

FORMULEHANDBOEK



Raymedy
For Horses

Raymedy B.V.
Korte Buurtweg 2
6991WB Rheden, NL

: www.raymedyforhorses.nl

: +31 (0) 6 22 50 48 20

: info@raymedyforhorses.nl



VOORWOORD

In dit formulehandboek vind je praktische informatie die nodig is om de samenwerking tussen jouw franchiseonderneming en Raymedy for Horses goed te laten verlopen. Met deze informatie ondersteunt Raymedy for Horses jou in de bedrijfsvoering van jouw eigen Raymedy for Horses praktijk. Jouw succes draagt bij aan het succes van Raymedy for Horses in de rest van Nederland.

Het team van Raymedy for Horses wenst je veel succes!

Sander Vogels
Algemeen Directeur
Raymedy B.V.



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	1
1 INLEIDING	5
1.1 Gebruikte termen	5
1.2 Doel en status handboek	5
1.3 Gebruik handboek	6
1.4 Vertrouwelijkheid en geheimhouding	7
1.5 Relatie met andere informatiebronnen	8
2 Raymedy for Horses.....	9
2.1 Wat is Energetische paardentherapie?	9
2.2 Hoe werkt Energetische paardentherapie?	9
2.3 Het concept van Raymedy for Horses	10
2.4 Het merk Raymedy for Horses	10
3 DE FRANCHISEFORMULE	11
3.1 Het groeimodel van Raymedy for Horses	11
3.1.1 Commerciële samenwerking met lokale ondernemers	11
3.1.2 Franchising	11
3.2 De Raymedy for Horses-organisatie.....	12
3.2.1 Algemeen	12
3.2.2 Raymedy for Horses CO.....	12
3.2.3 Raymedy for Horses Geldrop	13
3.3 Overlegstructuur.....	13
3.3.1 Algemeen	13
3.3.2 Periodiek persoonlijk overleg.....	14
3.3.3 Collectief overleg.....	15
3.3.4 Communicatiekanalen.....	16
3.4 Informatie-uitwisseling en documentatie.....	17
3.5 Afspraken over de samenwerking.....	17
4 FINANCIEEL.....	18
4.1 Aanvangsinvesteringen	18
4.2 Entreefee	18
4.3 Vergoedingen aan Raymedy for Horses	19
4.3.1 Franchisefee	19
4.3.2 Marketingfee	20
4.4 Centrale inkoop.....	20
4.5 Rechtstreekse betalingen aan leveranciers.....	20
4.6 Persoonlijke financiën.....	21
5 DIENSTVERLENING AAN FRANCHISENEMERS.....	22
5.1 Inleiding	22
5.2 Ondersteuning bij de start van jouw Raymedy for Horses praktijk.....	23
5.3 Ondersteuning bij de bedrijfsvoering	24
5.4 Ondersteuning bij marketing en verkoopbevordering.....	25
5.4.1 Ondersteuning bij marketing.....	25
5.4.2 Ondersteuning bij verkoopbevordering	25



5.5 Opleiding, training, coaching en kennisdeling	26
5.6 Het maken van centrale inkoopafspraken.....	26
5.7 Concept- en formuleontwikkeling.....	27
6 FRANCHISENEMER VAN Raymedy for Horses.....	28
6.1 Algemeen.....	28
6.2 Zelfstandig ondernemerschap	28
6.3 Persoonlijke ondernemingsplan	29
6.3.1 Algemeen	29
6.3.2 Doelstellingen.....	29
6.4 Kerntaken van de franchisenemer	30
6.5 Representatie.....	30
6.6 Deelname aan formule-activiteiten	31
6.7 Begeleiding	31
6.8 Klachten	31
7 DE FRANCHISEONDERNEMING.....	32
7.1 Rechtsvorm	32
7.2 Statutaire naam, handelsnaam en tenaamstellingen	32
7.3 Wettelijke en gemeentelijke vereisten.....	33
7.3.1 Algemeen	33
7.3.2 Inschrijven in het Handelsregister.....	33
7.3.3 Aanmelden bij de Belastingdienst.....	33
7.3.4 Vergunningen en gemeentelijke bepalingen	34
7.4 Financiën en verzekeringen	34
7.4.1 Financiële administratie, boekhouding en controle.....	34
7.4.2 Financiële afwikkeling vergoedingen aan Raymedy for Horses.....	35
7.4.3 Verzekeringen.....	35
7.5 Verzorgingsgebied, exclusiviteit en marktbewerking.....	36
7.5.1 Exclusief verzorgingsgebied.....	36
7.5.2 Klanten en marktbewerking	36
7.5.3 Overlegsituaties en voorbehoud	36
8 De Raymedy for Horses praktijk	37
8.1 Uitbreiding vestiging	37
8.2 Opstartplan	37
8.3 Interieur en exterieur	38
8.4 Automatisering	38
8.5 Uniforme werkwijzen.....	38
8.6 Onderhoud en herinvesteringen.....	39
8.6.1 Algemeen	39
8.6.2 Regulier onderhoud en goede omgang.....	39
8.6.3 Herinvestering	39
8.7 Bereikbaarheid en beschikbaarheid	40
8.8 Het Raymedy for Horses dienstenpakket.....	40
8.8.1 Het dienstenpakket	40
8.8.2 Het assortiment.....	41
8.8.2 Uitbreiding/aanpassing van het dienstenpakket.....	41
8.8.3 Dienstverlening buiten het dienstenpakket om	41



8.9	Personeelsbeleid.....	41
8.10	Opleiding en training	42
8.10.1	Startopleiding.....	42
8.10.2	Overige trainingen.....	43
8.11	Consumentendata	43
8.11.1	Algemeen	43
8.11.2	Privacywetgeving	43
8.12	Klachtenafhandeling klanten	44
9	MARKETING EN COMMUNICATIE	45
9.3	Huisstijl	47
9.4	Identiteitselementen	48
9.5	Communicatie-formats	48
9.6	Profileringsassortiment.....	48
9.7	Lokaal marketingpakket.....	49
9.8	Marketingshop.....	49
9.9	Marketingkalender	50
9.10	Website Raymedy for Horses.....	50
9.11	Social media.....	51
9.11.1	Algemeen	51
9.11.2	Richtlijnen m.b.t. plaatsen van content op social media.....	51
9.11.3	Reageren op negatieve berichtgeving op social media	52
9.11.4	Social media-accounts ná beëindiging samenwerking.....	53
10	OVERIGE NORMEN, RICHTLIJNEN EN INSTRUCTIES.....	53
10.1	Inleiding	53
10.2	Centrale inkoop.....	53
10.2.1	Algemeen	53
10.2.2	Verplichte leveranciers.....	54
10.2.3	Leverings- en betalingsvoorwaarden van leveranciers.....	54
10.2.4	Raymedy for Horses Leveranciersoverzicht.....	54
10.3	Sturing van onze franchisenemers.....	55
10.3.1	Financiële sturing	55
10.3.2	Key Performance Indicators	56
10.3.3	Managementinformatie en benchmarking	56
10.3.4	Franchise evaluatieformulier.....	57
10.4	Kwaliteitswaarborgen	58
10.5	Algemene Voorwaarden Raymedy for Horses	58
11	BIJLAGEN	59



1 INLEIDING

1.1 Gebruikte termen

Om begripsverwarring te voorkomen, worden een aantal termen die vaak gebruikt worden in dit handboek in de volgende tabel nader omschreven.

Term	Betekenis
Raymedy for Horses praktijk	Het Raymedy for Horses praktijk kan een franchisenemervestiging zijn, maar ook een eigen beheervestiging.
Raymedy for Horses-netwerk	Het geheel van franchisegever, franchisenemers, strategische partners, leveranciers etc. die direct belang hebben bij het welslagen van de formule.
Raymedy for Horses CO	Raymedy for Horses Centrale Organisatie. Alle (toekomstige) bedrijfsentiteiten die samen de centrale Raymedy for Horses-organisatie omvatten, waaronder Raymedy for Horses Franchise en Raymedy for Horses Finance. De franchisevestigingen behoren niet tot Raymedy for Horses CO.
Formule	Het geheel van intellectuele eigendomsrechten, website, huisstijl, uiterlijke kenmerken, verkoop-, exploitatie- en marketingmethoden, samenstellingen, knowhow en dit handboek waarvan franchisenemer gebruik zal maken.
Franchiseportal/Cloud omgeving	Omgeving waar franchisenemers met een inlogcode toegang hebben tot alle voor hen relevantie documentatie.
Handboek	Dit formulehandboek.
Het Contract	De franchise overeenkomst tussen Raymedy BV en de Franchisenemer
Ondernemer	De Franchisenemer
Raymedy	Het moederbedrijf van Raymedy for Horses

In dit handboek worden personen in de mannelijke vorm beschreven. Vanzelfsprekend kan hier ook een vrouwelijke vorm worden gelezen. Daar waar teksten het hebben over 'wij' of 'ons' wordt Raymedy for Horses CO bedoeld. Maar zoals gebruikelijk is bij alle teksten, gaat het ook bij de inhoud van dit handboek, steeds om de context waarin de tekst wordt opgesteld. Bij onduidelijkheden met betrekking tot het gebruik van verschillende terminologie verwijzen we naar de bovenstaande tabel met begrippen.

1.2 Doel en status handboek

In dit handboek tref je de informatie aan die nodig is in de samenwerking tussen jouw Raymedy for Horses praktijk en de centrale organisatie van Raymedy for Horses (Raymedy for Horses CO). In dit handboek wordt de formule en de uitvoerende franchiseorganisatie beschreven. De overleg- en



communicatiestructuur tussen franchisenemers en Raymedy for Horses CO, financiële verhoudingen, dienstverlening aan franchisenemers, richtlijnen, uitvoeringsnormen en instructies staan gedetailleerd omschreven.

Het handboek is de basis voor een goede, prettige en rendabele samenwerking en is onlosmakelijk verbonden met de franchiseovereenkomst. In de franchiseovereenkomst zijn we overeengekomen dat zowel jij als franchisenemer, als Raymedy for Horses, zich aan de inhoud van het handboek zullen houden. Dat doen we om de samenwerking zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen. Daarnaast wordt op die manier ook de uniformiteit binnen de formule gewaarborgd.

Bij een eventuele strijdigheid tussen de inhoud van dit handboek en de franchiseovereenkomst prevaleert de franchiseovereenkomst, tenzij in dit handboek expliciet van het bepaalde in de franchiseovereenkomst wordt afgeweken.

Met betrekking tot het handboek geldt een aantal afspraken:

1. Het handboek is aan de franchisenemer in bruikleen gegeven gedurende de looptijd van de franchiseovereenkomst. Het handboek wordt per email aan de franchisenemer ter beschikking gesteld. Raymedy BV streeft naar een zo laag mogelijk carbon footprint en werkt in haar backoffice daarom zoveel mogelijk digitaal.
2. Als franchisenemer dien je op de hoogte te zijn van de meest recente inhoud van het handboek. Je wordt door Raymedy for Horses op voorhand op de hoogte gebracht van wijzigingen en/of aanvullingen inzake het handboek. Dit gebeurt door middel van een aankondiging per e-mail aan alle franchisenemers.
3. Mochten wij toch een print versie uitreiken dan ben je als franchisenemer beheerder van dit verkregen fysieke handboek en daarmee verantwoordelijk voor het compleet en actueel houden ervan met door ons uitgereikte aanvullingen.
4. Het handboek – of een deel daarvan – is, indien je hierover beschikt, ook van toepassing op werkzaamheden van je team. Laat de leden van je team, passend bij ieders individuele werkzaamheden, er kennis van nemen. Iedere medewerker dient hiervoor eerst het document: 'Verklaring gebruik formulehandboek' te ondertekenen. De verklaring is te downloaden via onze centrale omgeving voor therapeuten.

Het handboek is essentieel voor de verhouding tussen franchisenemer en Raymedy for Horses. Daarom hebben we de voorwaarden, waaronder wijzigingen en veranderingen in het handboek, in de franchiseovereenkomst vastgelegd.

Voor de volledigheid wijzen wij je erop dat het door Raymedy for Horses geven van informatie door onder meer dit handboek je niet ontslaat van de plicht zelf kennis te nemen van ontwikkelingen, voorschriften en bepalingen. Het is de eigen verantwoordelijkheid van iedere franchisenemer te voldoen aan de wet- en regelgeving. Wij spannen ons als franchisegever in om onze franchisenemers over relevante zaken te informeren, maar dat betekent niet dat daarmee de verantwoordelijkheid verschuift. De franchisenemer is en blijft een zelfstandige ondernemer.

1.3 Gebruik handboek

Raymedy for Horses begeeft zich op een nieuwe markt, met een nieuw product. Dit betekent dat zowel de formule, als de branche te maken kunnen hebben met dynamische ontwikkelingen. Deze zelfde dynamiek vindt altijd zijn weerslag in wijzigingen van en aanvullingen op dit handboek. Jouw



bijdrage – en die van andere deelnemende franchisenemers – is noodzakelijk om het handboek up-to-date te houden en waar nodig te verbeteren.

Voor wijzigingen in en aanvullingen op het handboek geldt dat Raymedy for Horses gerechtigd is deze aan te brengen, indien Raymedy for Horses dit in redelijkheid nodig acht voor de exploitatie van jouw franchiseonderneming. We zullen echter in het geval van (financieel) ingrijpende wijzigingen in en aanvullingen op het handboek eerst overleg met de franchisenemers hebben, al dan niet via de te creëren franchiseraad. Als er wijzigingen en/of aanvullingen ten aanzien van het handboek worden doorgevoerd, dan informeren we je daarover. Voor wijzigingen en/of aanvullingen gelden de volgende afspraken:

1. We zullen je per e-mail informeren met een duidelijke vermelding van de mutaties (welke tekst is gewijzigd of aangevuld en met welke reden).
2. De e-mail dient te worden gelezen binnen vijf (5) werkdagen. Mocht je om moverende redenen niet in staat zijn de e-mail binnen de gestelde termijn te lezen, dan dien je dit gemotiveerd aan te geven.
3. Jouw opmerkingen over de mutaties dien je binnen twee (2) weken na ontvangst van de e-mail aan Raymedy for Horses kenbaar te maken.
4. Indien er geen opmerkingen ten aanzien van de mutaties zijn ontvangen, dan worden de mutaties na de genoemde termijn in het handboek doorgevoerd.
5. Zijn er wel opmerkingen, dan zullen wij deze ter harte nemen en eventueel verwerken in de mutatie. Het staat ons evenwel vrij om een mutatie zonder aanpassingen door te voeren rekening houdend met het daarover gestelde in de franchiseovereenkomst.

Je dient er zelf voor te zorgen dat de gewijzigde en/of nieuwe pagina's ook in een eventueel fysiek exemplaar van het handboek worden verwerkt en worden doorgevoerd in je bedrijfsvoering. Indien je werkt met personeel is het jouw verantwoordelijkheid om ook je medewerker(s) over de mutaties te informeren en instrueren, voor zover de mutaties betrekking hebben op werkzaamheden door personeel.

De wijzigingen en uitbreidingen komen niet alleen van ons. Jouw kennis en ervaring zijn natuurlijk essentieel voor het succesvol continueren en doorontwikkelen van het concept van Raymedy for Horses. Aarzel niet om suggesties voor verbetering aan de orde te stellen. Zo houden we elkaar scherp en zorgen we samen voor de voortdurende verbetering van de formule.

1.4 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Alle informatie die in dit handboek is opgenomen, is vertrouwelijk en bedoeld ter verduidelijking en aanvulling van de gemaakte afspraken in de franchiseovereenkomst, en ter ondersteuning van franchisenemers. Niets uit deze uitgave mag, in enige vorm of op enige wijze, worden verveelvoudigd, gedeeld of openbaar worden gemaakt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Raymedy for Horses.

Als franchisenemer ben je tegenover derden tot volledige geheimhouding verplicht van al hetgeen beschreven staat in dit handboek, zowel gedurende als ook na beëindiging van de franchiseovereenkomst. Geef anderen dan de mensen uit je team geen inzage in het handboek.

Zowel franchisenemers als Raymedy for Horses zullen ervoor zorgdragen dat zij over en weer met betrekking tot de verstrekte vertrouwelijke informatie minimaal dezelfde zorgplicht en waarborgen in



acht nemen als ware het eigen interne vertrouwelijke informatie. Indien er sprake is van personeel zullen franchisenemers hun medewerkers (en overige werkzame personen) verplichten om dezelfde mate van vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Vertrouwelijke informatie mag slechts gebruikt worden voor het doel waarvoor deze is verstrekt. De informatie ontvangende partij zal de vertrouwelijke informatie niet anderszins gebruiken. Na beëindiging van de franchiseovereenkomst zal de vertrouwelijke informatie, waaronder het handboek, op eerste verzoek van de informatie verstrekkende partij worden vernietigd, dan wel geretourneerd.

1.5 Relatie met andere informatiebronnen

In het handboek is de franchiseformule (het bedrijfsconcept en het franchisesysteem) van Raymedy for Horses beschreven. Op deze manier wordt de formule tastbaar en ontvang je eveneens de informatie die je nodig hebt voor de exploitatie van jouw Raymedy for Horses praktijk.

