

Doppio Espresso  
Nipkowweg 19  
8501 XH Joure

Ministerie van Economische zaken  
t.a.v. Demissionair Minister Kamp  
Bezuidenhoutseweg 73,  
2594 AC Den Haag

Inzake; Reactie Consultatie Wetsvoorstel Wettelijke verankering gedragscode Franchise

Geachte heer Kamp,

Middels dit schrijven reageren wij op de consultatie voor bovengenoemde wetsvoorstel.

Gemakshalve hebben wij onze reactie opgedeeld in drie stukken. Te weten:

1. Commentaar op het wetsvoorstel en de Memorie van Toelichting
2. Feedback op het proces
3. Inhoudelijke reactie op de NFC

## Commentaar op wetsvoorstel en MvT

Ruim tien jaar geleden zijn wij gestart als franchisegever. Het afgelopen decennium hebben we veel geleerd over ondernemerschap als franchisegever en over eindverantwoordelijken in een franchiseformule in zijn algemeenheid. Op een enkel incident na hebben wij een goede relatie met onze franchisenemers. Doorlopend wordt in overleg gewerkt om de formule te verbeteren en onze positie in de markt te verstevigen.

Het is daarom erg spijtig om wederom te moeten concluderen dat ook het wetsvoorstel uit gaat van wantrouwen. Eerder hebben we dit gezien in de totstandkoming van de omstreden NFC.

Ook de in onze ogen slinkse wijze waarop via een achterdeur de NFC aan het wetsvoorstel wordt gehangen doet geen recht aan het samenwerkingsmodel franchising.

Wij zijn absoluut voorstander van een gedragscode inzake franchising. Het is goed dat franchising in Nederland zich verder ontwikkelt en dat er professionele overlegstructuren ontstaan tussen afvaardigingen van franchisenemers en franchisegevers.

Het zogenaamde wettelijke haakje van de NFC gaat dit niet bevorderen en doet tevens afbreuk aan de initiatieven die er vanuit franchisegevers en franchisenemers worden ontplooid om die overlegstructuren te ontwikkelen.

Zoals u zelf concludeert zijn er geen aanwijzingen voor misstanden binnen franchiseketens en is er slechts op individueel niveau sprake van conflicten binnen franchise. Daar komt bij dat de oorsprong van deze conflicten niet per definitie toe te schrijven zijn aan het fenomeen franchising. Marktveranderingen, maatschappelijke verschuivingen, technologische

ontwikkelingen en wet- en regelgeving zijn zomaar een paar voorbeelden die van grote invloed kunnen zijn op een formule. Tijdens de economische crisis hebben zowel franchiseformules als ketens met louter eigen filialen (of een combinatie van de twee) met dezelfde problematiek te maken gekregen. Van beide varianten zijn er voldoende voorbeelden van bedrijven die het glansrijk hebben doorstaan en waarbij het niet goed is afgelopen. Wij zien hier geen causaal verband tussen de gekozen samenwerkingsvorm (eigen vestigingen of franchise) en het succes waarmee de financiële tegenslagen al dan niet verslagen werden.

Het wetsvoorstel behandelt een aantal definities waaronder franchiseformule, franchisegever en franchisenemer. Het “pas toe leg uit” principe is niet van toepassing op de definities van de NFC. Hier wringt de schoen, want deze definitie wijkt af van de in Europa en Nederland gebruikte definitie en raakt hierdoor ook andere wetten zoals financiering en huurwetgeving.

