zorgplicht schrijven onder meer een regulier overleg voor. De franchisenemer krijgt verder instemmingsrecht in beslissingen van de organisatie. En tot slot moeten bij de start afspraken gemaakt worden over goodwill en wat er gebeurt als een franchisenemer de samenwerking wil beëindigen.