

## Benchmarking en franchise

Door: mr. Jeroen H.G.A.J. Janssen

Franchiseorganisaties hebben er baat bij de individuele exploitatie en prestaties van hun franchisenemers onderling te vergelijken en te meten. Meten en weten. Door interne benchmarking krijgt de franchisegever, en de betrokken franchisenemer(s) inzicht in de kostenstructuren, prestaties, efficiëntie en klantgerichtheid.

Een uitgangspunt van iedere franchisegever is om de performance van de bedrijfsvoering van de individuele franchisenemer(s) te verbeteren en daarmee de resultaten van het franchisenetwerk als geheel.

Bij het vergelijken van de bedrijfsvoering van individuele franchisenemers wordt vaak gekeken naar het referentiepunt: wat doet onze gemiddelde franchisenemer. Beter is het te focussen op de "best practices" van de beste franchisenemer(s).

### Definitie van benchmarking in franchiseketens:

"Het vergelijken van de individuele bedrijfsvoering van een franchisenemer met die van gelijke collega franchisenemers, gericht op de "best practices" van die franchisenemers, die op bepaalde onderdelen van de bedrijfsvoering goed of het beste scoren."

Doelstelling van benchmarken op basis van onderzoeksgegevens is het vaststellen van de "best practices": de beste franchisenemer(s) in de franchiseketen.

Interne benchmarking werkt alleen dan indien de resultaten van franchisenemers daadwerkelijk en zorgvuldig met elkaar kunnen worden vergeleken. Daarnaast dienen de resultaten te leiden tot een constructieve overleg situatie over hoe het beter kan. De franchisenemers dienen betrokken te worden bij het verbeterproces. Inzichten in de verbeteringen in bijvoorbeeld lokale marketing zijn sneller helder. Ook bevordert het een 'gezonde' onderlinge concurrentie tussen de franchisenemers.

### Voordelen interne benchmarking voor de franchisesamenwerking

1. Interne benchmarking maakt het functioneren van franchisenemers transparant en brengt sterke en zwakke onderdelen van de bedrijfsvoering in beeld;

2. strekt tot voordeel van de franchisesamenwerking en managementinformatie van franchisegever;
3. levert informatie op voor verbetering, innovatie en het aanpassen van de franchiseformule;
4. kan leiden tot verhoging van efficiëntie, effectiviteit, kwaliteit;
5. creëert draagvlak voor het doorvoeren van aanpassingen en of uitbreidingen in de franchiseformule;
6. kan onderdeel uitmaken van de dienstverlening van franchisegever richting franchisenemer(s);
7. zou een gunstige werking moeten hebben op de resultaten van de franchisenemers en daarmee op de resultaten van de franchiseorganisatie als geheel.

Het is aan te bevelen in de franchiseovereenkomst een bepaling op te nemen dat benchmarking onderdeel uitmaakt van de franchisesamenwerking en franchisenemer gehouden is daaraan zijn medewerking te verlenen.

### **Samenvattende opmerkingen**

Benchmarking strekt tot voordeel van de betrokkenen wanneer het leidt tot een plan van aanpak om de verbeteringen door te voeren. De vereiste zorgvuldigheid en de onderlinge en open communicatie van groot belang.

Interne benchmarking in franchiseketens moet geen doel op zich zijn, maar moet vooral bijdragen aan het verbeteren van de bedrijfsvoering van de individuele franchisenemer.

Van belang is dat benchmarking alleen tot zijn recht komt wanneer je het uitvoert op gestructureerde wijze, onder vergelijkbare omstandigheden, met vergelijkbare voorwaarden en normen en op vergelijkbare onderdelen van de bedrijfsvoering.

Copyright© 2011, HGAJ Janssen