Om het handboek praktisch en beheersbaar te houden, hebben we ervoor gekozen om het handboek als 'hoofddocument' op te stellen. Dit betekent dat alle belangrijke zaken die bij het exploiteren van een Raymedy for Horses praktijk aan de orde komen, op hoofdlijnen worden behandeld. Voor meer gedetailleerde informatie, procedures en werkwijzen wordt verwezen naar onderliggende documenten, zoals handleidingen, handboeken en ander lesmateriaal, video's, het contract, onze systemen en dergelijke.



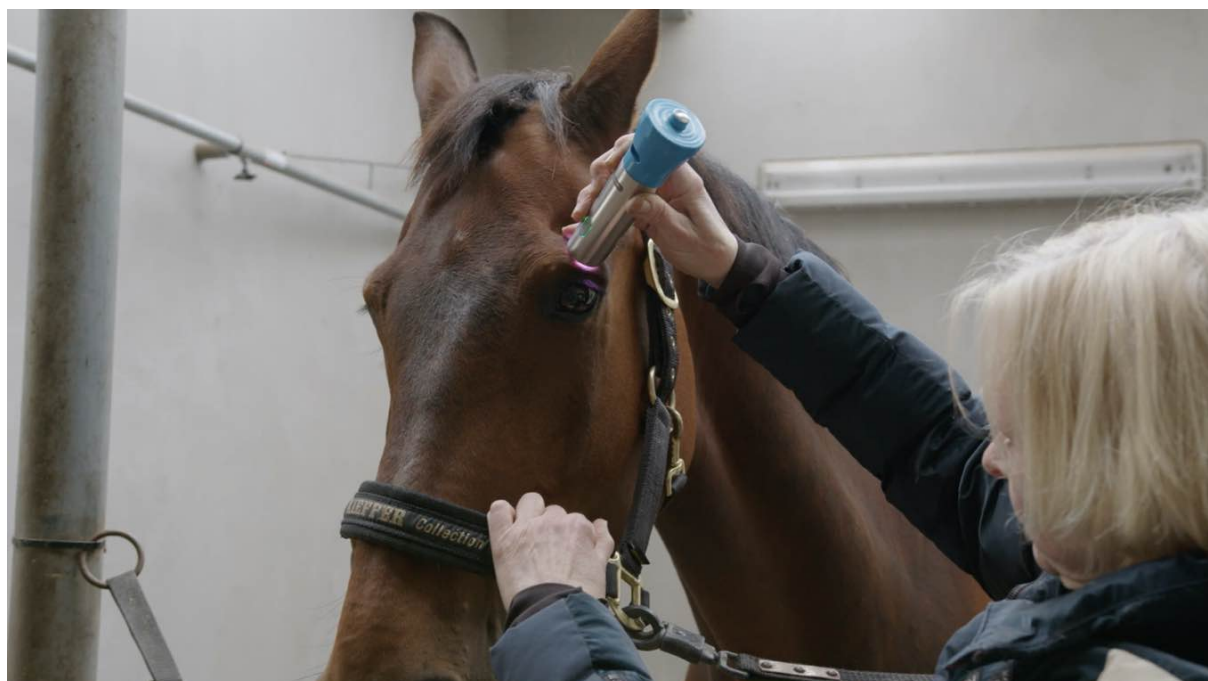
2 Raymedy for Horses

2.1 Wat is Energetische paardentherapie?

Energetische paardentherapie is het bevorderen van het zelf genezend vermogen van het paard door disbalansen in de diverse lichaamssystemen te herstellen middels onze specialistische apparatuur. Wij geven een paard hiermee een eerste aanzet tot genezing maar bevorderen ook vooral het zelfgenezend vermogen van het paard. Hierdoor is het paard zelf in staat om op eigen kracht op geheel natuurlijke manier te herstellen.

2.2 Hoe werkt Energetische paardentherapie?

De Raymedy for Horses therapeut voert een meting uit van de energieniveau's in alle lichaamssystemen middels de door Raymedy ontwikkelde ReadMe. Deze meting wordt geanalyseerd door onze Raymedy for Horses software waarin de problematiek inzichtelijk wordt in heldere grafieken en data. Met de software wordt een behandeling samengesteld om het paard te behandelen met de door Raymedy ontwikkelde PowerMe. Met dit apparaat worden de energiesystemen die niet in balans zijn, behandeld met microstroom, magnetisme en lichtfrequenties. Hiermee wordt de energiebalans in betreffende systemen verbeterd waarmee het genezingsproces actief op gang wordt gebracht. Het paardenlichaam kan zichzelf nu gaan genezen. De therapeut heeft gemiddeld 4 a 5 behandelingen nodig en desgewenst kan de client het paard tussentijds zelf behandelen met door Raymedy in bruikleen verstrekte apparatuur.





2.3 Het concept van Raymedy for Horses

Raymedy for Horses is een franchiseformule waarin door Raymedy opgeleide paardentherapeuten met behulp van door Raymedy versterkte apparatuur in een zelfstandige praktijk moet eigen werkgebied hun eigen klanten bedienen. De therapeuten staan een stuk van hun omzet af, wat de Raymedy for Horses CO in staat stelt om de methode, apparatuur en organisatie te onderhouden en door te ontwikkelen, de therapeuten breed te ondersteunen in hun activiteiten en het merk middels PR, marketing, reclame, sponsoring e.d. sterk in de markt te zetten.

2.4 Het merk Raymedy for Horses

2.4.1 Merkbescherming

Raymedy en Raymedy for Horses zijn geregistreerde handelsnamen van Raymedy BV. Een Europees beschermd woord- en beeldmerk is in behandeling.

2.4.2 Kernwaarden

Raymedy for Horses is een sociale netwerk organisatie die een missie heeft om de natuurlijke ondersteuning en genezing van paarden wereldwijd te bevorderen met geavanceerde technologie, consultancy en voedingsadviezen. Wij zien ons en onze franchisenemers als een community van paardenliefhebber waarvoor het welzijn en de gezondheid van paarden onze eerste prioriteit is en ons businessmodel onze tweede prioriteit. Uiteraard kan het één niet zonder het andere, de kunst is het behouden van een goede balans waarin we de kern van alles te pakken hebben.

2.4.2 Merkidentiteit

Merkidentiteit is een belangrijk onderdeel bij het vermarkten van producten en/of diensten. Het zegt iets over het fysieke product/de fysieke dienstverlening. De merkidentiteit zegt eigenlijk alles over wat Raymedy for Horses wil zijn (zie ook paragraaf 2.4.1.). De merkidentiteit bestaat uit verschillende elementen die nauw met elkaar samenhangen. Het gaat om elementen als de merkbeloofte, de merkpersoonlijkheid, het merkgedrag en de manier waarop het merk zich in communicatie en design presenteert.

Voor Raymedy for Horses is de merkidentiteit ook van belang, omdat hiermee aan het concept en de formule een herkenbare identiteit voor onze doelgroep kan worden gegeven. Elementen die de merkidentiteit van Raymedy for Horses uitdragen, ondersteunen en versterken betreffen de huisstijl en de identiteitselementen. In uitvergroete mate geldt het tegenovergestelde voor elementen die de merkidentiteit van Raymedy for Horses niet uitdragen. Er bestaat dus een grote gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het gezamenlijk bouwen en behouden van de merkidentiteit van Raymedy for Horses. Raymedy heeft een huisstijl welke aan alle franchisenemers ter beschikking wordt gesteld en actief door hun ingezet moet worden in hun eigen communicatie uitingen zoals website, visitekaartjes, signing etc.



3 DE FRANCHISEFORMULE

3.1 Het groeimodel van Raymedy for Horses

3.1.1 Commerciële samenwerking met lokale ondernemers

We zijn ambitieus en willen de grootste speler in Nederland worden op het gebied van Energetische paardentherapie. We willen door heel Nederland paardeneigenaren de mogelijkheid bieden om hun paarden met onze unieke therapievorm te laten behandelen en zo snel en natuurlijk te laten herstellen en genezen. Ook voor het wedstrijdklaar maken van paarden en herstellen van grote inspanningen kunnen onze therapeuten ingezet worden.

We geloven in de kracht van centralisatie, standaardisatie, collectief opereren en een efficiënte taakverdeling. Tegelijk geloven we ook in lokaal en zelfstandig ondernemerschap van deelnemende franchisenemers. Onze doelgroep bestaat ten slotte ook voor een groot gedeelte uit ondernemers. We vinden het sterk dat ondernemers ook door ondernemers worden geadviseerd.

Het hiervoor genoemde is voor ons een extra reden om voor de groei van Raymedy for Horses niet te kiezen voor het openen van loondienstfilialen, maar voor de samenwerking met ondernemers die net als wij geloven in Energetische paardentherapie en het Raymedy for Horses-concept en samen met ons de (lokale) markt willen veroveren. Dit neemt niet weg dat Raymedy geen eigen Raymedy for Horses vestigingen zal openen maar dit gebeurt alleen als in een specifieke regio geen goede ondernemer te vinden is om een zelfstandige vestiging te runnen.

3.1.2 Franchising

Er bestaan veel verschillende commerciële samenwerkingsvormen tussen ondernemingen: dealerorganisaties, licentieformules, agenturen, coöperaties, serviceproviders, inkoopcombinaties etc. De samenwerkingsvorm van Raymedy for Horses is gebaseerd op het businessmodel franchising.

Er is een gangbare definitie van franchising in omloop:

Franchising is een hechte vorm van samenwerking tussen twee juridisch zelfstandige ondernemingen: die van de franchisegever en die van franchisenemer.

Raymedy for Horses is de initiatiefnemer. We zijn eigenaar van het zakelijk concept van Raymedy for Horses en de franchiseformule van Raymedy for Horses. Via Raymedy for Horses CO stellen we onze opgebouwde knowhow beschikbaar aan jou als franchisenemer op het gebied van verkoopbevordering, branchekennis, branchedata, werkmethodeken, marketing, communicatie, IT, inkoop, samenwerkingsovereenkomsten, certificeringen, etc., etc.

Je mag het merk en de handelsnaam van Raymedy for Horses gebruiken en het concept toepassen. Daarnaast krijgt elke franchisenemer ondersteuning en begeleiding, maar ook controle door Raymedy for Horses om de identiteit en imago van de formule - en daarmee van de individuele franchisenemer - te bewaken en te behouden.



Als tegenprestatie voor het geleverde door Raymedy for Horses CO, betaalt de franchisenemer een fee in de vorm van een percentage van de omzet.

3.2 De Raymedy for Horses-organisatie

3.2.1 Algemeen

Om de groei van Raymedy for Horses te kunnen realiseren, is een organisatiestructuur ingericht waarin verschillende entiteiten (business units) - ieder vanuit hun eigen invalshoek – een bijdrage leveren aan het succes van Raymedy for Horses in Nederland. We besteden in de volgende paragrafen aandacht aan de belangrijkste businessunits van Raymedy for Horses CO.

Raymedy for Horses CO kent de volgende organisatiestructuur:

3.2.2 Raymedy for Horses CO

De franchiseovereenkomst heb je gesloten met Raymedy B.V. De centrale organisatie van Raymedy for Horses is de serviceorganisatie voor alle deelnemende franchisenemers. Met alle medewerkers doen we ons uiterste best om onze franchisenemers te begeleiden, te ondersteunen, te trainen en te faciliteren op de wijze zoals we dat met jou in de franchiseovereenkomst en in dit handboek zijn overeengekomen.

Een aantal belangrijke rollen en functies voor de uitoefening van ons werk lichten we hierna toe.

Directie	Geeft dagelijkse leiding aan Raymedy for Horses Franchise. De directie is verantwoordelijk voor de formule en heeft daarmee een overkoepelende functie. De directie wordt gevoerd door de directie van Raymedy BV.
Franchisemanager	De franchisemanager is ondersteunend aan de individuele franchisenemer voor wat betreft de optimalisatie van zijn rendement- en marktpositie. De franchisemanager ziet toe op werkzaamheden die gerelateerd zijn aan een individuele franchisenemer en vormt de schakel tussen de franchiseformule en de franchisenemer. Hierbij wordt steeds uitgegaan van een betrokken en open relatie tussen formule en franchisenemer, waarbij beiden de verantwoordelijkheid hebben om relevante inzichten, ervaringen en verbetermogelijkheden op zowel persoonlijk als zakelijk vlak zo snel mogelijk bespreekbaar te maken.
Marketingmanager	De marketingmanager is samen met de directie verantwoordelijk voor de strategie en het bepalen van het beleid rondom het merk Raymedy for Horses op basis van het Raymedy for Horses Huisstijldocument. Ook is deze marketingmanager verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van de marketingtools, merchandise en de corporate identity van Raymedy for Horses. Ook kunnen de franchisemanagers terugvallen op de marketingmanager wat betreft marketingvraagstukken afkomstig van franchisenemers.



Raymedy for Horses Franchise heeft als primaire taak jou te ondersteunen en te faciliteren, zoals nader staat omschreven in hoofdstuk 5 Dienstverlening aan franchisenemers.

De formule helpt je om versneld en succesvol je eigen Raymedy for Horses praktijk te starten en op te bouwen. Je hebt grote vrijheid qua ondernemerschap als het gaat om de exploitatie van jouw eigen Raymedy for Horses praktijk. Om de uniformiteit van het concept van Raymedy for Horses landelijk te bewaken, zijn er wel een aantal gezamenlijke richtlijnen vastgesteld. Het is jouw verantwoordelijkheid om te werken, zoals beschreven is in dit handboek.

Een franchisenemer wordt zo veel mogelijk ondersteund, maar (in het kader van borging van de aan klanten geboden kwaliteit en ter bewaking van het imago van de formule) ook gecontroleerd op deze werkwijze en kan daarbij door Raymedy for Horses gecorrigeerd worden.

3.2.3 Raymedy for Horses Geldrop

De Raymedy for Horses praktijk in Geldrop is de eerste Raymedy for Horses praktijk van Raymedy for Horses en wordt geëxploiteerd door Petroesjka Bruning. Raymedy for Horses Geldrop is een franchisevestiging met bijzondere status omdat zij de modelpraktijk is. Raymedy for Horses Geldrop wordt evenwel gerund volgens dezelfde visie, normen en richtlijnen die ook voor de andere franchisenemers gelden. Raymedy for Horses Geldrop verzorgt een deel van de trainingen en coaching van de andere franchisenemers. Raymedy for Horses Geldrop verzorgt verder in samenwerking met Raymedy demonstraties en

Raymedy for Horses Geldrop heeft tevens een functie 'ontwikkelcentrum' en 'proeftuin' voor toekomstige nieuwe/aangepaste concepten, IT-innovaties of nieuwe methodieken. Hier profiteer je als franchisenemer van. Zodra een bepaalde aanpassing of vernieuwing in Geldrop slaagt, kan het daarna gerust worden geïmplementeerd in alle andere Raymedy for Horses praktijken.

Ook gebruiken we de locatie in Geldrop als training,- en ontwikkelcentrum voor nieuwe franchisenemers, zodat deze klaargestoomd worden voor het echte werk.

3.3 Overlegstructuur

3.3.1 Algemeen

Franchise is al jarenlang een bewezen organisatiemodel voor financiële- en/of zakelijke dienstverlening. Dit model staat of valt met een hechte samenwerking tussen franchisegever en franchisenemer met onderlinge, wederzijdse transparantie als basis. Vooral de wederzijdse afhankelijkheid tussen Raymedy for Horses CO en de franchisenemer(s) maakt een effectieve overleg- en communicatiestructuur noodzakelijk. Hier hebben zowel franchisegever als franchisenemers baat bij.

We vinden het belangrijk dat franchisenemers kunnen meedenken in en adviseren over het beleid van de franchiseformule. Raymedy for Horses CO staat open voor wensen en verzoeken van franchisenemers en wil het uitwisselen van ideeën en het gezamenlijk bespreken van belangrijke uitdagingen stimuleren en bevorderen.



De communicatie is daarbij geen eenrichtingsverkeer. Hoewel Raymedy for Horses CO primair de taak heeft de franchiseformule up-to-date te houden en haar strategie en beleid te communiceren met de franchisenemers, is de informatieverstrekking door de franchisenemers aan Raymedy for Horses CO, eveneens van onschatbare waarde voor het in stand houden van de formule.

3.3.2 Periodiek persoonlijk overleg

Vanuit Raymedy for Horses CO nemen wij minimaal één keer per jaar het initiatief om een evaluatiegesprek met je in te plannen. Dit overleg heeft als doel om de samenwerking in de breedste zin van het woord te evalueren. In dat geval wordt van jou als franchisenemer een positief-kritische benadering gevraagd. Je beoordeelt de formule op basis van je eigen perspectief, maar ook vanuit het perspectief van je klanten. Dit overleg is tevens een moment om tevredenheid vice versa te bespreken. Een en ander wordt schriftelijk vastgelegd.

De volgende zaken komen onder andere aan bod:

- Jouw persoonlijke ondernemingsplan (zie paragraaf 6.3 Persoonlijk ondernemingsplan).
- Zaken met betrekking tot de exploitatie van jouw eigen Raymedy for Horses praktijk, waaronder omzetontwikkeling, kostenbeheersing, kwaliteitsperformance, marketingactiviteiten etc.
- Jouw representatie als franchisenemer bij Raymedy for Horses in de markt.
- Operationele samenwerking tussen Raymedy for Horses CO en jou als franchisenemer.
- Gebruik van Raymedy for Horses-uitingen in- en rondom jouw Raymedy for Horses praktijk.
- Je samenwerking met het Raymedy for Horses-netwerk (centrale organisatie, collega-franchisenemers, personeelsleden etc.).
- Toekomstige (omzet)doelstellingen en de acties die benodigd zijn om de doelstellingen te behalen.