Wij voorzien grote problemen als het afgeven van te verwachten omzetten wettelijk verplicht wordt. Dit maakt het voor nieuwe en kleine franchiseformules nagenoeg onmogelijk om te starten. Immers, er is geen historische data van de beoogde vestigingsplek. Dus elke uitspraak over een te verwachten omzet is koffiedikkijken. In acht nemend dat het merendeel van de franchiseformules relatief klein zijn (minder dan 25 locaties en enkele miljoenen euro groepsomzet), is bovengenoemde bepaling slechts een van de argumenten om te vrezen voor de opkomst en groei van kleine franchiseformules. Simpel gesteld, je verwacht van een franchisegever iets af te geven wat hij/zij simpelweg niet kan afgeven omdat hij/zij niet over de kennis, data en knowhow beschikt. Waarom zou het een franchisenemer niet vrij staan om ook zonder omzetprognose een vestiging te starten. Franchise is immers een samenwerkingsvorm waarbij een landelijke formule gecombineerd wordt met lokale knowhow. Juist die lokale knowhow is voor kleine formules essentieel om te kunnen groeien.

Zijn wij dan tegenstander van een code? In tegendeel!

Wij zijn sterk voor een goede gedragscode inzake franchise en zouden graag nog een stap verder willen gaan. Namelijk een goed georganiseerde en vormgegeven overlegstructuur tussen franchisegeversvertegenwoordiging(en) en franchisenemersvertegenwoordiging(en). Hier zou ook een geschillenregeling aan toegevoegd kunnen worden.

Dit zou kunnen helpen om kritieke onderwerpen uit de formulesfeer te halen en in een bredere discussie richting te geven aan de ontwikkeling van franchising in al haar verschijningsvormen. Immers is de e-commerce discussie voor een franchisegever die ettelijke miljoenen heeft geïnvesteerd in een webshop totaal anders dan voor een franchisegever die samen met haar ondernemers de strijd aan gaat met thuisbezorgd.nl. En zou het kunnen dat franchisenemers van een willekeurige supermarkt met een weekomzet van meerdere tonnen behoefte aan andere begeleiding dan een startende snackbarondernemer met een jaaromzet van enkele tonnen.

Niet voor niets is gekscherend vaker dan eens geroepen dat de Quote 500 erop nageslagen kan worden om de benadeelde franchisenemers van AH op te zoeken. Het geeft aan dat er een wereld van verschil is tussen de verschijningsvormen van franchising en de uitdagingen waar formules voor staan.

## Feedback op het hele proces

Hindsight is 20/20. Met andere woorden, achteraf is het makkelijk conclusies trekken. Een conclusie die getrokken kan worden is dat na al het werk dat is verzet om tot de NFC te

komen geconcludeerd kan worden dat het proces is gestart op valse aannames (hierover later meer) en dat bij de totstandkoming van het einddocument niet in voldoende mate gebruik is gemaakt van kennis in de markt, hoor en wederhoor en een democratisch proces. Toen (met name) de franchisegevers hierover aan de bel trokken was het eigenlijk al te laat. Vervolgens is er bij zowel de voormalige schrijfcommissie als EZ op een bijna tunnelvisie-achtige wijze doorgezet om de NFC in te voeren. Toen dit niet naar tevredenheid ging werd de weg naar wetgeving gekozen.

Dé aanleiding voor de NFC waren de kamervragen naar aanleiding van een aantal berichtgevingen in de media enkele jaren geleden. Meest tot de verbeelding prekend was een aflevering van Zembra “woede in de winkelstraat”. Nu het stof rondom de in de uitzending besproken zaken is neergedaald kan worden vastgesteld dat in alle gevallen er bijzonder weinig aan de hand bleek te zijn. Het is niet ongevoerd dat persoonlijke drama's leiden tot zakelijke problemen, hoe vervelend ook voor de betrokken partijen heeft dit geen verband met de gekozen ondernemings- of samenwerkingsvorm. Franchising is geen accelerator van faillissementen in het geval van echtscheidingen net zomin als dat hardlopen de kans op het winnen van de staatsloterij vergroot.

Gaat er dan nooit wat mis in franchising? Zeker wel, echter zijn dit uitzonderingen en zeker niet symbolisch voor franchising en de relatie die franchisegevers met hun franchisenemers hebben. Wij ondernemen volgens het adagium “maak van een uitzondering geen regel”. Dat dreigt nu wel te gebeuren. Gevoed door sentimenten worden de handvol nare incidenten gebruikt om een zeer levende en dynamische samenwerkingsvorm lam te leggen.

