

REACTIE FLEXIBILITY GROEP

1. Franchisenemers vertellen ons dat bij werving een onjuiste en (veel) te rooskleurige voorstelling van zaken wordt gegeven. Er wordt bijvoorbeeld gesproken over een eigen inkomen van 10-15.000 euro dat al wordt bereikt bij 15 uitzendkrachten. Dat is volgens franchisenemers die wij hebben gesproken absoluut niet haalbaar.

Klopt het dat franchisenemers met deze bedragen worden geworven? Is dat realistisch?

Nee, dit gebeurt niet en is ook niet realistisch.

Wij geven objectieve informatie wanneer wij met kandidaten spreken. Wij noemen geen cijfers. Wel verstrekken wij op voorhand, voor de tekendatum, een Sterrenplan aan de Franchisenemers, waarin een doelstelling is geformuleerd met het daarin genoemde bedrag ad EUR 35.000,- aan jaarinkomsten, op full time basis. Dat komt neer op ongeveer EUR 3.000,- per maand. Dat is óók ongeveer gelijk aan het door het CBS gegeven - statistische - gemiddelde inkomen van een zzp'er op fulltime basis. Ter informatie voegen wij het Sterrenplan hierbij. In het Sterrenplan is tevens opgenomen dat indien de Franchisenemer de doelstelling niet haalt, extra begeleiding wordt aangeboden.

2. Franchisenemers zeggen tegen ons dat tijdens de werving belangrijke informatie pas wordt verstrekt na het tekenen van een geheimhoudingsclausule. Het wordt aspirant-franchisenemers niet toegestaan in gesprek te gaan met huidige of voormalige franchisenemers.

Waarom is dat zo?

Wanneer wij in gesprek gaan met potentiële kandidaten wordt niet direct gevraagd om een geheimhoudingsverklaring te tekenen. Wanneer er bij beide partijen voldoende belangstelling voor een vervolg is, wordt dat wel gevraagd. Dit varieert, dit kan na een, twee of drie gesprekken zijn. Dat gebeurt omdat in die fase concrete bedrijfsinformatie over onze formule

wordt verstrekt en wij niet willen dat deze in het openbare domein terecht komt. Wij doen dit om ons concept te beschermen. Het spreekt voor zich dat de potentiële franchisenemer ook dan nog volledig vrij is in zijn keuze voor ons of een andere organisatie. In de geheimhoudingsverklaring staat uitdrukkelijk beschreven dat het de kandidaat vrij staat om met zijn of haar externe adviseurs te overleggen. Wij moedigen gesprekken met andere aangesloten franchisenemers juist aan en nodigen daartoe ook uit. Het is in het belang van zowel de kandidaat als Flexibility dat er een realistisch beeld wordt gevormd en de haalbaarheid wordt getoetst.

3. In reclameboodschappen wordt gesproken over groei van de Flexibility Groep als geheel, maar ook dat individuele franchisenemers zich enorm ontwikkelen. Franchisenemers betwisten dat. Volgens hen is er sprake van een groot verloop. Wij hebben franchisenemers gesproken die een inkomen verdienden onder bijstandsniveau.

Hoe groot was het verloop bij Flexibility de afgelopen 3 jaar? Is het ook uw beeld dat franchisenemers een inkomen overhouden dat onder bijstand ligt? Hoe komt dat? Zijn deze mensen dan niet verkeerd geworven? Op basis van welke criteria werft Flexibility franchisenemers?

Flexibility is inderdaad sterk gegroeid. De omzet van Flexibility is gegroeid van EUR 14,4 miljoen in 2013 tot EUR 51 miljoen in 2016, en ook in 2017 zien wij de sterk stijgende lijn in omzet terug komen, ruim 30% stijging eerste kwartaal 2017 t.o.v. eerste kwartaal 2016. In vier jaar tijd dus meer dan een verdrievoudiging. Ook dit is een positieve afwijking ten opzichte van de markt. Het behoeft geen betoog dat ook individuele franchisenemers zich sterk ontwikkeld hebben. Het verloop bij Flexibility is ongeveer 20% per jaar. Uit cijfers van het CBS blijkt dat dit een aanmerkelijk lager percentage dan gemiddeld is in de zakelijke dienstverlening .

De professionalisering die Flexibility verder heeft doorgevoerd is een strengere selectie van franchisenemers om onze groei (omzet per ondernemer) te borgen. We voeren minimaal 3 gesprekken met kandidaten. Sinds een aantal maanden maakt een assessment via een extern bureau onderdeel uit van het selectieproces. Dit draagt bij aan het oordeel over het

ondernemerschap en de ambities van potentiële ondernemers. Succes is hiermee niet gegarandeerd aangezien dit mede af hangt van de hoeveelheid tijd en energie die de franchisenemer zelf in zijn ondernemerschap steekt. Verder adviseren we aspirant ondernemers een gesprek aan te gaan met huidige ondernemers om een goed beeld te vormen.