Aan de hand van het franchise evaluatieformulier word op bovenstaande onderdelen bekeken waar er tussentijds bijgestuurd moet worden om de samenwerking verder te optimaliseren.

Vanuit Raymedy for Horses CO nemen wij tevens één keer per jaar het initiatief om een meer formeel functioneringsgesprek met je in te plannen. Dit gesprek heeft als doel om de samenwerking te evalueren op basis van de meer harde afspraken en targets zoals deze voortvloeien uit het contract en het handboek. Bovenstaande zaken komen in dit gesprek wederom aan bod en of waar ze gewesnt waren, zaken zijn verbeterd. Verder beoordelen samen of alles conform afspraken verloopt en er geen zaken zich voordoen die de voortzetting van de samenwerking kunnen bedreigen.

Aan de hand van het franchise evaluatieformulier word je op bovenstaande onderdelen eens per jaar beoordeeld door jouw franchisemanager.

Het overige overleg en communicatie die jij op persoonlijk vlak – en voor jouw eigen Raymedy for Horses praktijk – hebt, vloeien voort uit de dienstverlening van Raymedy for Horses CO aan onze franchisenemers (zie hoofdstuk 5 Dienstverlening aan franchisenemers). Dit overleg c.q. deze communicatie kan via allerlei communicatiekanalen plaatsvinden. Raymedy for Horses streeft ernaar om, naast het formele periodiek persoonlijk overleg en de doorlopende communicatie op afstand, regelmatig een face-to-face-gesprek met je te hebben. Dit biedt de mogelijkheid voor jou als franchisenemer om óók – buiten het formele persoonlijk overleg om - aan de bel te trekken, wanneer er situaties zijn die jij als franchisenemer zelf niet alleen op kunt lossen of die een gevaar vormen voor jouw franchiseonderneming.



3.3.3 Collectief overleg

3.3.3.1 Algemeen

Als collectief van deelnemende Raymedy for Horses-franchisenemers én Raymedy for Horses CO kunnen we optimaal gebruik maken van onze gecombineerde kracht. Door samen te werken creëren we een vliegwiel, waarvan het effect veel groter is dan wanneer we individueel zouden werken. Daarom vinden we het belangrijk dat franchisenemers meedenken. We staan open voor wensen en verzoeken van franchisenemers en willen het uitwisselen van ideeën en het gezamenlijk bespreken van belangrijke uitdagingen actief bevorderen. Bij groei van de formule gaan wij over tot het instellen van een formeel overlegorgaan in de vorm van een franchiseraad. Deze raad wordt bij een aantal van vijf (5) franchisenemers of meer ingesteld. Voor een bepaald thema kan daarnaast het instellen van een franchisecommissie waar een aantal franchisenemers in deelnemen, zinvol zijn.

Momenteel is er geen franchiseraad of franchisecommissie actief.

3.3.3.2 Franchisevergadering

Totdat er eventueel een formeel overlegorgaan is ingesteld, zal minimaal één (1) keer per jaar een formele vergadering worden georganiseerd, waar alle franchisenemers voor worden uitgenodigd. Voorafgaand aan de vergadering worden franchisenemers in de gelegenheid gesteld om zaken aan te kaarten die de totale formule van Raymedy for Horses aangaan. Deze vergadering is niet bedoeld om individuele situaties van franchisenemers bespreekbaar te maken. Hiervoor is het periodiek persoonlijk overleg (zie paragraaf 3.3.2 Periodiek persoonlijk overleg).

In de franchisevergadering komen strategische en beleidsmatige zaken aan de orde betreffende de franchiseformule. Je kunt hierbij denken aan de volgende onderwerpen:

- Alle zaken die te maken hebben met strategische en beleidsmatige keuzes van Raymedy for Horses.
- Alle zaken die direct de bedrijfsvoering van franchisenemers aangaan.
- Alle zaken die direct financiële consequenties van betekenis hebben.
- Alle zaken met betrekking tot strategische samenwerkingspartners en toeleveranciers.

Raymedy for Horses CO streeft ernaar om, naast de franchisenemervergadering, in ieder geval eens per kwartaal een bijeenkomst te organiseren waar alle franchisenemers bij aan kunnen sluiten. Onderwerpen voor deze bijeenkomsten worden nog nader bepaald. Mochten wij iets heel bijzonders willen organiseren, wat leidt tot bijkomende kosten voor de franchisenemer, dan worden deze vooraf gecommuniceerd door Raymedy for Horses CO. Dergelijke bijzondere evenementen zijn niet verplicht om aan deel te nemen.

3.3.3.3 Besluitvorming

Bij de besluitvorming binnen de formule worden franchisenemers op twee manieren betrokken:



1. Recht van advisering en daaraan gekoppelde verplichting van Raymedy for Horses CO om advies te vragen vóór besluitvorming bij voorgenomen substantiële wijziging c.q. uitbreiding van de formule.
2. In overige gevallen in signalerende of vragende zin aan de orde stellen van thema's die betrekking hebben op de beleidsmatige, inhoudelijke en/of strategische aspecten van het beheer en de ontwikkeling van de formule en/of diensten van Raymedy for Horses CO.

3.3.4 Communicatiekanalen

3.3.4.1 Algemeen

Voor een goed werkende franchiseformule is het van het grootste belang dat we eenduidig en uniform onderling communiceren. Dit geldt voor de communicatie vanuit Raymedy for Horses CO naar de franchisenemers toe, tussen franchisenemers en eenieder binnen het Raymedy for Horses-netwerk. Naast het organiseren van formele overleggen en collectieve bijeenkomsten, gebeurt dit voor het grootste gedeelte online via de collectieve online communicatiekanalen die we hiervoor in het leven hebben geroepen.

3.3.4.2 Collectieve online communicatiekanalen

De hierna behandelde – belangrijkste – online communicatiekanalen zijn met nadruk géén communicatiekanaal voor derde partijen.

Online Portaal

Alle documentatie en naslagwerk is terug te vinden via ons online portal <[www. locatie volgt](#)>. Dit is hét communicatiekanaal voor onze franchisenemers. Jij hebt de verantwoordelijkheid om de informatie in deze cloud omgeving te lezen en bij te houden.

Raymedy for Horses-nieuwsbrief

Met de Raymedy for Horses-nieuwsbrief, onze interne digitale nieuwsbrief, houden we alle franchisenemers en hun eventuele personeel op de hoogte van ontwikkelingen in de organisatie en delen wij successen, kansen en oplossingen.

E-mail

Het zal uiteraard voorkomen dat we alle franchisenemers collectief dezelfde e-mail versturen met een boodschap die voor elke franchisenemer geldt. We streven er in dat geval naar dat de collectieve mededeling (of de strekking hiervan) terug te vinden is op een van de genoemde communicatiekanalen en dat dit – indien nodig – verwerkt wordt in een volgende versie van het handboek. In de e-mail kan uiteraard ook verwezen worden naar de vindplaats op het betreffende communicatiekanaal.

Zoom

In verband met tijds- en kostenbesparing voor iedereen en verminderen Co2 footprint van de formule, zullen we voor gewone meetings ook regelmatig gebruik maken van online videoconferencing met Zoom.



WhatsApp

Aangezien het inmiddels ongeveer net zo ingeburgerd is als gewone telefoon, zullen wij ook gebruik maken van WhatsApp. Er zal een Raymedy for Horses WhatsApp groep worden gemaakt maar franchisenemers kunnen ook rechtstreeks appen met de franchisemanager.

3.3.4.3 Collectieve offline communicatiekanalen

Op dit moment worden er geen offline communicatiekanalen gebruikt binnen de formule.

3.4 Informatie-uitwisseling en documentatie

Voor informatie-uitwisseling stellen we het Portaal <[www. locatie volgt](#)> aan onze franchisenemers (en hun personeel) beschikbaar. Via het Portaal krijgen franchisenemers toegang tot de kennisbank van Raymedy for Horses. We streven naar zo actueel mogelijke informatie en documentatie, waaronder:

- De laatste versie van dit handboek
- Kennisbibliotheek
- Opleidingsmateriaal
- Informatie met betrekking tot processen en procedures.
- Sjablonen en documentatie.
- Marketingmaterialen.
- Branche-informatie en -ontwikkelingen
- Nieuws t.b.v. franchisenemers.
- Overige relevante documenten.

3.5 Afspraken over de samenwerking

Tussen Raymedy for Horses CO en haar franchisenemers worden uitvoeringsnormen, richtlijnen en instructies over en weer afgesproken, zodat iedereen bij Raymedy for Horses op dezelfde wijze werkt. Op deze manier bouwen we samen aan een sterk imago en een excellente dienstverlening aan onze klanten. De afspraken hierover zijn deels vastgelegd in de franchiseovereenkomst en staan deels in dit formulehandboek.



4 FINANCIEEL

4.1 Aanvangsinvesteringen

Hoofregel is dat je zelf de kosten voor de exploitatie van je Raymedy for Horses praktijk voor rekening neemt. Je bent immers zelfstandig ondernemer en draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de exploitatie van je eigen franchiseonderneming. Door de samenwerking met Raymedy for Horses CO druk je deze kosten echter aanzienlijk. Niet alleen doordat je aanvangsinvesteringen aanzienlijk lager zijn, maar ook doordat je 'going concern' kunt terugvallen op een sterke centrale organisatie die werk voor je uit handen neemt.

Dit komt ook tot uiting in de componenten van de bedrijfsvoering die Raymedy for Horses CO voor je uitvoert en componenten die centraal worden ingekocht (en waarbij je dus kunt profiteren van een inkoopvoordeel).

Elke ondernemer heeft kapitaal nodig voor de aanvangsinvesteringen van een onderneming voor onder meer een eventuele verbouwing, inrichting, bedrijfsmiddelen, marketing, accountants- en administratiekosten, vergunningen, toetredingskosten, ontwikkeling van het concept, vervoersmiddelen of communicatiemiddelen. Hij zal ook de derving van zijn reguliere inkomsten in de eerste maanden moeten financieren. De aanvangsomzet zit immers niet direct op het niveau dat een ondernemer nastreeft, maar zijn gewone maandelijkse lasten gaan wel gewoon door.

Als franchisenemer van Raymedy for Horses is dit feitelijk gezien niet anders, zij het dat Raymedy for Horses al jaren de nodige voorinvesteringen heeft gedaan ten behoeve van haar franchisenemers met als gevolg dat je eigen aanvangsinvesteringen lager zijn, de kans op een goed bedrijfsresultaat aanzienlijk groter wordt en dat je (dus) sneller je investeringen kunt terugverdienen. In de precontractuele fase (de fase voordat je de franchiseovereenkomst tekent) staan we stil bij jouw aanvangsinvesteringen en de bijbehorende exploitatiekosten. Hiervoor heb je ook zelf een eigen exploitatiemodel gemaakt in je persoonlijke ondernemingsplan (zie paragraaf 6.3 Persoonlijke ondernemingsplan).

4.2 Entreefee

Je betaalt een eenmalige vergoeding welke in zijn geheel wordt besteed aan de training van de paardentherapeut en alle zaken die we verstrekken om je praktijk uit te kunnen oefenen.

Middelen	Kosten
Basisopleiding Raymedy paardentherapeut & coaching	4.500,00 €
Vaktechnische en technische support	1.500,00 €
Raymedy behandelapparatuur (eigendom):	
• Laptop met behandelsoftware & laptopkarretje + kruk + verlengsnoer	4.500,00 €
• 2 x meetpen	
• 2 x PowerMe	
• 2 x lichaamsband met sensor	



Bedrijfskleding	
• 2 sets bedrijfsjas en polo met logo	400,00 €
Promotiemateriaal	
• drukwerk (hand-out en business card)	450,00 €
• autobestickering	
Totaal	11.350 € incl.btw

Raymedy vraagt geen, zoals gebruikelijk bij franchiseformules, entreefee in de formule voor de investeringen (in tijd en in geld) die Raymedy for Horses heeft gedaan voor de ontwikkeling van de franchiseformule en het concept Raymedy for Horses. Wij hebben o.a. de volgende voorinvesteringen gedaan: ontwikkeling van de technologie, ontwikkeling van de therapie, ontwikkeling van het concept zelf, ontwikkeling van de formule, juridische kosten, kosten pilotfase, marketingkosten, haalbaarheidsonderzoek, goodwill, begeleiding en advisering in de precontractuele fase, ontwikkeling en geven van de startopleiding, etc. Deze vergoeding is voor een stukje opgenomen in de afdracht aan aan de Raymedy for Horses CO.

4.3 Vergoedingen aan Raymedy for Horses

4.3.1 Franchisefee

Van Raymedy for Horses CO mag je dienstverlening en ondersteuning 'going concern' verwachten. Dit is verder uitgewerkt in hoofdstuk 5, Dienstverlening aan franchisenemers. Daarnaast moet het concept van Raymedy for Horses worden doorontwikkeld aan de hand van actualiteiten en continu inspelen op marktkansen. Omdat dit een kern van onze dienstverlening is, en een impuls voor het bestaansrecht van onze franchisenemers, investeren wij hier veel tijd en geld in.

Het grootste gedeelte van de hiervoor genoemde kosten wordt voorgefinancierd door Raymedy for Horses CO en zal pas worden terugverdiend c.q. zal voor Raymedy for Horses CO winst genereren bij substantiële volumes en omzetten van onze franchisenemers.

Om onze kosten te dekken, de organisatie uit te bouwen in Nederland en als gerenommeerde paardentherapie in de markt te zetten, vragen we van jou een maandelijkse franchisefee die is gebaseerd op een vast percentage van jouw omzet, te weten 45% in het eerste jaar. Het tweede jaar is de afdracht 35% en daarna 25%. Mocht jij je praktijk fulltime draaien en sneller volledig de volledige omzet draaien, dan kun je in het tweede jaar al naar 25%. Draai jij je praktijk maar tweeneenhalf tot drie dagen in de week en ben je in het eerste jaar al volledig bezet, dan draag je in het tweede jaar 30% af en daarna 25%. Dit komt omdat we voor franchisenemers die maar eenhalte praktijk draaien, wel vrijwel dezelfde investering doen als voor fulltimers.

In de franchiseovereenkomst hebben we gedefinieerd wat we precies verstaan onder omzet. Je betaalt hiermee voor gebruikmaking van het hele concept van Raymedy for Horses, inclusief ondersteuning, faciliteiten, (door)ontwikkeling van onze diensten en materialen, maar ook voor gebruik van het merk, de handelsnaam, opleidingen etc. Ook als je heel weinig omzet zou genereren, maken we veel (vaste) kosten ten behoeve van jouw Raymedy for Horses praktijk. Dit is de reden dat we in de franchiseovereenkomst zijn overeengekomen dat je altijd een minimum franchisefee betaald.



De franchisefee die je afdraagt is in de eerste twee jaar relatief hoog maar door onze uurtarieven aan de eindklant ook relatief hoog te laten zijn, verdien je als Raymedy for Horses praktijk ook in de eerste twee jaar een aanzienlijk inkomen waar menig starter jaloers op zal zijn.

4.3.2 Marketingfee

Als franchisegever is Raymedy for Horses CO verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van de centrale marketing. De marketingactiviteiten die we ontwikkelen, worden beschikbaar gesteld aan alle franchisenemers. De marketingfee voor deze activiteiten betaalt als bijdrage aan het centrale marketingbudget is opgenomen in de omzetafdracht. Als Ondernemer hoef je zelf geen structurele bijdrage te leveren aan de centrale marketing. De centrale marketingactiviteiten worden vanuit dit centrale marketingbudget gefinancierd. Meer over marketing en de verschillende marketingbudgetten tref je aan in hoofdstuk 9 Marketing en communicatie.

4.4 Centrale inkoop

Raymedy for Horses CO regelt veel voor haar franchisenemers. Als centrale inkoper maken we collectiviteitsdeals waardoor jij inkoopvoordeel ontvangt. Hierdoor zijn we soms ook centraal debiteur van onze leveranciers. Deze facturen van externe leveranciers belasten we door aan onze franchisenemers en zijn inbegrepen in de omzetafdracht. Voorbeelden hiervan zijn:

- Marketing- en communicatie-items uit de marketingshop van Raymedy for Horses. Dit geldt voor alle items, tenzij dit nadrukkelijk anders is vastgelegd.
- Extra training- en opleidingskosten. De kosten voor extra trainingen zijn voor rekening van Raymedy for Horses CO.
- Juridisch-, fiscaal-, administratief-, organisatie-, marketing- en salesadvies. De Raymedy for Horses CO laat zich goed adviseren op alle gebieden om ons bedrijf en formule zo optimaal mogelijk te laten presteren.

Optioneel kun je – op individuele basis – producten/diensten van Raymedy for Horses CO afnemen die niet zijn inbegrepen in de franchisefee. Het kan immers zijn dat jij wel van bepaalde diensten gebruik maakt en een andere franchisenemer niet. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het doorbelasten van specifieke marketingacties die je zelf wilt organiseren maar de Centrale Organisatie voor inschakelt. Het is logisch dat je individueel hier dan een rekening voor ontvangt. Dit organiseren we samen op jouw initiatief en in goed overleg over de kosten.