Omdat het medialandschap omtrent franchising explosief was is er destijds gekozen voor geheimhouding rondom de schrijfcommissie. Ook hierbij kan nu geconcludeerd worden dat dit zeer ongelukkig is. Hoewel het besluit in de tijdsgeest van toen goed te begrijpen is, angst voor escalatie via de media was zeer reëel, is de bijvangst van het uitsluiten van grote groepen franchisebetrokkenen cruciaal geweest voor het gebrek aan draagvlak.

Na de geboorte van de NFC bleek de liefdesbaby van de schrijfcommissie al snel niet levensvatbaar. Aan franchisegeverskant kwam er een grote stroom van sterk inhoudelijke reacties. Aan de franchisenemerszijde waren de reacties aanmerkelijk korter maar bovendien ook veelal afkomstig uit dezelfde hoek. Namelijk food-retail in het algemeen en supermarkten in het bijzonder.

Opvallend gemakkelijk werd er over de zeer inhoudelijke feedback van franchisegevers en het merendeel van de franchise advocaten heengestapt. Hun houding werd als weigerachtig omschreven. Wanneer er goed gekeken zou zijn naar de reacties van de franchisegevers dan was opgevallen dat deze uit een veel bredere selectie sectoren en branches afkomstig waren dan de reacties van de franchisenemers. Van soft-franchise snackformules tot grote zakelijke dienstverleners, maar ook startende franchisegevers met een handvol vestigingen. Uiteraard zijn er ook reacties vanuit de van oudsher grotere formules als AH, Jumbo, Gall & Gall, McDonalds en Hema. Maar waar bij de franchisenemers de reacties bijna louter uit deze hoek kwamen was het bij franchisegevers diversiteit alom.

Los hiervan had ook geconcludeerd moeten worden dat er in z'n algemeenheid bijzonder weinig reacties binnen kwamen. Zo'n 80 franchisenemers (van de 30.000) namen de moeite om (vaak zeer summier) te reageren. Aan franchisegeverszijde was het niet veel beter maar toch procentueel een stuk meer (34 reacties van de 750-800 formules). Het feit dat maar

0,26% van de franchisenemers en 4% van de franchisegevers heeft gereageerd toont in ieder geval aan dat het onderwerp niet breed leeft. Waarom dan wel zo'n ingrijpende verandering? Waarom iets repareren dat niet stuk is?

Het is tekenend voor het proces dat de reacties vanuit franchisegeverszijde niet serieus zijn genomen, de brandbrieven werden als vervelend ondervonden en de inhoudelijke reacties terzijde geschoven. Voor ons een bevestiging van de tunnelvisie dat het hele proces maar één eindpunt kom hebben. Namelijk de NFC moet in zijn huidige vorm in de praktijk gebracht worden. Dit beeld wordt versterkt door het feit dat de overheid actief de NFC buiten de internetconsultatie houdt.

De toets van financiële gevolgen is een regelrechte giller. Ik zou graag in contact komen met de jurist die EZ geraadpleegd heeft. Een uurtarief van 37,- ben ik namelijk nog niet tegengekomen.

Het enige wat ik me hierbij voor kan stellen is dat er uitgegaan is van een jurist in loondienst. Als dat het geval is, is het temeer een teken dat er totaal geen inzicht is in hoe het er bij de honderden kleine(re) formules aan toe gaat. Als het hoofdkantoor van een franchiseformule uit 2-8 mensen bestaat, dan is daar zeker geen ruimte en/of budget voor een jurist. Een beetje franchise-advocaat hanteert een tarief van 175-300,- per uur. Het is wellicht wat flauw om te stellen maar net zoals bij het aangaan van het proces wordt er gebouwd op foutieve aannames. Een wet die tot stand is gekomen op basis foute informatie en verkeerde aannames en die is onderbouwd met halve waarheden en verkeerde getallen mag in een rechtsstaat als Nederland toch nooit aangenomen worden?