4. Franchisenemers stellen: er is onvoldoende transparantie over de kostprijs/omrekenfactor die Flexibility hanteert. Franchisenemers vermoeden dat in de kostprijs winst voor de Groep zit verstopt. Franchisenemers klagen daardoor over hun concurrentiepositie: ze zijn in veel gevallen geen partij tegenover andere uitzendbureaus. Ze verdenken Flexibility ervan door winst in de kostprijs te verstopten grote bedragen in eigen zak te steken. Daarnaast stellen franchisenemers dat er met verschillende kostprijzen/omrekenfactoren wordt gewerkt.

Vindt Flexibility Groep zichzelf voldoende transparant over de kostprijs?

Kan Flexibility Groep een overzicht verstrekken van de opbouw van de kostprijs?

Klopt het dat er ook een deel winst is opgenomen in de kostprijs?

Hoe is het te verklaren dat franchisenemers zeggen niet te kunnen concurreren in de markt omdat de kostprijs te hoog ligt?

Klopt het dat bij de ene franchisenemer met een andere

omrekenfactor wordt gewerkt dan de ander? Zo ja, waarom is dat?

Franchisenemers stellen dat Flexibility grote bedragen in eigen zak steekt (entreefee, maandelijkse fee, afdracht marge en de beweerde winst in de kostprijs) over hun rug. Kunt u hierop reageren?

Wij zijn transparant over ons verdien model. Voordat wij met een kandidaat een franchiseovereenkomst aangaan, stellen wij hem of haar op de hoogte van het feit dat wij een vaste inkoop-omrekenfactor hanteren. Wij zijn géén payroll bedrijf dat enkel verloont, maar bieden een *full-service franchiseconcept*. Een payroll bureau is niet te vergelijken met de inhoud - en voordelen - van een uitgebreid franchiseconcept.

Aspirant franchisenemers zeggen ja tegen een *compleet full service franchiseconcept*. Daarbij zijn zij akkoord gegaan met de bijbehorende financiële structuur, waarin zij een (zeer lage) vaste maandelijkse vergoeding, een vaste inkoop-omrekenfactor en een vaste margeafdracht

— —
betalen. Uit die drie posten te samen wordt het franchiseconcept bekostigd en maken wij - als er voldoende omzet is gegenereerd om alle kosten te voldoen - winst.

De (vaste) tarieven voor de inkoop-omrekenfactor zijn helder geformuleerd in het "keuzeformulier kostprijs" dat door iedere startende ondernemer wordt ondertekend. Aspirant franchisenemers hebben alvorens te tekenen ruim de tijd gekregen om de overeenkomst met de bijlagen door te nemen, daarover informatie in te winnen - bijvoorbeeld bij andere aanbieders op de markt - en/of zich door externe deskundigen te laten bijstaan/adviseren. Zij hebben natuurlijk ook een eigen verantwoordelijkheid. Zij krijgen daarvoor ook alle gelegenheid. Wij zetten kandidaten niet onder druk. Het gemiddelde proces van eerste gesprek tot ondertekenen duurt circa drie tot zes maanden. Het tempo wordt door de kandidaat bepaald.

Aspirant franchisenemers hebben vervolgens gekozen om de Overeenkomst te tekenen en hebben daarmee een vaste inkoop-omrekenfactor geaccepteerd. Indien een Franchisenemer ruim boven het Sterrenplan presteert kan er een maatwerk oplossing geboden worden.

5. Franchisenemers stellen verder: de service en ondersteuning van het hoofdkantoor stelt weinig voor.

Wat doet Flexibility Groep voor het bedrag van 200/250 euro per 4 weken/maand voor franchisenemers?

Is de Flexibility Groep bekend met klachten van franchisenemers over de (afwezig) service en ondersteuning?

De ondersteuning en service die wij aan de franchisenemers vanuit het service kantoor bieden wordt in het algemeen hogelijk gewaardeerd. Het gaat om ICT-ondersteuning, debiteurenbegeleiding, organisatie samenwerkingsdagen etc. en dagelijks terugkerende vragen van verschillende aard, juridisch (arbeidsrecht), boekhoudkundig etc. Helaas kunnen wij niet reageren op niet concreet gemaakte klachten.

6. Franchisenemers stellen: je wordt door collega's beconcurrereerd binnen je eigen gebied.

Klopt het dat Flexibility meerdere franchisenemers binnen hetzelfde gebied toestaat?

Wij stellen voor elk label per gebied een franchisenemer aan. Binnen één label is concurrentie binnen je eigen gebied niet denkbaar. Wel kunnen binnen één gebied franchisenemers van verschillende labels werkzaam zijn, maar de labels zijn complementair en kunnen synergie voordelen met elkaar behalen. Van concurrentie met een ander label kan geen sprake zijn. Bij elke potentiële franchisenemer wordt tijdens de selectie procedure bekeken, welk label bij hem of haar past. Dat er meer labels in een gebied actief zijn is derhalve bij hen van te voren bekend.