4.5 Rechtstreekse betalingen aan leveranciers

Voor je eigen Raymedy for Horses praktijk werk je, behalve met onze eigen apparatuur en software, niet met verplichte leveranciers van producten/diensten. Als we als centrale inkoper ten behoeve van onze franchisenemers wel collectiviteitsdeals maken, zal dit met onze franchisenemers worden overlegd. Deze producten/diensten van externe leveranciers worden in dergelijke gevallen rechtstreeks door de leverancier aan jou gefactureerd.



4.6 Persoonlijke financiën

Als ondernemer ben je zelf verantwoordelijk voor je persoonlijke financiën. Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat je ondernemersinkomen geen zekere factor is. De bedrijfsresultaten kunnen immers van jaar tot jaar variëren. Dit hoeft geen probleem te zijn als je er voor wat betreft je eigen persoonlijke financiële planning rekening mee hebt gehouden. Bedenk echter dat je zakelijke financiën ook kunnen doorwerken in je privé-situatie. In het geval van een eenmanszaak of vof ben je bijvoorbeeld ook direct privé hoofdelijk aansprakelijk voor verstrekte financieringen. In sommige gevallen zal je privé zekerheden moeten verstrekken. Maar ook in het geval van een bv kun je als bestuurder aansprakelijk zijn.

De zakelijke financiële onderwerpen voor je franchiseonderneming komen aan bod in paragraaf 7.4 Financiën en verzekeringen. Bij een aantal specifieke persoonlijke financiële zaken staan we hierna stil. We denken hierover graag met je mee.

- Arbeidsongeschiktheid. Iedereen loopt het risico (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt te worden. Voor een ondernemer kan dat betekenen dat het vermogen om zijn eigen inkomen te verwerven sterk wordt verminderd. Je zal zelf moeten bepalen (en regelen) hoe je met dit risico wilt omgaan.
- Pensioen. Er zijn tal van mogelijkheden om een eigen pensioenregeling te treffen. Maar je bepaalt zelf of je daarvoor een regeling wil treffen.
- Privé gebruik auto. Afhankelijk van de rechtsvorm van je franchiseonderneming en het soort auto dat je hebt, maak je samen met je accountant een afweging hoe je dit het beste (boekhoudkundig) kunt invullen.
- Fiscale zaken. Een ondernemer heeft met veel verschillende fiscale zaken te maken. Vaak zijn zakelijke en privé-fiscaliteiten communicerende vaten. Zeker als je je franchiseonderneming in de vorm van een eenmanszaak of vof exploiteert. Denk maar eens aan de extra fiscale aftrekposten voor de inkomstenbelasting als je startende ondernemer bent. Daarnaast is de beëindiging van je franchiseonderneming een complex fiscaal gegeven waarbij het belangrijk is om tijdig voorbereid te zijn op de (fiscale) beëindiging. Laat je hierover goed adviseren.

Steeds meer ondernemers raken overtuigd van de waarde van financiële planning voor hun eigen privé-situatie en die van hun gezin. Het is geen overbodige luxe om hier een adviseur voor in de arm te nemen. Elementen van financiële planning voor ondernemers kunnen zijn:

- Inkomens- en vermogensplanning.
- Pensioenopbouw.
- Testament.
- Levenstestament.
- Planning van privé belastingdruk.
- Financieringen en eventueel hypotheek, zakelijk en privé.
- Het plannen van bedrijfsbeëindiging.



5 DIENSTVERLENING AAN FRANCHISENEMERS

5.1 Inleiding

Als franchiseemer bij Raymedy for Horses kun jij je volledig richten op het bedienen van jouw klanten en het runnen van je eigen Raymedy for Horses praktijk. Je kunt terugvallen op onze dienstverlening. Zowel bij de start van je Raymedy for Horses praktijk als “going concern”. De dienstverlening van Raymedy for Horses aan de deelnemende franchiseemers bepaalt de waarde van de formule voor jou als franchiseemer. We zijn door onze kennis en ervaring in staat om onze franchiseemers te begeleiden bij de exploitatie van een eigen Raymedy for Horses praktijk. Om de formule te bewaken en verder uit te bouwen, wordt een aantal zaken centraal geregeld.

Hieronder benoemen we een aantal specifieke doorbelastingen door Raymedy for Horses CO zoals ingrepen in de omzetafdracht:

- **Ontwikkeling en doorontwikkeling van haar therapeutenplatform (software en hardware)**
Raymedy heeft in een periode van ruim 25 jaar therapie en onderliggende technologie ontwikkeld en hier aanzienlijke bedragen in geïnvesteerd. op deze basis is het paardentherapiesysteem ontwikkeld. Dit platform is nog steeds in ontwikkeling waardoor in de komende jaren constant nieuwe manieren beschikbaar komen waarmee de paardentherapeuten de paarden van hun cliënten kunnen behandelen.
- **Gebruik Raymedy technische infrastructuur (hosting applicaties, databases etc)**
De software en databases van Raymedy worden centraal in de cloud van TransIP gehost en onderhouden. Dit vergt onderhoud in de vorm van bugfixes, patches en software upgrades.
- **Opleiding, training, coaching en kennisdeling**
Om de aangesloten therapeuten goed hun werk te kunnen laten uitvoeren is training en bijscholing nodig. De Raymedy for Horses CO ontwikkelt al het benodigde lesmateriaal en de trainingen, leidt trainers op, verzorgt de trainingen, huurt locaties in etc. Ook zorgt zij voor een centraal Portaal waar niet alleen het lesmateriaal maar ook veel meer informatie aanwezig is in de vorm van een kennisbank. De Raymedy for Horses CO organiseert Intervisie bijeenkomsten en seminars.
- **Gebruik naam Raymedy en Raymedy for Horses**
Raymedy heeft in de wereld van de complementaire geneeskunde in ruim 25 jaar een naam opgebouwd met therapeuten in 12 landen en meer dan een half miljoen behandelde cliënten. Raymedy for Horses zal met marketinginspanningen en vooral ook het goed en effectief behandelen van paarden een even sterke reputatie opbouwen. Als Raymedy for Horses therapeut lift je mee op de kracht van ons merk maar bouw je er zeker ook aan mee.
- **Ondersteuning bij de start van de onderneming**
Binnen de Raymedy for Horses CO is veel kennis aanwezig over het opbouwen van een nieuwe therapiepraktijk. Deze kennis deelt zij graag met de Ondernemer die hierin actief gecoacht wordt zover deze hier behoefte aan heeft of wij hier zelf menen toegevoegde waarde te kunnen bieden.
- **Marktontwikkeling en marktwerking**



Voor een nieuwe vestiging is het uiterst belangrijk dat zaken als sales, marktbewerking, klantbenadering, service en aftersales tot in de puntjes verzorgd worden. De Raymedy for Horses CO staat de Ondernemer hier het eerste jaar actief in bij en verzorgt centraal sales en marketing om klanten naar de vestiging te trekken.

- Ondersteuning bij eigen marketing en sales

Indien de Ondernemer zelf ook sales en marketing wenst te ontplooiën, kan deze gebruik maken van de marketing kit van de Raymedy for Horses CO en actief advies inwinnen.

- Reclame en salesactiviteiten

De Raymedy for Horses CO heeft jaarlijks een flink marketingbudget waarmee zij marketingcampagnes financiert in de vorm van advertenties in de juiste hippische uitgaven, sponsoring van uitingen op social media en demonstratiedagen op locaties zoals stallen en maneges.

- Social media

De Raymedy for Horses CO zorgt voor een continue aanwezigheid op de meest populaire social media platforms Facebook, Instagram en TikTok. Zij post hier veel intern geproduceerd materiaal maar heeft ook input nodig van onze therapeuten in de vorm van cases uit de praktijk: behandelde paarden, wat mankeerde ze, welke behandeling, mooie foto's, getuigenis eigenaren etc.

- Persbewerking

De Raymedy for Horses CO schrijft regelmatig de pers aan met persberichten over nieuwe ontwikkelingen en activiteiten in het land.

- Gebruik huisstijl, promotiemateriaal in huisstijl

Raymedy for Horses CO heeft een eigen huisstijl ontwikkeld waar de Ondernemer over kan beschikken en welke ook verplicht ingezet dient te worden. Het gaat niet alleen over logo's maar ook content als brochures, video's, infographics etc.

- Technische support middels helpdesk

De Raymedy for Horses CO heeft een centrale helpdesk ingericht waar de Ondernemer zich altijd toe kan wenden met vragen om ondersteuning op therapie-inhoudelijke, technische, financiële zaken maar ook vragen over zaken als sales en marketing.

5.2 Ondersteuning bij de start van jouw Raymedy for Horses praktijk

Bij de start van je eigen Raymedy for Horses praktijk doorloop je de startopleiding. Deze opleiding is nader uitgewerkt in paragraaf 8.10.1 Startopleiding. Daarnaast zullen we je op jouw verzoek begeleiden en ondersteunen met specifieke ondernemersvraagstukken bij de start van jouw Raymedy for Horses praktijk. Denk hierbij aan de volgende zaken:

- Inrichting van jouw Raymedy for Horses praktijk.
- Implementatie van alle werkmethodeken.
- Inrichting van je financiële administratie en IT-infrastructuur.



Gedurende de eerste twee jaar als franchisenemer kun je extra ondersteuning van ons verwachten. Dit is opgenomen in de franchise fee / afdracht. In het uitzonderlijke geval dat deze ondersteuning structureel meer vergt dan van ons verwacht mag worden op basis van onze verplichtingen die we contractueel met jou zijn overeengekomen, dan bestaat de mogelijkheid dat Raymedy hier een vergoeding voor vraagt. We zullen dit onderbouwd aan je aangeven, mocht een dergelijke situatie zich voordoen en altijd eerst je schriftelijke akkoord hiervoor vragen.

5.3 Ondersteuning bij de bedrijfsvoering

Na de start van jouw eigen Raymedy for Horses praktijk gaat het er natuurlijk om dat jij je volledig kunt richten op de dingen die direct bijdragen aan het realiseren van een rendabele onderneming. Dit doe je in samenwerking met ons. Marketing, verkoopbevordering, opleiding en training zijn bedrijfsactiviteiten waar Raymedy for Horses Co de lead in neemt en jou volledig bij ondersteunt.

Daarnaast zijn er overige zaken die je moet regelen in je Raymedy for Horses praktijk. Hoewel het primair je eigen verantwoordelijkheid is, willen we je ook hierbij ondersteunen. Je kunt hierbij denken aan de volgende zaken:

- Je franchisemanager is jouw primaire aanspreekpunt op het gebied van zaken die jouw bedrijfsvoering aangaan. Bij hem kun je terecht voor zaken die je op grond van de franchiseovereenkomst mag verwachten van Raymedy for Horses CO. Daarnaast managet de franchisemanager op zijn beurt de individuele franchisenemer op het terrein van een correcte naleving van zijn verplichtingen op grond van de gemaakte afspraken in de franchiseovereenkomst en in dit handboek. Uiteraard doet hij dit ter bescherming van het concept, de formules en daarmee voor elke individuele franchisenemer.
- We geven adviezen met betrekking tot de exploitatie en de te gebruiken werkmethodeken van jouw eigen Raymedy for Horses praktijk.
- We adviseren je over (optioneel) aan te schaffen dan wel te vervangen bedrijfsmiddelen die nodig zijn voor de exploitatie van je Raymedy for Horses praktijk maar niet door Raymedy zijn verstrekt.
- We zorgen voor centrale informatievoorziening, naslagwerk en (operationele) documentatie die je nodig hebt voor je bedrijfsvoering. Hiervoor stellen we ons Portaal aan je beschikbaar. Dit Portaal is een kennisbron waar je terecht kunt voor allerlei documentatie, naslagwerk, formats, procedures etc. die je nodig hebt in je bedrijfsvoering.

Onder ondersteuning bij de bedrijfsvoering verstaan we ook dat er periodiek contactmomenten zijn om even te sparren. Dit kan face-to-face of via de gebruikelijke offline en online kanalen zoals benoemd in 3.3.4.2..

Het staat jou als franchisenemer natuurlijk ook vrij om te allen tijde informatie in te winnen bij andere deelnemende franchisenemers, mits deze hiervoor tijd vrij willen/kunnen maken. We stimuleren uiteraard deze vorm van samenwerking. Bij Raymedy for Horses onderneem je immers niet alleen, samen met jou bouwen we aan een hechte community.



5.4 Ondersteuning bij marketing en verkoopbevordering

5.4.1 Ondersteuning bij marketing

Raymedy for Horses CO zal initiatieven ontplooiën op het gebied van (corporate) marketing en communicatie, met als doel naamsbekendheid en leads genereren. Hierbij kan gedacht worden aan PR, reclame, inzet van social media en de website van Raymedy for Horses. De kosten hiervoor worden betaald vanuit het daarvoor gereserveerde centrale marketingbudget.

Daarnaast hebben we je het volgende te bieden:

- Je maakt gebruik van de sterke en beschermde merknaam van Raymedy for Horses.
- Je mag gebruik maken van de huisstijl van Raymedy for Horses. Wij ontwikkelen onze huisstijl door en bewaken het toepassen van een uniforme huisstijl door alle aangesloten franchisenemers.
- Je kunt marketing- en communicatie-items van Raymedy for Horses CO afnemen.
- We creëren een landingspagina op de algemene website van Raymedy for Horses waar je je als franchisenemer (persoonlijk en met eventueel je team) kunt profileren. Jij wordt het gezicht van het lokale Raymedy for Horses praktijk.
- We adviseren je over je lokale marketing en communicatie voor je eigen Raymedy for Horses praktijk.
- We spannen ons in om leads te genereren via de centrale website van Raymedy for Horses.

Daarnaast bouwen wij bij Raymedy for Horses CO aan een klantdatabase. Raymedy for Horses CO voert periodiek op de klantdatabase, namens alle franchisenemers, marketingacties uit.

5.4.2 Ondersteuning bij verkoopbevordering

Hoe converteer je een nieuwe klant of een klant die incidenteel een behandeling afneemt tot een vaste klant? Dit is waar het om draait en waar de continuïteit van jouw Raymedy for Horses praktijk natuurlijk van afhangt. Je bent zelf medeverantwoordelijk voor dit proces, maar je kunt van ons op dit gebied veel ondersteuning verwachten.

- We ontwikkelen marketing- en verkooptools die je kunt gebruiken.
- Je doorloopt bij ons de verkooptraining (zie hierna) bij de start van je Raymedy for Horses praktijk.
- Op verzoek adviseren we je over verkooptechnieken die resulteren in een betere performance. We kijken hier met name naar jouw conversiepercentage van (nieuwe) klanten naar abonnees.
- Het verkopen van aanverwante producten draagt natuurlijk ook bij aan het succes en de continuïteit van jouw Raymedy for Horses praktijk. Hier wordt je doorlopend ook in getraind.
- We adviseren je over verkoopbevordering, forecasting, aanloop- en doorlooptijden.



5.5 Opleiding, training, coaching en kennisdeling

Kennis van paardentherapie en het converteren van prospects tot vaste klanten is cruciaal voor jouw succes. Persoonlijke vaardigheden om van jouw franchiseonderneming een succes te maken, eveneens. We erkennen het belang van persoonlijke ontwikkeling van onze franchisenemers (en optioneel hun personeel). Werken, leren en groeien in de praktijk is voor ons een belangrijk uitgangspunt.

Een belangrijke opleiding is de startopleiding waarin je alle basiskennis opdoet om als Raymedy for Horses therapeut aan de gang te kunnen. Zodra we met vier therapeuten zijn, starten we met Intervisiebijeenkomsten om kennis te delen met elkaar. Jaarlijks organiseert Raymedy een seminar dag waarin diverse workshops worden aangeboden.

De Raymedy for Horses CO gaat ook externe professionals aantrekken voor het aanbieden van bijvoorbeeld sales- en marketingtrainingen. In de toekomst kunnen we ook producttrainingen aanbieden, al dan niet in samenwerking met onze partners en/of leveranciers.

De verschillende collectieve bijeenkomsten fungeren naast kennisoverdracht als een evenement voor teambuilding, kennisdeling en kennisoverdracht. Persoonlijke coaching wordt door de franchisemanager ingevuld. Dit doen we onder andere door ons periodiek overleg, maar ook door met je te sparren en individueel feedback te geven op je verkoop- en adviesvaardigheden.

Er zit heel veel kennis in het Raymedy for Horses-netwerk. We streven er naar om deze kennis te bundelen zodat jij als individuele franchisenemer hiervan kunt profiteren. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is het principe 'meten is weten'. Je profiteert van de managementinformatie, kengetallen en ervaringscijfers van Raymedy for Horses CO c.q. andere deelnemende franchisenemers. Je leert van 'best practises' van je collega's. Omdat we een jonge organisatie zijn zal er de komende jaren heel veel nieuwe kennis en inzichten worden opgedaan, ook omdat onze markt volledig nieuw is, wij zijn uniek in ons aanbod.