Er wordt gesteld dat door de gedragscode het aantal franchisenemers zal toenemen wat een positief effect zal hebben op de franchiseformule. Ik voorzien echter dat door deze wet een aantal grote franchisegevers zal overwegen om te stoppen met franchising en dat door deze gedragscode startende of kleine franchisegevers zullen heroverwegen om überhaupt met franchising te starten. Al met al profiteert dus niemand.

En dat is zonde want er ligt juist een uitgelezen kans om dit wel te bereiken. Hiervoor is niet heel veel nodig. Er is ruim voldoende bereidheid bij franchisegevers en hun vertegenwoordigingen om hier constructief over in gesprek te gaan. Tevens zijn er veel franchisegevers die actief willen meewerken aan de verdere vereniging van franchisenemers.

## Inhoudelijke reactie op de NFC

In het voorgaande hebben we het reeds enkele malen over de NFC gehad. Hoewel dit formeel niet voorligt in deze wet is het proces van de totstandkoming en de NFC zelf onlosmakelijk verbonden met deze wet. Het is dan ook bijzonder te noemen dat de NFC nu via een achterdeurtje bij een wet betrokken wordt.

De afgelopen jaren hebben de franchisegevers veel kritiek over zich heen gehad, vaak was transparantie het containerbegrip dat hierbij gehanteerd werd. Wij onderschrijven het belang van transparantie, echter missen wij juist in het hele NFC en wetgevingstraject deze transparantie.

Franchising heeft een paar behoorlijk grote uitdagingen, dat zijn uitdagingen die

franchisenemers en franchisegevers samen zullen moeten oplossen. Een gedragscode kan hierbij zeker een waardevolle toevoeging zijn. Echter voldoet de huidige NFC niet aan de voorwaarden voor een breed gedragen en uitvoerbare gedragscode. Er is onvoldoende rekening gehouden met de verschillende verschijningsvormen van franchising alsmede de verschillende toepassingen die er binnen een enkele sector laat staan over sectoren heen mogelijk zijn.

Een van grootste uitdagingen voor franchising is een dynamisch model vinden waarbij de formule flexibel genoeg is om om te gaan met snelle veranderingen met behoudt van verdienmodel voor franchisenemer én –gever. Dit kan bevorderd worden als er overlegstructuren ontstaan waarbij vertegenwoordigingen van franchisenemers – en gevers op hoofdlijnen met elkaar deze uitdagingen kunnen bespreken en formules vervolgens op formule niveau naar de voor hun passende oplossingen kunnen kijken.

Hoe bewonderenswaardig het streven van de voormalige schrijfcommissie ook is, de huidige NFC boezemt veel angst in en brengt door z'n omvang, tegenstrijdige definities en verregerende inspraak in de formule veel haken en ogen voor franchisegevers en franchisenemers met zich mee.

Ons advies is daarom dat EZ een ondersteunende rol op zich neemt in de totstandkoming van een Franchise Federatie. Dat de huidige NFC wordt bevroren en dat er eerst gewerkt wordt aan een document van oprichting. Dan kan er door de een breed gedragen en bovendien fatsoenlijk gemandateerde afvaardiging van franchisenemer én franchisegevers gewerkt worden aan een verbeterde versie van de NFC.

Dit alles is gebaseerd op de aanname dat zelfregulering nog een optie is. Gezien de complexiteit van franchising en het voornemen van de regering om de regeldruk te verminderen zou het logisch zijn om zelfregulering de voorkeur te geven.

Mocht zelfregulering een gepasseerd station zijn.... Dat is dat betreurenswaardig maar dat is een echte franchisewet een betere optie dan de huidig gekozen route. Los van het feit dat de NFC nu via een achterdeur in een AMvB gefietst wordt, is de NFC niet breed gedragen, is er sprake van open normen en is de totstandkoming niet bepaald democratisch en transparant te noemen.

