

# Ontevreden franchisenemers

04-10-2016 09:00



De Rabobank deed onderzoek onder franchisenemers in haar netwerk van klanten. Partijen uit verschillende sectoren en formules hebben via een enquête de samenwerking met de franchisegever beoordeeld. Daarin kwamen onder meer aan bod: formuleontwikkeling, online, communicatie, supply chain, vrijheid voor ondernemerschap en het franchisecontract. Dit onderzoek levert interessante inzichten op. Het maakt duidelijk dat tevredenheid op de verschillende deelgebieden flink uiteenloopt.

## **Algemene tevredenheid**

Bijna 40% van de franchisenemers is ontevreden over de samenwerking met de franchisegever. Dit wordt voor een groot deel veroorzaakt door de financiële verhoudingen. Zo geeft 46% van de franchisenemers aan dat zij onvoldoende toegevoegde waarde ervaren van de franchisegever in verhouding tot de betaalde fees. Ruim 40% geeft aan onvoldoende inkomen te kunnen genereren binnen het verdienmodel van de formule. Naast financiële zaken vormen meer onderwerpen een bron van ontevredenheid bij franchisenemers. Zoals toekomstperspectief (25%), logistiek (35%) en communicatie (40%).

## **Online dienstverlening**

Bijna de helft van de franchisenemers (46%) is ontevreden over de samenwerking op het gebied van online dienstverlening. Ze zijn vooral ontstemd over de verdeling van kosten en opbrengsten (60%) uit het online kanaal. De volgende quotes van respondenten zijn veelzeggend: "De online verkopen komen uitsluitend ten goede aan de franchisegever, deze is hiermee een extra concurrent" en "Franchisegever legt de hoge kosten

van online bij ons neer.”

### **Verschillen tussen food & non-food**

De tevredenheid van franchisenemers verschilt per branche. In de foodretail zijn zij duidelijk meer tevreden over het verdienmodel dan in de non-foodretail (71% vs 46%). Dat geldt ook voor tevredenheid over hoe de franchisegever inspeelt op veranderend consumentengedrag (88% vs 54%). Maar op het gebied van online retail is dit beeld omgekeerd. Slechts 33% van de foodretailondernemers is hierover tevreden, terwijl franchisenemers in de non-foodretail op dit punt minder kritisch zijn (54% is tevreden).

[Meer info in dit artikel uit Franchiseplus](#)

Marc Nelissen