5.6 Het maken van centrale inkoopafspraken

Raymedy for Horses CO maakt centraal de collectiviteitsdeals met leveranciers en financiers. Dit doen we om uiteindelijk de scherpste deal voor onze franchisenemers te kunnen creëren. Hoe beter het resultaat is van onze franchisenemers, hoe beter de commerciële slagkracht voor de totale formule.

Daar waar mogelijk en nodig, fungeert Raymedy for Horses CO als centrale inkooppartner van overige producten/diensten die je nodig hebt voor je bedrijfsvoering. Meer hierover lees je in paragraaf 10.2 Centrale inkoop.

Centrale inkoop door Raymedy for Horses CO is om de volgende redenen van belang:

- Voor jouw gemak, je hoeft er zelf geen tijd in te steken.
- Om de kwaliteit van de geleverde producten/diensten te kunnen waarborgen.
- Om de uniformiteit van de formule te kunnen borgen.
- Om mogelijk aanwezige inkoopkracht van het collectief te kunnen benutten.



5.7 Concept- en formuleontwikkeling

Je hebt gedurende onze samenwerking een tijdelijk recht op gebruikmaking van onze knowhow, systemen en werkmethodeken. Door samen te werken met Raymedy for Horses CO kun je een efficiëncyslag maken als eigenaar van jouw Raymedy for Horses praktijk. Raymedy for Horses CO zal verder (tijd en geld) investeren in de doorontwikkeling van het Raymedy for Horses-concept en de formule.



6 FRANCHISENEMER VAN Raymedy for Horses

6.1 Algemeen

Je bent zelfstandig ondernemer. Je bent zelf verantwoordelijk voor het succes van je franchiseonderneming. Maar het succes van jouw Raymedy for Horses praktijk wordt ook bepaald door samenwerking met de juiste mensen of derde partijen. In jouw geval heb je ervoor gekozen om als franchisenemer samen te werken met een franchiseformule: Raymedy for Horses. Dit betekent echter ook dat je er van bewust bent dat je onderdeel uitmaakt van het collectief van deelnemende franchisenemers. Je bent je er bewust van dat Raymedy for Horses CO centraal bepaalde zaken regelt, faciliteert, maar ook verplicht met als doel de kans op succes van jouw eigen Raymedy for Horses praktijk te vergroten. Hierna behandelen we een aantal zaken die toezien op jouw rol als franchisenemer bij Raymedy for Horses.

6.2 Zelfstandig ondernemerschap

Als franchisenemer bij Raymedy for Horses exploiteer je een Raymedy for Horses praktijk voor eigen rekening en risico. Kenmerkend voor het zelfstandig ondernemerschap is het zelf dragen van omzetrisico. De markt en de wens van de consument is hierbij nooit een vast gegeven. Je kunt met onverwachte mee- of tegenvallers te maken krijgen. Je hebt echter als franchisenemer veel invloed op de uiteindelijke resultaten van jouw Raymedy for Horses praktijk.

Je eigen (ondernemers)competenties bepalen voor een groot gedeelte het succes van jouw franchiseonderneming. Hierna staan we stil bij de belangrijkste competenties waar een beroep op wordt gedaan.

- Doorzettingsvermogen. Bij tegenvallers in je Raymedy for Horses praktijk ga je niet bij de pakken neer zitten, maar vecht je nog harder om het tij te keren.
- Coöperatief vermogen. Je staat open voor samenwerking en wilt leren van een ander. Je beseft dat je onderdeel uitmaakt van een formule en dat je je moet conformeren aan de formule-uitgangspunten.
- Financieel en cijfermatig inzicht. Je franchiseonderneming moet strak gestuurd worden op financiële cijfers en kengetallen. Administratie is een belangrijke bedrijfsactiviteit. Inzicht in de kostenstructuur van je franchiseonderneming en kostenbeheersing zijn ook belangrijk. Je persoonlijke financiën verdienen uiteraard ook alle aandacht.
- Passie. Zonder passie slaagt geen enkele ondernemer. De passie voor paardentherapie en het Raymedy for Horses-concept heb je vanzelfsprekend. Net als passie voor verkoop, klantbeheer en advisering.
- Motivatie. Je bent bereid om het juiste gedrag te vertonen dat nodig is om een rendabel- en kwalitatief hoogwaardig Raymedy for Horses praktijk te runnen.
- Commercie. Zonder commercie gaat de schoorsteen niet roken. Het is jouw taak om uiteindelijk zoveel mogelijk paardeneigenaren behandelingen af te laten nemen. Om dit te bewerkstelligen ken je je klant en weet je wat hem beweegt om gebruik te maken van de behandelingen bij Raymedy for Horses.
- Organisatievermogen. De dag is zo om. Doe als ondernemer de juiste dingen zelf en delegeer die zaken die een ander beter kan doen.



Uiteraard blinkt niet iedereen overal in uit. Daarom is het prettig om de samenwerking te hebben met Raymedy for Horses CO. Het is in ons gezamenlijk belang om van jouw Raymedy for Horses praktijk een succes maken. Schroom dus niet om de hulpvraag (aan ons) te stellen wanneer een van de hierna genoemde competenties minder aanwezig is of nog verder ontwikkeld moeten worden.

6.3 Persoonlijke ondernemingsplan

6.3.1 Algemeen

Als onderdeel van de precontractuele fase heb je je persoonlijke ondernemingsplan en exploitatiebegroting gemaakt. Het maken van je persoonlijke ondernemingsplan is je eigen verantwoordelijkheid. Je bent immers zelfstandig ondernemer. Door heel het handboek lees je dat het persoonlijk ondernemingsplan de basis vormt voor een effectieve samenwerking. Gedurende het periodieke persoonlijke overleg evalueren we samen je persoonlijk ondernemingsplan, met name de financiële component hiervan.

6.3.2 Doelstellingen

In de franchiseovereenkomst zijn we overeengekomen dat we – onder voorwaarden en in goed overleg – de franchiseovereenkomst mogen ontbinden als jij als franchisenemer bepaalde doelstellingen niet weet te realiseren. Als minimaal te behalen doelstelling in het kader van deze bepaling in de franchiseovereenkomst, hanteren we het volgende:

15 uur declarabele dienstverlening per week (=10 consults), 48 weken per jaar en 1 thuisbehandeling per 4 weken, wat leidt tot de volgende minimale de omzet -en inkomen - van de therapeut en afdracht aan de Raymedy for Horses CO:

Diensten	Omzet	Afdracht Raymedy	Jouw omzet incl. btw
Metingen en consults	10 x 48 x €165,- = €79.200,00	35.640 €	43.560,00 €
Thuisbehandelingen	48 x € 250,- = €12.000,00	4.500,00 €	6.600,00 €
Reiskostenvergoeding	10 x 48 x € 22,- = € 10.560,00	4.752,00 €	5.808,00 €
Totalen	101.760,00 €	45.792,00 €	55.968,00 €

(incl.btw voor particulieren, excl. btw voor bij de KvK ingeschreven klanten)

Uiteraard zullen we – zoals ook in de franchiseovereenkomst overeengekomen – binnen onze mogelijkheden, alles in het werk stellen om in jouw belang deze omzetdoelstellingen te halen en zullen we in alle redelijkheid kijken naar de daadwerkelijke situatie en de mogelijkheden om in een reëel tijdsbestek omzetverhoging te realiseren. We gaan er daarbij wel van uit dat je altijd hebt voldaan aan je verplichtingen om maandelijks te investeren in lokale social media marketing, dat je onze adviezen hebt overgenomen en hebt uitgevoerd en dat je ons de mogelijkheid hebt gegeven om je te begeleiden.



6.4 Kerntaken van de franchisenemer

Je hebt als franchisenemer van Raymedy for Horses de primaire taak om:

- Jouw eigen Raymedy for Horses praktijk te exploiteren binnen de afspraken gemaakt in de franchiseovereenkomst en in het formulehandboek.
- Zelf klanten persoonlijk te adviseren over de behandeling van hun paard(en) en deze behandelingen uit te voeren.
- Zelf – binnen de marketing- en huisstijlrichtlijnen van Raymedy for Horses – aan lokale marketing te doen, gebaseerd op een lokaal marktbe werkingsplan. Dit maak je samen met ons want wij bedrijven actief voor jou lokale marketing.
- Zelfstandig klanten werven. Wij werven ook voor jou maar hoe meer je zelf jouw diensten onder de aandacht brengt, des te sneller zit je praktijk vol.
- Verder alle taken uit te voeren die horen bij het voeren van een Raymedy for Horses praktijk met uitzondering van bedrijfstaken die op basis van het hierover vermelde in de franchiseovereenkomst en in dit handboek uitsluitend door Raymedy for Horses CO worden verricht.

6.5 Representatie

In het aangaan en onderhouden van (nieuwe) klantrelaties treed je als franchisenemer immer op als representant van Raymedy for Horses. Je vertegenwoordigt een merk, maar ook een organisatie. Jouw presentatie draagt dus bij aan het imago van de gehele organisatie van Raymedy for Horses, maar ook aan het imago van andere deelnemende franchisenemers. Binnen ons concept hanteren we in ieder geval de volgende vereisten in de representatie:

- Gebruik van ons logo, ons kleuropal et en onze lettertypes op je website, je drukwerk en al je andere (social) media uitingen,
- Raymedy for Horses bedrijfskleding: een polo, jas en bodywarmer met ons logo erop,
- Raymedy for Horses logo op je auto.

Uiteraard stemmen we met iedere franchisehouders af hoe het er precies uit komt te zien en waar deze zich comfortabel bij voelt, want dat minstens even belangrijk als de uitstraling.



6.6 Deelname aan formule-activiteiten

Franchisenemers nemen in beginsel altijd deel aan de door Raymedy for Horses CO (ten behoeve van franchisenemers) georganiseerde bijeenkomsten, zoals bijvoorbeeld de vergadering van franchisenemers. Uiteraard kunnen er goede redenen zijn om (incidenteel) hiervan af te wijken, maar dit laat je gemotiveerd aan ons weten.

Het netwerk van deelnemende franchisenemers is essentieel voor het samenwerkingskarakter van onze formule. Jouw aanwezigheid en betrokkenheid vinden we dan ook van groot belang. We behouden ons daarom het recht voor om je sancties op te leggen indien je structureel, gedurende 2 jaar minder dan 70% aanwezig bent op door ons georganiseerde bijeenkomsten ten behoeve van franchisenemers.

6.7 Begeleiding

In hoofdstuk 5 Dienstverlening aan franchisenemers is vermeld dat we je begeleiden en ondersteunen bij de exploitatie van jouw eigen Raymedy for Horses praktijk. Om deze belofte gestand te doen, zullen we regelmatig contact en persoonlijk overleg met jou hebben, en ook met jouw eventuele medewerkers. Als franchisenemer stem je er daarnaast mee in dat Raymedy for Horses CO controle uitoefent op de wijze waarop je jouw Raymedy for Horses praktijk exploiteert. Daarbij stel je ons in staat om te verifiëren of op de juiste wijze aan de bepalingen uit de franchiseovereenkomst en het formulehandboek invulling wordt gegeven.

Hiervoor is het nodig dat we elkaar met enige regelmaat persoonlijk treffen. Je verleent uiteraard je medewerking daaraan. We zullen een dergelijk bezoek vooraf aankondigen. Jij als franchisenemer dient alle informatie te verstrekken en desgevraagd de informatie te onderbouwen, waar wij in – het kader van onze controleplicht – in redelijkheid om verzoeken. De gevraagde informatie kan ook van financiële aard zijn. Indien je een administratie- of accountantskantoor hebt ingeschakeld, dien je deze derde partij(en) toestemming te verlenen de bij hen aanwezige informatie van jouw franchiseonderneming aan ons te verstrekken.

Indien wij van mening zijn dat op een wezenlijk onderdeel wordt afgeweken van wat de formule als wenselijk of noodzakelijk ervaart, zullen we je hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Eventueel kan daarbij worden aangegeven welke concrete acties wij van jou verwachten om de situatie weer aan te passen aan de formulestandaarden op de wijze zoals in de franchiseovereenkomst en in dit handboek beschreven.

6.8 Klachten

Als je als franchisenemer een klacht hebt over ons, dan verzoeken we je om deze per e-mail o.v.v. Klacht <naam franchisenemer> te melden aan Raymedy for Horses CO. Kan de klacht mondeling opgelost worden, dan streven we ernaar dit met een bevestigingsmail te bevestigen met daarin hetgeen besproken is tussen de franchisenemer en Raymedy for Horses CO. In het andere geval zal de klacht schriftelijk afgehandeld worden. De geschillenregeling is uitgewerkt in de franchiseovereenkomst.



7 DE FRANCHISEONDERNEMING

7.1 Rechtsvorm

Bij de start van een onderneming krijg je te maken met de keuze van de rechtsvorm voor je onderneming. Die keuze laat je afhangen van de antwoorden op vragen ten aanzien van bijvoorbeeld zeggenschap over de onderneming, fiscale zaken en aansprakelijkheid. Bij de eventuele financiering van de onderneming kan het voor komen dat een geldverstrekker eisen aan de rechtsvorm stelt. In de franchiseovereenkomst zijn we overeengekomen dat ook Raymedy for Horses CO randvoorwaarden kan stellen aan de rechtsvorm of aan de wijziging ervan. We adviseren je graag over de keuze van de rechtsvorm die het beste bij jou en/of jouw franchiseonderneming past.

7.2 Statutaire naam, handelsnaam en tenaamstellingen

Voor Raymedy for Horses zijn onze klanten het belangrijkste, maar er wordt ook veel met overige partijen zoals leveranciers samengewerkt. Voor de uniformiteit en herkenbaarheid naar deze derde partijen, alsmede ter bescherming van het merk Raymedy for Horses is het praktisch en nodig afspraken te maken over de tenaamstelling. Als basisprincipe geldt dat het jou als franchisenemer is toegestaan om de handelsna(a)m(en) van Raymedy for Horses te gebruiken als (onderdeel van de) statutaire naam van jouw franchiseonderneming.

In onze communicatie naar derden gebruiken we om de verschillende vestigingen van Raymedy for Horses te kunnen onderscheiden de naam: Raymedy for Horses <PLAATSNAAM>. Om de afspraken ten aanzien van de tenaamstelling te vertalen naar de inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, zijn hieronder ter illustratie enkele voorbeelden van juiste handelsnamen van een franchisenemer weergegeven.

Juist gebruik bij inschrijving Kamer van Koophandel:

- A. Aartsen, tevens handelend onder de naam Raymedy for Horses <Plaatsnaam>.
- Vof Aartsen, tevens handelend onder de naam Raymedy for Horses <Plaatsnaam>.
- Aartsen BV, tevens handelend onder de naam Raymedy for Horses <Plaatsnaam>.

Indien de franchiseovereenkomst tussen franchisenemer en franchisegever wordt beëindigd, dient de franchisenemer zich vanaf de datum van beëindiging van de franchiseovereenkomst te onthouden van ieder gebruik van de handelsnaam, de merken, de onderscheidingsmiddelen en de knowhow van Raymedy for Horses. Je zult bij beëindiging van onze samenwerking dan ook de inschrijving van de handelsnaam (tevens handelend onder de naam Raymedy for Horses <Plaatsnaam>) uit het Handelsregister moeten verwijderen.

Voor meer informatie over het gebruik van de naam, de logo's en dergelijke op briefpapier en andere communicatie-uitingen verwijzen wij je naar het Raymedy for Horses huisstijldocument.



7.3 Wettelijke en gemeentelijke vereisten

7.3.1 Algemeen

We behandelen de wettelijke voorschriften en overige regelgeving voor Raymedy for Horses en de franchiseformule. We wijzen je erop dat het door ons verstrekken van informatie door onder meer dit formulehandboek je niet ontslaat van de plicht zelf kennis te nemen van ontwikkelingen, voorschriften en bepalingen. Het is de eigen verantwoordelijkheid van iedere franchisenemer te voldoen aan de wet- en regelgeving. Wij spannen ons als franchisegever in om onze franchisenemers over relevante zaken te informeren, maar dat betekent niet dat daarmee de verantwoordelijkheid verschuift. De franchisenemer is en blijft een zelfstandige ondernemer.

7.3.2 Inschrijven in het Handelsregister

De start van je franchiseonderneming begint bij je inschrijven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK). Je moet je inschrijven bij de Kamer van Koophandel in jouw regio. Wanneer je franchiseonderneming meerdere vestigingen heeft, moet je je inschrijven in de regio waar de hoofdvestiging is gevestigd.

Wanneer je contact opneemt met de KvK in jouw regio, krijgt je de juiste formulieren toegestuurd. De inschrijfformulieren kun je ook downloaden van de website van de KvK.

Wij adviseren je om je praktijk in te schrijven onder SBI code 162: Dienstverlening voor het fokken en houden van dieren.

Je moet je persoonlijk inschrijven bij de Kamer van Koophandel. Er vindt namelijk een legitimatiecontrole plaats. De KvK controleert ook je privéadres. De KvK kan daarnaast om aanvullende documenten vragen (bijv. een huurovereenkomst of de franchiseovereenkomst met Raymedy for Horses CO). Aan de inschrijving in het Handelsregister zijn kosten verbonden die je zelf draagt.