De NFC mist bovendien voeling met de tijdsgeest. Zelfs vakbonden twijfelen openlijk aan de toekomst van de huidige collectieve afspraken. Waarom dan een samenwerkingsvorm die elke branche en sector overstijgt proberen te vangen in één code die bovendien veel verder gaat dan gedrag. Ik hoor u denken; er staat een pas toe, leg uit principe in. Maar ook dit brengt weinig soelaas voor franchisenemer en franchisegever. Immers bepaald de NFC over welke onderwerpen dit zou moeten gebeuren. Dit is typisch iets wat een franchisegever en een franchisenemer prima met elkaar kunnen afspreken. In de ene formule past inspraak in de formule prima, in een andere is dit helemaal niet van toepassing (bijvoorbeeld omdat de franchisenemer maar 40,- per maand betaald voor toegang tot inkoop en posters).

Elke franchiseformule heeft een eigen verdeling tussen de werkzaamheden, taken en verantwoordelijkheden die worden uitgevoerd door de franchisenemer en franchisegever. De wijze waarop deze afspraken tot stand komen, de manier waarop een contract tot stand komt en hoe je met elkaar om hoort te gaan in een zakelijke relatie zijn bij uitstek zaken die wel in

een code te vatten zijn. De Europese code inzake Franchising zou een goed startpunt zijn als er zo nodig een speciale Nederlandse code moet komen.

Flinke discussies en af en toe een harde confrontatie zijn ons niet vreemd, en dat is maar goed ook. Het betekent namelijk dat onze franchisenemers met hart en ziel werken om de formule en hun eigen zaak te verbeteren. Soms slaat de focus in onze ogen te veel door naar de korte termijn of wordt er te lokaal gedacht. Aan de andere kant zijn wij soms te snel met innovaties of hebben we te weinig ook voor lokale verschillen. Het is een weegschaal die constant in beweging is. Dat is wat franchising vaak succesvol maakt, waardoor franchisenemers zich betrokken voelen bij het merk en formule waar ze onderdeel van uit maken en hoe een lokaal idee kan uitgroeien tot een landelijk succes. Daarnaast is het goed verdelen van werkzaamheden en het benoemen van taken en verantwoordelijkheden een doorlopend proces. Simpel uitgedrukt, wie doet wat? In een franchiseformule kun je tal van werkzaamheden goed verdelen over de verschillende disciplines zodat er effectief en slim gewerkt wordt. Dat komt concurrentiekracht en dynamiek ten goede.

## Conclusie

Het gehele proces verdient niet de schoonheidsprijs en probeert iets te repareren dat niet stuk is. De uitzonderingen worden tot regel verheven en er wordt wel heel gemakkelijk over alle goede relaties die franchisenemers en franchisegevers met elkaar hebben heen gestapt.

Wij pleiten voor een franchisefederatie waarin franchisegevers en franchisenemers samen franchising proberen te verbeteren. Waar er geleerd kan worden van fouten en waar en samengewerkt kan worden aan innovatieve samenwerkingsvormen en verdienmodellen. Een federatie waar vertrouwen en transparantie centraal staan en waar een code tot stand kan komen op basis van openheid en de juiste mandaten. Een omgeving kortgezegd waar de overheid zich niet in allerlei bochten hoeft te wringen om iets tot stand te brengen waar de overgrote meerderheid niet op zit te wachten.

Het is wellicht wat idealistisch maar voor de realisatie van een toekomstbestendig samenwerkingsmodel zijn er grootse dromen nodig.

Wij hopen van harte dat alle feedback op deze consultatie wordt meegenomen en zijn nadrukkelijk beschikbaar om input te leveren, mee te denken en mee te werken aan de toekomst van franchising in Nederland.

Hoogachtend;

Peter van Eijl  
Jonathan Teoh

Directie  
Doppio Espresso