7.3.3 Aanmelden bij de Belastingdienst

Als startende ondernemer wordt je na de inschrijving in de KvK automatisch bij de Belastingdienst aangemeld. De Belastingdienst kent je een btw-nummer toe. De Belastingdienst bepaalt vervolgens voor welke belastingen je in de administratie wordt opgenomen. Naast de inkomstenbelasting (eenmanszaak) of VPB (bv) is dat waarschijnlijk de omzetbelasting (btw). Voor het personeel dat bij je werkt, komt daar ook nog loonbelasting bij.

Vroegtijdige melding is in je voordeel: startende ondernemers die investeringen hebben gedaan, krijgen bij de eerste aangifte van de btw vaak geld terug. Dat komt doordat een startende ondernemer vaak in het begin meer btw betaalt dan hij zelf in rekening heeft gebracht.

Indien je personeel aan gaat nemen dien je als werkgever je nieuwe personeel uiterlijk op de dag vóór het begin van de werkzaamheden bij de Belastingdienst aan te melden. Deze 'eerstedagsmelding' kan op drie manieren worden gedaan:



- via de website van de Belastingdienst.
- met behulp van aangifte- of administratiesoftware.
- of door je boekhouder/belastingconsulent.

Werkgevers hoeven geen eerstedagsmelding te doen voor uitzendkrachten (het uitzendbureau doet dit namelijk).

7.3.4 Vergunningen en gemeentelijke bepalingen

Óók voor vergunningen en gemeentelijke bepalingen geldt dat het jouw eigen verantwoordelijkheid is om te zorgen dat jouw franchiseonderneming voldoet aan de geldende wetten en van overheidswege bepaalde regelgeving. Als je slechts kantoor houdt voor je backoffice en alles behandelingen extern op locatie verricht, zul je geen vergunningen nodig hebben.

Behandel je ook paarden op je eigen locatie dan zal er al snel sprake zijn van (lokale) wet- en regelgeving omtrent het houden van paarden.

Je bent verplicht om zelf zorg te dragen voor eventuele vergunningen en gemeentelijke bepalingen (indien van toepassing voor jouw Raymedy for Horses praktijk). In de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) staat de gemeentelijke regelgeving op het gebied van openbare orde en veiligheid. Dit verschilt per gemeente. Je zult altijd zelf in de APV en het overige gemeentelijke beleid moeten kijken of er voor jou en jouw Raymedy for Horses praktijk nog specifieke zaken gelden.

7.4 Financiën en verzekeringen

7.4.1 Financiële administratie, boekhouding en controle

In de franchiseovereenkomst hebben we afspraken gemaakt over toezicht, inzicht en controle op jouw financiële bedrijfsgegevens. Hiervoor dien je goed te administreren en zorg te dragen voor een juiste- en volledige boekhouding.

Om jouw Raymedy for Horses praktijk goed te kunnen managen is het belangrijk dat je juist- en volledig administreert (informatie verzamelen, vastleggen, verwerken en verstrekken). In de boekhouding leg je daarnaast alle betalingen, ontvangsten, bezittingen, vorderingen, schulden en verplichtingen vast. Met een goede administratie en boekhouding leg je niet alleen rekening en verantwoording af (ook naar derde partijen als banken en de belastingdienst), maar kun je ook beter sturen op solvabiliteit, rentabiliteit en winstgevendheid van je Raymedy for Horses praktijk. Voor Raymedy for Horses CO is het (optioneel) een middel om interne controle uit te kunnen oefenen en te kunnen benchmarken tussen de franchisenemers onderling.

Belangrijk is dat je met recente cijfers werkt. In het kader van uniformiteit verplichten we je daarom om minimaal te werken met een door een accountant goedgekeurde jaarrekening waarin in detail wordt vastgelegd wat het resultaat over het voorgaande jaar is geweest, hoe dat is opgebouwd en wat - als gevolg daarvan - de financiële structuur en status is.

Het inrichten en voeren van de administratie en van de boekhouding valt onder de verantwoordelijkheid van de franchisenemer. Hiervoor val je terug op een administratiekantoor. Je bent in principe vrij om zelf je administratiekantoor te kiezen. Het is voor de formule echter belangrijk



om ook in de administratieve en boekhoudkundige verslaglegging uniformiteit te hebben voor zover het gaat om de economische activiteiten die je uitvoert als Raymedy for Horses paardentherapeut. Dit bevordert immers de mogelijkheid voor het efficiënt en effectief managen van de franchiseformule als geheel en de individuele franchisenemer in het bijzonder. Dit is dus ook in jouw voordeel. Verder achten wij het in jouw belang dat je gebruik maakt van een goede professional die helpt jouw onderneming financieel gezond en sterk te maken. Om deze redenen hebben wij voorkeur voor het inhuren van registeraccountant boven een gewoon een administratiekantoor. Deze weten veel meer van fiscaliteiten en wet- en regelgeving en kunnen deze kennis inzetten ten behoeve van het optimaliseren van jouw bedrijfsresultaat. Raymedy kan je helpen in deze keuze.

Het registreren van gegevens en prestaties is dus belangrijk. Op basis van de geregistreerde gegevens kunnen rapportages worden gemaakt. De Raymedy for Horses CO legt de financiële administratie van de aangesloten vestigingen niet centraal vast en kan dus niet alle informatie uit een systeem halen. Omdat we toch graag willen kunnen sturen op cijfers, kunnen we je verzoeken om bepaalde, aanvullende informatie aan te leveren. We zullen je tijdig informeren indien we bepaalde informatie c.q. rapportages wensen. Je dient er dan voor te zorgen dat deze informatie c.q. rapportages zorgvuldig en tijdig (binnen 5 werkdagen) worden verstrekt. Deze informatie wordt alleen ingezet voor het nog beter stroomlijnen van onze formule en zullen we nooit delen met derden dus ook niet met je collega franchisenemers.

7.4.2 Financiële afwikkeling vergoedingen aan Raymedy for Horses

Raymedy for Horses CO factureert jou voor toetreding als franchisenemer een eenmalige bijdrage in de vorm van een entreefee. Hiervoor ontvang je een factuur. Bij Raymedy for Horses geldt de volgende hoofdregel met betrekking tot de financiële afwikkeling van vergoedingen: de procentuele/variabele afdrachten worden maandelijks binnen een week na hert verstrijken van de maand door Raymedy for Horses CO gefactureerd.

7.4.3 Verzekeringen

In principe zul jij als ondernemer er zelf voor moeten zorgen dat je gedurende de looptijd van de franchiseovereenkomst verzekert- en verzekerd houdt tegen de gebruikelijke risico's in onze branche. Wij erkennen echter dat dit niet gemakkelijk zal zijn omdat onze therapie volledig onbekend is bij verzekeraars en er ook geen direct SBI code voor staat. Wij adviseren je daarom om gebruik te maken van SBI code 162: Dienstverlening voor het fokken en houden van dieren.

Deze klasse omvat: - bedrijfsverzorging: runnen van een veehouderijbedrijf bij ziekte, vakantie; - kunstmatige inseminatie; - activiteiten ter bevordering van het fokken en de opbrengst van dieren; - verzorgen van dieren voor derden; - sorteren, verpakken van eieren; - hoefsmeden, veepedicures, scheren van schapen e.d.; - advisering over het voeden, fokken en houden e.d. van vee.

Met de code zal het meestal wel lukken om de benodigde verzekeringen af te sluiten.

Je bent minimaal verplicht bent om een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. De verplichting leggen we op, omdat we het belangrijk vinden dat de continuïteit van onze franchisenemers bij een onverhoopte aansprakelijkheidsstelling zoveel mogelijk gewaarborgd kan worden.

Naast de verplichte bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering adviseren we je graag over eventueel aanvullende bedrijfs- en/of persoonlijke verzekeringen die zinvol kunnen zijn om af te sluiten. Een verzekering voor juridische bijstand in het geval van geschillen is altijd aan te raden.



7.5 Verzorgingsgebied, exclusiviteit en marktbewerking

7.5.1 Exclusief verzorgingsgebied

In de franchiseovereenkomst zijn we met jou overeengekomen dat je – onder voorwaarden – een exclusief verzorgingsgebied (op basis van postcodes) hebt waarbinnen je een Raymedy for Horses praktijk mag exploiteren. Dit betekent dat er in dit verzorgingsgebied géén ander Raymedy for Horses praktijk komt. In paragraaf 8.1 Vestigingsplaats(en) staan we stil bij de overige eisen en richtlijnen rondom Raymedy for Horses praktijken.

Vanzelfsprekend betekent dit vice versa dat verplaatsing van je Raymedy for Horses praktijk buiten jouw verzorgingsgebied in principe niet mogelijk is mét behoud van het franchisenemerschap van Raymedy for Horses. Om deze reden leg je een (voorgenomen) verplaatsing van je Raymedy for Horses praktijk dan ook altijd aan ons voor. Met andere woorden: verhuizen buiten het verzorgingsgebied mag uiteraard, maar als de nieuwe vestigingsplaats in een door een andere franchisenemer bezet verzorgingsgebied ligt, dan kunnen we de franchiseovereenkomst niet voortzetten. We hebben immers aan je collega-franchisenemer ook dezelfde exclusiviteit afgegeven.

Als de plaats waar je je Raymedy for Horses-activiteiten wilt voortzetten in een nog niet bezet verzorgingsgebied ligt, dan gaan we met je in gesprek over het voortzetten van de franchiseovereenkomst in dat betreffende verzorgingsgebied.

7.5.2 Klanten en marktbewerking

Zoals je in de overeenkomst kunt lezen in de Raymedy for Horses CO het eerst jaar in eerst instantie verantwoordelijk voor het aantrekken van klanten voor jouw praktijk. Het tweede jaar wordt het een gedeelde verantwoordelijkheid, daarna je eigen verantwoordelijkheid. Maar als ondernemer ga je het eerst jaar natuurlijk niet achterover leunen wachtend tot de klanten vanzelf binnenkomen. Wij verwachten ook inspanningen van jouw kant. In de eerste plaats ga je jouw praktijk introduceren in je eigen netwerk van paardeneigenaren middels telefoontjes, appjes en social media berichten. Zo maak je een begin met bouwen aan je reputatie.

De Raymedy for Horses CO gaat in jouw regio gericht de markt bewerken. Samen met jou zullen we demonstraties organiseren bij maneges, stoeterijen etc. waarbij we meteen introductieacties houden om klanten aan te trekken. We gaan via (gesponsorde) social media berichten in jouw regio je praktijk en diensten bekend maken en PR berichten schrijven naar de lokale media. In combinatie met de andere vestigingen zullen we ook in de gerenommeerde hippische bladen reclame maken. Op deze manier trekken we de eerste klanten naar jouw praktijk, het is daarna aan jou om er vaste klanten van te maken!

7.5.3 Overlegsituaties en voorbehoud

Er kunnen zich mogelijk situaties voordoen waarbij er onduidelijkheid bestaat over de regels m.b.t. marktbewerking. In dat geval heeft Raymedy for Horses CO de bevoegdheid, eerst na overleg met de betrokken franchisenemers, om naar redelijkheid en billijkheid beslissingen te nemen over de



“toewijzing” van klanten aan de desbetreffende franchisenemer. Het principe dat de postcodegebieden leidend zijn staat wel altijd voorop.

8 De Raymedy for Horses praktijk

Raymedy for Horses CO zal de opstart van elk Raymedy for Horses praktijk begeleiden en advies geven waar nodig. De Raymedy for Horses CO stelt geen specifiek eisen aan een praktijkinterieur maar we vragen wel een aantal herkenbare elementen op te nemen die herkenbaarheid op moeten wekken bij klanten en de uniformiteit binnen de formule moeten borgen. Het gaat dan vooral om het logo en gebruik van andere marketinguitingen indien wij deze ter beschikking hebben gesteld. Raymedy for Horses CO voert hier periodiek ook controles op uit. Het staat ons vrij om te allen tijde aanwijzingen te geven over de inrichting in- en rondom jouw Raymedy for Horses praktijk.

8.1 Uitbreiding vestiging

Bij het kiezen van een vestigingsplaats kun je als franchisenemer rekening houden met eventuele uitbreidingsmogelijkheden. Naar mate het klantenbestand uitbreidt en je zelf volledig bezet bent, heb je de mogelijkheid om zelf een medewerker aan te nemen en op te laten leiden tot Raymedy tot Horses paardentherapeut. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden en condities als die contractueel voor jou gelden zoals entreebedrag en omzetafdracht. De winst voor jou zit allereerst erin dat de omzet die je op deze medewerker maakt groter is dan het salaris dat je betaalt. Verder hoeft je geen 45% af te dragen op de omzet van deze medewerker in het eerst jaar maar slechts 30%. Het tweede jaar ga je meteen naar 25%.

8.2 Opstartplan

Voordat er een nieuw Raymedy for Horses praktijk geopend wordt, organiseert Raymedy for Horses een kick-off sessie met alle betrokken partijen en wordt er een opstartplan gemaakt over hoe de nieuwe Raymedy for Horses praktijk wordt opgestart. Voordat een Raymedy for Horses praktijk opent, moeten een aantal zaken geregeld worden. Uiteraard moet de IT-infrastructuur van jouw Raymedy for Horses praktijk ingeregeld zijn en alle apparatuur startklaar om paarden te behandelen. Ook je kleding en signing moet klaar zijn zodat je als Raymedy for Horses meteen herkenbaar bent naar je klanten toe. Als Raymedy for Horses CO willen we echter ook meteen beginnen met de sales-



en marketingactiviteiten starten zodat jij meteen een vliegende start maakt. Samen met jou gaan we de eerste marketingacties uitwerken en in het opstartplan opnemen.

Logischerwijs is het jouw eigen verantwoordelijkheid om betrokken te zijn bij de opstart van jouw Raymedy for Horses praktijk! Raymedy for Horses CO zal gedurende dit traject ook periodiek controleren of het opstartplan naar behoren wordt uitgevoerd, teneinde om de uniformiteit van de verschillende Raymedy for Horses praktijken te kunnen borgen.

8.3 Interieur en exterieur

De meeste Raymedy for Horses behandelingen zullen bij de klant op locatie worden verricht. De praktijk van een therapeut zal in de meeste gevallen daarom vooral voor kantoorwerkzaamheden gebruikt worden. Maar omdat er soms toch ook klanten ontvangen worden, vragen wij om altijd een aantal herkenbare huisstijl elementen in het interieur op te nemen en een herkenbaar bord met het logo aan de deur of straat te plaatsen. Het bord kan via de CO besteld worden en is inbegrepen in het marketingpakket.

8.4 Automatisering

Alle vestigingen die aangesloten zijn bij van Raymedy for Horses maken gebruik van onze eigen Raymedy Cloud. De Raymedy software op je laptop, de app, de klantendatabase, onze servicedesk, internetsite en uiteraard Portaal draaien allemaal in onze centrale omgeving. De Raymedy for Horses CO beheert deze omgeving dus daar heb je helemaal geen omkijken naar. Ook het beheer van je laptop waarop je Raymedy for Horses behandelsoftware draait wordt door ons op afstand beheert dus jij hoeft je op dat gebied nergens druk om te maken.

8.5 Uniforme werkwijzen

De kwaliteit van onze gezamenlijke dienstverlening is bepalend voor het imago van Raymedy for Horses in de markt. In dit kader is het dan ook belangrijk dat de uitvoering van de werkzaamheden een uniform karakter heeft. Dit is belangrijk ongeacht of de uitvoering door Raymedy for Horses CO, door jou of door een andere deelnemende franchisenemer wordt gedaan. Ieder paard moet dezelfde professionele behandeling krijgen in alle tot de formule behorende praktijken. Het voorgaande vraagt dus om werkmethodeken die uniek en uniform zijn. Vandaar dat we een aantal werkmethodeken voorschrijven die we hebben vastgelegd in onderliggende (operationele) processen en procedures.

Is daarmee alles binnen de formule uniform? Uiteraard niet. Je hebt immers je eigen unieke persoonlijkheid- en wijze van behandelingen geven op basis waarvan je jouw eigen praktijk runt. Daarnaast heb je ook je eigen stijl als het gaat om verkoopvaardigheden en manieren om klanten te binden. De combinatie van jouw eigen unieke stijl met de gestandaardiseerde/geautomatiseerde klantprocessen van Raymedy for Horses zorgen voor een 'winning team' voor jouw Raymedy for Horses praktijk.



8.6 Onderhoud en herinvesteringen

8.6.1 Algemeen

Een Raymedy for Horses praktijk hebt vergt naast je eerste investering voor de apparatuur e.d. niet heel veel investeringen. De grootste investering is waarschijnlijk je vervoer, een auto om bij de klant voor te rijden met je apparatuur. Maar ook je ReadMe en PowerMe zijn aan slijtage onderhevig evenals je laptop en bedrijfskleding. In je boekhouding schrijf je deze zaken ook in een aantal jaren af. Daarom is het advies van de Raymedy for Horses CO om jaarlijks een bedrag te reserveren voor herinvesteringen. Je boekhouder kan je hiermee uiteraard helpen. Gezien de hoge afschrijving op nieuwe auto's adviseren wij altijd om zeker in het begin een goed niet te dure occasion aan te schaffen.

8.6.2 Regulier onderhoud en goede omgang

Jouw Raymedy for Horses apparatuur dient goed onderhouden te worden. Zowel de ReadMe en PowerMe set als mede de laptop hebben niet veel slijtbare onderdelen en gaan lang mee. Het is wel zaak om zorgvuldig met deze apparatuur om te gaan, ze altijd te transporteren in hun bescherming en niet bloot te stellen aan de elementen. Behandelingen dienen daarom altijd binnen, in de stal, plaats te vinden. Bij de laptop is het vooral zaak om Windows up to date te houden waardoor deze niet kwetsbaar is voor virussen. De Raymedy for Horses CO kan de laptop op afstand onderhouden en heeft hiervoor via een applicatie volledige toegang tot je laptop nodig. Wanneer je dit niet wilt, dien je de laptop zelf technisch te onderhouden.

8.6.3 Herinvestering

In de franchiseovereenkomst zijn we overeengekomen dat wij als franchisegever instructies kunnen geven op het gebied van herinvestering in je franchiseonderneming. Dit kan zijn als gevolg van noodzakelijke aanpassing van de gebruikte uniforme bedrijfsmiddelen binnen een Raymedy for Horses praktijk of als gevolg van modernisering/aanpassing van identiteitselementen, zoals restyling van beeldmerk, herinvestering in apparatuur, kleurstelling en/of pay offs.

Een dergelijke herinvesteringeninstructie zal niet vaak voorkomen en zullen we goed onderbouwen en motiveren.

Daarnaast geldt dat - Indien bedrijfsmiddelen geactiveerd zijn - een afschrijvingstermijn van vijf jaar in acht wordt genomen. Ter illustratie het volgende voorbeeld:

1. Instructie voor herinvestering op datum X.
2. Bedrijfsmiddel is aangeschaft en geactiveerd op datum X minus 3 jaar.
3. Het bedrijfsmiddel moet uiterlijk vervangen worden na X plus 2 jaar.

Wanneer er sprake is van modernisering/aanpassing van identiteitselementen (restyling), geldt dat deze identiteitselementen - ongeacht de hoogte van het herinvesteringsbedrag - uiterlijk binnen drie maanden na de bekendmaking van de gevraagde herinvestering plaats dienen te vinden.

Indien je vragen hebt met betrekking tot de hoogte van het te reserveren bedrag voor jouw franchiseonderneming dan kan je deze het beste voorleggen aan je franchisemanager. Het is uiteindelijk aan jou welke keuzes je hierin maakt. Het is logisch dat er jaarlijks een hoger bedrag



gereserveerd moet worden wanneer bedrijfsmiddelen verouderd zijn of wanneer je ook paardentherapeuten in dienst hebt.

8.7 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Bij het ondertekenen van de franchiseovereenkomst ben je de verplichting aangegaan om een minimaal aantal uren focus te hebben op jouw franchiseonderneming. Dit is ook nodig om jouw (omzet)doelstellingen te kunnen halen. Raymedy for Horses CO gaat echter niet voor jou als zelfstandig ondernemer bepalen hoe je werkweek eruit ziet.

Een optimale beschikbaarheid/bereikbaarheid van onze Raymedy for Horses praktijken vinden we wel van groot belang. Een optimale bereikbaarheid betekent in ieder geval een snelle reactietijd. Dit bereik je door een goede bereikbaarheid per telefoon, e-mail en een snelle opvolging van vragen van klanten. Voor de gevallen dat je zelf niet bereikbaar bent, is het handig om een persoon aan te wijzen die als tweede contactpersoon fungeert. Telefoonnummers van deze contactpersonen dienen bij Raymedy for Horses CO bekend te zijn.

We vinden het belangrijk dat je in ieder geval heel de week telefonisch goed bereikbaar bent gedurende de openingstijden en dat mails van klanten binnen vierentwintig (24) uur beantwoord worden. En zoals het in de dienstverlening werkt: snelle reactietijd, betekent tevreden klanten!

In het geval dat je je onverhoopt voor een lange duur (dus niet voor regulier vakanties) niet persoonlijk binnen je Raymedy for Horses praktijk kunt inzetten, dien je te zorgen voor vakbekwame vervanging door een collega franchisenemer. Ook voor spoedgevallen bij je klanten dien je vervanging geregeld te hebben. Je dient dit uiteraard wel aan ons te melden. Eventueel kunnen we je helpen om een goede vervanging te vinden. In de franchiseovereenkomst zijn we overeengekomen wat onze rechten/plichten zijn bij (langdurige) ziekte/afwezigheid van jou.

8.8 Het Raymedy for Horses dienstenpakket

8.8.1 Het dienstenpakket

Dienst	Tijdsduur	Kosten
Meting & advies	45 minuten	82,50 €
Consult (intake, meting, behandeling, advies, behandelplan)	90 minuten	165,00 €
Thuisbehandeling met huur apparatuur (per 4 units)	4 weken	250,00 €
Reiskosten (gemiddeld €22,- op basis van drie zones)		€0.75 per km

Voor particulieren zijn deze tarieven inclusief btw, voor bij de KvK ingeschreven professionals en bedrijven excl. btw. Dit doen wij om onze behandelingen ook voor de 'gewone' paardenbezitter wat toegankelijker te maken.



8.8.2 Het assortiment

Op dit moment verkopen we op de paardenmarkt nog geen producten. Er wordt wel gekeken naar het ontwikkelen van onze eigen paardensupplementen op basis van Chinese kruiden.

8.8.2 Uitbreiding/aanpassing van het dienstenpakket

Bij de doorontwikkeling van Raymedy for Horses kan het zo zijn dat Raymedy for Horses haar dienstenpakket uitbreidt of aanpast. Op dat moment ga je ook gebruik maken van deze nieuwe of aangepaste diensten. Voor uitbreiding/aanpassing van de diensten is Raymedy for Horses CO te allen tijde gerechtigd om nieuwe adviesprijzen voor jou te bepalen. Adviesprijzen voor eventuele nieuwe en/of aangepaste diensten zullen nagenoeg gelijke tred houden met het bestaande adviesprijzen of een verbetering inhouden. Uiteraard kun je meedenken over uitbreiding van het dienstenpakket. Kaart je suggesties gerust bij ons aan.

8.8.3 Dienstverlening buiten het dienstenpakket om

Als franchisenemer focus je je op de dienstverlening van Raymedy for Horses CO. Dit betekent niet dat het je niet is toegestaan om onder de naam van Raymedy for Horses dienstverlening buiten het door Raymedy for Horses CO gehanteerde dienstenpakket aan klanten aan te bieden. De Raymedy for Horses CO dient je hiervoor wel uitdrukkelijk toestemming te geven. We zijn in een dergelijk geval gerechtigd nadere (financiële en/of inhoudelijke) voorwaarden te stellen aan de toegestane diensten. Dit vooral ter bescherming van onze goede naam en reputatie. Diensten die expliciet zijn toegestaan en waarvoor geen toestemming voor heeft te worden gekregen:

- Dierenarts / Veearts
- Paardentrainer
- Paarden fysiotherapie
- Paarden osteopathie
- Paardenfokkerij
- Paardenhandel

Deze diensten dienen wel altijd gemeld te worden en mogen in tijdsbeslag niet ten koste gaan van de afgesproken minimum aantal te besteden uren aan je Raymedy for Horses praktijk.

Uiteraard staat het je vrij suggesties te doen voor aanvullingen op het door Raymedy for Horses CO gehanteerde dienstenpakket.

8.9 Personeelsbeleid

Bij de start van jouw Raymedy for Horses praktijk wordt stil gestaan bij het personeelsbeleid. Uiteraard speelt dat alleen een rol als je ook daadwerkelijk personeel hebt of voornemens bent om personeel aan te nemen. Het zal vooral gaan om het geval waarin jouw praktijk helemaal vol zit en je graag zelf een therapeut aan wilt nemen in plaats van je regio op te splitsen.



Als franchisenemer ben je zelf verantwoordelijk voor het aantrekken, selecteren, belonen en beoordelen van medewerkers binnen je Raymedy for Horses praktijk. Je houdt in deze rol toezicht op je personeel en waarborgt de naleving van arbeidsvoorschriften en relevante wetgeving, maar ook van de afspraken die wij hebben gemaakt in de franchiseovereenkomst en het handboek. De Raymedy for Horses CO is verantwoordelijk voor de opleiding van nieuwe therapeuten binnen je praktijk, zie hiervoor hoofdstuk 8. Stage en coaching kun je uiteraard zelf verzorgen.

Wanneer Raymedy for Horses CO constateert dat de kwaliteit van het personeel beneden de maat is, zullen we je hierop aanspreken. Het is jouw verantwoordelijkheid om de kwaliteit van jouw personeel te verbeteren of – in het uiterste geval – afscheid te nemen van je medewerker. Ook kunnen we je verplichten om jou en/of je personeel (aanvullende) opleidingen/trainingen te laten volgen (zie paragraaf 8.10 Opleiding en training).

8.10 Opleiding en training

8.10.1 Startopleiding

Bij de start van onze samenwerking doorloop je de startopleiding. Je wordt opgeleid tot paardentherapeut bij Raymedy for Horses en je bent verplicht om deze opleiding te volgen. Tijdens dit programma komen tevens alle aspecten van de formule van Raymedy for Horses en het exploiteren van een eigen Raymedy for Horses praktijk aan de orde. Binnen de entreefee zijn de kosten van de startopleiding opgenomen. Reis- en eventuele verblijfkosten komen voor jouw rekening.

Deze verplichte startopleiding zal in ieder geval de volgende elementen bevatten:

- Geschiedenis van ons bedrijf
- Achtergrond en kennis van energetische geneeskunde
- Meridianen en acupunctuurpunten bij paarden
- De werking van Raymedy for Horses therapie
- De werking van de software van Raymedy for Horses
- Werken met de software van Raymedy for Horses
- Diagnose stellen met de Raymedy for Horses apparatuur
- Intake houden met de eigenaar van het te behandelen paard
- Behandelen met de de software van Raymedy for Horses apparatuur
- Een persoonlijk behandelplan maken met de software van Raymedy for Horses
- De eigenaar van het paard adviseren over voorkomen van aandoeningen en blessures

Daarnaast komen zakelijke aspecten aan bod, zoals:

- Onze branche en wet- en regelgeving.
- Specifieke aspecten van het ondernemerschap als franchisenemer bij Raymedy for Horses.
- Onze samenwerking:
 - De organisatie van Raymedy for Horses CO.
 - Ons concept.
 - formulehandboek en hoe hier mee om te gaan.
 - Processen/werkwijzen/procedures.
 - Te gebruiken documentatie en formats.
- Samenwerken binnen het Raymedy for Horses-netwerk.



- Omgang met de IT-systemen van Raymedy for Horses.
- Begeleiding on the job bij je eigen Raymedy for Horses praktijk.

Bovenstaande opsomming is slechts een indicatie van het volledige opleidingsprogramma. De startopleiding kan voor een gedeelte maatwerk zijn, gebaseerd op ervaring/kennis die reeds aanwezig is bij de franchisenemer en de persoonlijke ontwikkeling die je als franchisenemer gedurende het trainingsprogramma doormaakt.

8.10.2 Overige trainingen

Ook tijdens onze samenwerking organiseert de Raymedy for Horses CO regelmatig trainingen voor onze franchisenemers om het kennisniveau up-to-date te houden en capaciteiten verder te ontwikkelen. Deze opleidingen kunnen een verplicht karakter hebben, maar zullen in de regel facultatief zijn. Het kan gebeuren dat de franchisemanager naar eigen inzicht concludeert dat jij (of je personeel extra training nodig heeft/hebt. In dat geval zullen we dat gemotiveerd en met argumenten aantonen. We kunnen jou of individuele personeelsleden verplichten om hier aan deel te nemen. Meestal gaat het om korte workshops die een dagdeel in beslag nemen, zoals een salestraining of een communicatietraining.

Het doen van vervolgtrainingen voor jou en je personeel wordt in overleg met Raymedy for Horses CO afgestemd. De kosten voor (vervolg)trainingen en (vervolg)opleidingen komen, wanneer deze niet verplicht zijn - voor zover niet anders expliciet is aangegeven - voor rekening van de franchisenemer.

8.11 Consumentendata

De franchisegever Raymedy for Horses is de 'gegevensverantwoordelijke' voor de consumentendata. Bij de franchisegever ligt de zeggenschap over de verwerking van persoonsgegevens. Als franchisenemer ben je verwerker van de consumentendata. De verwerker is degene die in opdracht van de verantwoordelijke de consumentendata verwerkt. Tussen Raymedy for Horses CO en haar individuele franchisenemers wordt separaat een verwerkingsovereenkomst gesloten.

8.11.1 Algemeen

Je hebt gedurende onze samenwerking het gebruiksrecht op de consumentendata. In de franchiseovereenkomst zijn we overeengekomen welke verdere rechten Raymedy for Horses CO en haar franchisenemers hebben, zowel contractueel (ten tijde van onze samenwerking) als postcontractueel (nadat onze samenwerking beëindigd is).

8.11.2 Privacywetgeving

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zorgt ervoor dat in de hele EU dezelfde privacywetgeving geldt. De AVG-regels dwingen Raymedy for Horses ertoe om goed na te denken over hoe wij als organisatie persoonsgegevens verwerken en beschermen. De verantwoordingsplicht houdt in dat Raymedy for Horses CO moet kunnen aantonen dat onze verwerkingen aan de regels van de AVG voldoen.



Het is belangrijk dat we de AVG-regels naleven. Ten eerste vinden we dat onze klanten hun gegevens vertrouwelijk aan ons kunnen verstrekken en weten dat wij deze gegevens zorgvuldig verwerken voor de juiste doeleinden. Daarnaast legt de Autoriteit Persoonsgegevens hoge boetes op als Raymedy for Horses de AVG-regels niet naleeft. De naleving van de AVG is dus van groot belang!

Als een betrokkene meldt dat hij een beroep doet op één van zijn rechten op grond van de AVG, moet je als franchisenemer direct actie ondernemen en dit melden aan Raymedy for Horses CO. Het is belangrijk dat het verzoek niet blijft liggen. We hanteren hiervoor een termijn van 3 werkdagen ná melding door de betrokkenen.

Raymedy for Horses heeft het beleid rond privacy gedocumenteerd in Privacy Statement Raymedy for Horses BV welke terug te vinden is via onze website. Als franchisenemer dien je je volledig aan dit privacy beleid te conformeren. In de franchiseovereenkomst zijn we overeengekomen dat we controles kunnen uitvoeren op je werkzaamheden met betrekking tot gegevensverwerking.

8.12 Klachtenafhandeling klanten

Je bent verantwoordelijk voor jouw eigen klanten. Klachten van klanten zul je dus in eerste instantie zelf moeten oppakken c.q. oplossen. Wanneer klachten rechtstreeks bij Raymedy for Horses CO binnen komen, krijg je hiervan direct een melding zodat je in staat bent om hier opvolging aan te geven of de commerciële kansen die hieruit voortvloeien, te kunnen benutten.

Voor de omgang met klachten is een klachtenreglement van kracht. Zie hiervoor het document Raymedy for Horses Klachtenreglement op ons Portaal. Jij en je personeel werkt volgens dit klachtenreglement. Bij het ontstaan en registreren van klachten, breng je te allen tijde de franchisemanager op de hoogte.



9 MARKETING EN COMMUNICATIE

9.1 Inleiding

De marketinginspanningen van Raymedy for Horses CO zijn gericht op het bekend maken en versterken van ons merk en bij ons aangesloten Raymedy for Horses praktijken (de Franchisenemers), en op het verwerven van nieuwe klanten voor de bij ons aangesloten Raymedy for Horses praktijken. Raymedy for Horses CO neemt de marketinguitgaven en marketinginvulling van je over, en is facilitair op het gebied van jouw eigen marketingactiviteiten.

De marketing die je, persoonlijk of via (social) media, zelf uitoefent zal grotendeels gebaseerd zijn op marketinginspanningen binnen het overeengekomen verzorgingsgebied en marketinginspanningen om de bekendheid van jouw Raymedy for Horses praktijk te vergroten.

Raymedy for Horses CO koopt ten behoeve van de franchisenemers centraal in, en realiseert zo efficiency- en inkoopvoordelen voor alle deelnemende franchisenemers.

Voor alle franchiseondernemingen gelden gelijke voorwaarden met betrekking tot marketing en communicatie.

9.2 Marketingbudget

9.2.1 Algemeen

Het centraal marketingbudget is een vast percentage van de omzet per maand waar elk Raymedy for Horses praktijk evenveel bijdraagt, omdat het een onderdeel is van de omzetafdracht. De Raymedy for Horses CO besteed gemiddeld 15% van de afdracht aan marketing.

Naar mate de formule groeit kan het zijn dat er centraal meer marketingactiviteiten (zie enkele voorbeelden van centrale marketingactiviteiten in paragraaf 9.2.2 Centraal marketingbudget) ontplooid worden. Dit betekent niet dat het centrale marketingbudget hierdoor zal stijgen, omdat bij een groter budget ook grotere inkoopvoordelen worden behaald.

Decentraal marketingbudget verschilt per Raymedy for Horses praktijk en is afhankelijk van de uren die de franchisenemer besteedt aan de consulten en doelen die hij zichzelf stelt. Wil je als praktijk snel en harder groeien dan contractueel nodig is, dan is het een eigen keuze om meer aan marketing uit te geven.



9.2.2 Centraal marketingbudget

Zoals gezegd worden de marketingactiviteiten voornamelijk door de Raymedy for Horses CO opgepakt; de centrale marketingactiviteiten. Dit doen we om de uniformiteit en efficiency te kunnen borgen. Daarnaast kunnen we zo onze inkoopkracht benutten. Een vereiste hiervoor is wel dat we marketing ook centraal organiseren.

Gezamenlijke marketing betekent meer naamsbekendheid en een sterker merk van Raymedy for Horses. Dit zal (indirect) resulteren in meer leden en meer omzet per franchisenemer, waardoor je mee profiteert van deze gezamenlijke marketinginspanningen. Raymedy for Horses CO coördineert, koopt centraal in, ontwikkelt en ziet toe op de prijs/kwaliteitsverhouding.

Voorbeelden van centrale marketingactiviteiten die bekostigd worden door de Raymedy for Horses CO uit het marketingbudget, zijn:

- Centraal / landelijke social media account.
- Centraal ingestelde online campagnes (ten behoeve van regio's waar we actief zijn).
- Ontwikkeling van profileringsmateriaal buiten het standaard profileringsassortiment om.
- Extra aanpassingen aan de website op verzoek van alle franchisenemers – buiten de reguliere doorontwikkeling – van de website om.
- Loonkosten, designkosten en overheadkosten voor zover die betrekking hebben op de centrale marketingactiviteiten.
- Ondersteuning van reclamebureaus, marketingadviesbureaus en derden met betrekking centrale marketingactiviteiten.
- Deelname aan nationale (branche-)evenementen, -bijeenkomsten en beurzen
- Ontwikkeling en uitrollen landelijke activiteiten die bijdragen aan het genereren van nieuwe klanten, naamsbekendheid en/of exposure.
- Activiteiten gericht op vindbaarheid van de website in zijn algemeenheid (niet bijvoorbeeld online campagnes gericht op jouw verzorgingsgebied).

Uiteraard stimuleert Raymedy for Horses CO elke vorm van marketingactiviteit dus als jij lokaal je eigen marketing wilt bedrijven, juichen wij dit alleen maar toe. Maar daar waar het landelijke marketingactiviteiten betreft, willen we wel eerst hierover in overleg met jou. Het is dus niet toegestaan om zelfstandig en zonder toestemming van Raymedy for Horses CO, landelijke marketingactiviteiten te verrichten. Van landelijke marketingactiviteiten is sprake, zodra de marketingactie een duidelijk landelijk bereik kent (bijvoorbeeld radioreclame of televisie interviews).

9.2.3 Decentraal marketingbudget

Als franchisenemer bepaal je zelf je eigen lokale en individuele marketingactiviteiten (rekening houdend met de huisstijl van Raymedy for Horses uiteraard). Je betaalt deze marketingactiviteiten niet altijd ook zelf. Wij organiseren in jouw regio bijvoorbeeld demonstraties maar doen dit altijd samen met jou. Jij helpt mee met de organisatie maar de Raymedy for Horses CO neemt de 'out of pocket' kosten voor haar rekening. Je moet hierbij denken aan zaken als het maken van mooie uitnodigingen, plaatsen van advertenties, sponsoren van social media berichten en voor op locatie produceren van een Banier en uit te delen flyers/brochures.

Als je van plan bent om ook geheel op eigen initiatief en voor eigen kosten promotie-activiteiten te organiseren of marketing te bedrijven, dan adviseren wij je een voorziening te treffen voor jouw



eigen persoonlijke marketinguitgaven. De kosten voor het plaatsen van advertenties of voor promotie- en sponsoractiviteiten komen dan immers voor jouw rekening. Alle activiteiten ten behoeve van lokale reclame, promotie en sponsoring dien je wel eerst voor te leggen aan Raymedy for Horses CO.

Wij stimuleren ook samenwerking tussen franchisenemers. Samen jullie praktijken promoten vergroot de effectiviteit van jouw eigen inspanningen en kan bovendien de kosten aanzienlijk drukken.

Voorbeelden van lokale/individuele marketingactiviteiten zijn:

- Lokale sponsoring.
- Regionale (online) advertenties.
- Advertenties in de plaatselijke krant.
- Lokale beurzen.
- Business-bijeenkomsten.
- Extra online campagnes gericht op je eigen verzorgingsgebied, buiten de campagnes die worden gedaan uit het centraal marketingbudget.

In de uitvoering van jouw marketingactiviteiten, kun je terugvallen op advies van Raymedy for Horses CO. Je kunt ook een aantal zaken aan Raymedy for Horses CO uitbesteden. Indien dit buiten ons budget voor jouw regio valt, staat het de Raymedy for Horses CO vrij om hier een vergoeding voor te vragen en/of hier separaat met jou financiële afspraken over te maken.

9.2.4 Besteding centraal marketingbudget, rekening en verantwoording

De besteding van (gelden uit) het centraal marketingbudget wordt bepaald door Raymedy for Horses CO. We streven hierbij een efficiënt en effectief marketingbeleid na. Uiteraard kunnen franchisenemers hierin adviseren. Dit kan via de franchisevergadering of (in de toekomst) via de franchiseraad of een in te stellen marketingcommissie waarvan afgevaardigden van franchisegever en franchisenemer deel uitmaken. Raymedy for Horses CO zal jaarlijks rekening en verantwoording afleggen over de besteding van het centraal marketingbudget.

9.3 Huisstijl

De huisstijl van Raymedy for Horses is afgeleid van de merkidentiteit en is het geheel van het (woord- en beeld)merk, logo, kleurstelling etc. dat in uitingen wordt gehanteerd. Ter versterking van het merk is uniformiteit een vereiste: je conformeert je volledig aan de huisstijl van Raymedy for Horses. Je dient consequent en consistent gebruik te maken van het merk. Hiermee wordt bedoeld dat je enerzijds het merk Raymedy for Horses te allen tijde uitdraagt in je communicatie met jouw klanten of naar derden. Anderzijds doe je dit niet in strijd met het beeldmerk van Raymedy for Horses.



De huisstijl is nader uitgewerkt in de Raymedy for Horses Brand Guide. In dit document wordt geen uitputtende lijst opgesomd die compleetheid nastreeft of suggereert, maar worden richtlijnen gegeven voor de toepassing van de huisstijl, waarbij jij als franchisenemer dient te handelen naar de geest van dit document. Bij verschil van mening over de huisstijl en/of de juiste toepassing hiervan is de stem van Raymedy for Horses CO altijd doorslaggevend. Dit om het risico op afbreuk aan het merk en/of imagoschade zo klein mogelijk te houden.

De Raymedy for Horses Brand Guide is overigens geen enorm document, het is een A4 met het logo in een paar varianten, onze huisstijl lettertypes en huisstijl kleuren, een geschreven stuk over ons communicatieformat en een opsomming van een aantal profileringsartikelen die wij beschikbaar hebben.

9.4 Identiteitselementen

Identiteitselementen zijn alle materialen waarop het logo en/of de kleurstelling van Raymedy for Horses zijn te vinden. We noemen deze elementen ook wel 'branded items'. Dit kunnen outstore-elementen zijn als gevelreclame, maar ook instore-elementen als brochurehouders. Daarnaast kan bijvoorbeeld stationery zoals drukwerk (visitekaartjes, brochures etc.) ook een identiteitselement zijn.

Deze elementen zorgen voor herkenbaarheid en sluiten aan op onze kernwaarden. Vanwege het belang van uniformiteit worden een aantal van deze identiteitselementen exclusief door/voor Raymedy for Horses vastgesteld en/of ontworpen. Deze identiteitselementen dien je altijd bij ons zelf te bestellen, of in overleg met ons te bestellen bij een van de hiervoor geselecteerde leveranciers. Het is niet toegestaan om zonder overleg met en zonder toestemming van de Raymedy for Horses CO zelf materialen met het Raymedy for Horses-logo te (laten) ontwerpen of maken. Uiteraard geldt ook hiervoor dat het je vrij staat suggesties te doen voor het uitbreiden van het op dat moment beschikbare assortiment identiteitselementen.

9.5 Communicatie-formats

De kracht van een formule wordt mede bepaald door uniformiteit in de communicatie. Vandaar dat wij communicatie-formats voorschrijven. Je dient je te conformeren aan de uitgangspunten van deze communicatie-formats. In de Raymedy for Horses Brand Guide is dit nader uitgewerkt.

9.6 Profileringsassortiment

Onder profileringsassortiment wordt verstaan alle profileringsartikelen die door de franchisenemers kunnen worden gebruikt en al dan niet zijn voorzien van een Raymedy for Horses-logo (identiteitselementen). Het actuele profileringsassortiment is terug te vinden in ons Portaal.



Voor wat betreft het – buiten de marketingkit om – inkopen van profileringsartikelen, neem je de volgende uitgangspunten in acht:

- Profileringsartikelen zijn altijd conform de huisstijlnormering van Raymedy for Horses.
- Je deelt goede ideeën of suggesties, zodat wij kunnen zien of:
 - Het interessant is om centraal in te kopen en het beschikbaar gesteld kan worden aan de overige franchisehouders.
 - Concrete aanschaf van profileringsartikelen leg je te allen tijde aan ons voor ter beoordeling. Raymedy for Horses CO houdt zich hier het recht voor om bepaalde profileringsartikelen niet toe te staan als deze niet voldoen aan de huisstijlnormering van Raymedy for Horses CO of als deze niet passen binnen de merkidentiteit van Raymedy for Horses.

9.7 Lokaal marketingpakket

De Raymedy for Horses CO verzorgt lokaal in de regio van iedere Raymedy for Horses praktijk marketingacties om bekendheid te geven aan de praktijk van de Franchisehouder en om er klanten voor te werven. De Raymedy for Horses CO zorgt in ieder geval voor (niet in specifieke volgorde):

- Visitekaartjes
- Drukwerk flyers (ook digitaal)
- Een staande banier om op locatie neer te zetten bij evenementen e.d.
- Lokale zoekmachinemarketing (SEO).
- Een vermelding op Google Business.
- Social media accounts voor in ieder geval facebook, Instagram en TikTok.
- Jaarlijks minimaal twee mailings naar diverse soorten paardenbedrijven en paardenbezitters die zich ingeschreven hebben op de mailinglist.
- Jaarlijks minimaal tweemaal een vermelding in een aantal grote online en offline hippische uitgaven middels een advertentie.
- Maandelijks minimaal twee berichten (tekst & afbeelding/video) op social media*.
- Maandelijks minimaal twee gesponsorde berichten op social media*.
- Jaarlijks minimaal twee demonstraties op een manege, grote stal, stoeterij of op een paardenevenement.

9.8 Marketingshop

Uiteraard kun je artikelen en materialen kosteloos nabestellen. In onze marketingshop vind je een overzicht van onze profileringsartikelen en andere materialen. Franchisehouders kunnen gebruik maken van bestaande artikelen en materialen. De ontwikkelingskosten hiervoor zijn reeds voor rekening genomen door Raymedy for Horses CO. Ontwikkeling van nieuwe profileringsartikelen wordt ook gefinancierd vanuit het centrale marketingbudget. Franchisehouders kunnen vervolgens de profileringsartikelen bestellen in de marketingshop. Hier zijn geen kosten aan verbonden maar er is wel een jaarlijkse grens aan de (bij) te bestellen zaken. Raymedy for Horses CO koopt namens alle franchisehouders centraal in en zal eventueel voorraad houden.

Als de ontwikkeling van profileringsmaterialen specifiek en alleen voor een individuele franchisehouder is en deze er zelf om gevraagd wordt, dan komen de ontwikkelingskosten geheel voor rekening van deze franchisehouder.



9.9 Marketingkalender

Periodiek stelt onze afdeling Marketing een marketingkalender op met daarin de activiteiten die de komende periode door de afdeling geïnitieerd worden op corporate niveau. Je vindt de actuele marketingactiekalender via ons Portaal.

Bij je lokale marktwerking maak je in eerste instantie gebruik van alle marketingacties die door de afdeling Marketing landelijk worden georganiseerd. Dat bespaart je Raymedy for Horses praktijk tijd en geld. Maar nog belangrijker: de acties leveren je de nodige leads op en dragen bij aan je lokale naamsbekendheid.

Indien je het zelf nodig acht, kun je de landelijk georganiseerde acties aanvullen met lokale acties. Hiervoor maak je gebruik van de beschikbare (standaard) marketingmaterialen die je kunt inzetten om klanten te werven. Door gebruik te maken van de materialen uit de marketingshop help jij mee om het merk Raymedy for Horses nog sterker en herkenbaarder te maken. Je profiteert van de hoge wervingskracht van de middelen en je bespaart veel tijd omdat je het wiel niet hoeft uit te vinden.

9.10 Website Raymedy for Horses

Raymedy for Horses CO investeert in marketing en communicatie ten behoeve van de franchisenemers en de formules. We investeren dus ook in een kwalitatief hoogwaardig, goed functionerende en goed vindbare website. Dit is niet alleen in ons belang, maar vooral in het belang van onze individuele franchisenemers.

Op de centrale website worden alle aangesloten praktijken vermeld, inclusief bijbehorende franchisenemers.

Raymedy for Horses CO raadt het franchisenemers absoluut aan om ook een eigen website te exploiteren die in het verlengde ligt van de Raymedy for Horses-activiteiten. Hier kun jij je eigen touch aan geven, je persoonlijke verhaal vertellen en natuurlijk, jouw regio aanspreken.

In de franchiseovereenkomst hebben we benoemd dat onze voorkeur er naar uit gaat dat je een domeinnaam registreert met daarin de merknaam Raymedy for Horses, aangevuld met of de plaatsnaam van je vestiging of jouw achternaam. Ook in je bedrijfsnaam heeft dat onze voorkeur.

Indien je een eigen website hebt waar Raymedy for Horses wordt vermeld, dien je te voldoen aan de dezelfde huisstijlnormen die de landelijke website van Raymedy for Horses hanteert. Voor gebruik van foto's, beeldmerken, logo's etc. dien je te voldoen aan de huisstijlnormering, zoals beschreven staat in de Raymedy for Horses Brand Guide.

Uniformiteit en merkbescherming zijn erg belangrijk voor Raymedy for Horses. We behouden ons dan ook het recht voor om streng toe te zien op het hiervoor vermelde en onmiddellijk tot actie over te gaan indien je niet aan bovengenoemde voorwaarden voldoet. Dit kan onder andere betekenen dat je wordt gesommeerd om de website offline te halen, indien deze niet binnen een termijn van één week overeenkomstig voorgaande normering wordt aangepast.



9.11 Social media

9.11.1 Algemeen

Als franchisenemer van Raymedy for Horses CO kan social media een prima instrument zijn om met (potentiële) klanten te communiceren. Het werkt ook het meest effectief als social media individueel gebruikt wordt door de franchisenemer. Ook voor gebruik van social media geldt dat het belangrijk is om afspraken te maken in het belang van een uniforme en professionele merkuitstraling.

We helpen je een Raymedy for Horses account in de huisstijl van Raymedy for Horses aan te maken op Twitter, Facebook of andere social media. Deze pagina's zijn en blijven te allen tijde eigendom van Raymedy for Horses CO. Gedurende de samenwerking krijg je deze social media account in bruikleen. Je beheert vervolgens deze pagina(s) samen met ons. Als je wilt kunnen wij deze ook helemaal voor jou beheren, in dat geval hoeft je alleen content aan te leveren in de zin van klantverhalen met een stukje tekstuele input en foto's

We hebben het recht om regelmatig de inhoud en uitstraling van de individuele pagina(s) te controleren. Je zult op ons verzoek berichten, die niet passen bij de richtlijnen voor het plaatsen van content zoals hierna omschreven, aan moeten passen of verwijderen. Bij het herhaaldelijk (meer dan 3 keer in een periode van 3 maanden) plaatsen van content die niet voldoet aan genoemde richtlijnen, zijn we gerechtigd om nadere sancties op te leggen maar we gaan ervan uit dat je dit nooit zover laat komen.

9.11.2 Richtlijnen m.b.t. plaatsen van content op social media

Bedenk dat alle content op social media wordt gezien in samenhang met je Raymedy for Horses praktijk, ook als je op privé-sites of pagina's post. De samenhang met andere deelnemende franchisenemers is hierbij ook van belang. Als je op social media een eigen Raymedy for Horses-pagina beheert, heb je een behoorlijke vrijheid in het plaatsen van content. Desalniettemin hebben we richtlijnen waaraan we ons houden.

Het betreft hier met name een verbod op:

- Gebruik van grove of obscene taal of beeldmateriaal.
- Racistische taal of beeldmateriaal.
- Anderzijds aanstootgevend materiaal volgens de gangbare huidige opinie.
- Het bij voortduring plaatsen van privéfoto's, en/of filmpjes die geen enkele zakelijke relevantie hebben met de Raymedy for Horses-activiteiten.
- Het niet voldoen aan de overige fatsoensnormen in de maatschappij of wettelijke bepalingen.
- Interne klachten over Raymedy for Horses CO of over andere deelnemende franchisenemers. De "vuile was" hangen we binnen op.
- Content waarin vertrouwelijke informatie van Raymedy for Horses wordt prijsgegeven op een dusdanige manier dat hierdoor Raymedy for Horses CO en/of andere deelnemende franchisenemers worden benadeeld.
- Content waarbij sprake is van misleidende reclame.
- Content die niets te maken heeft met jouw Raymedy for Horses praktijk of de context waarin deze opereert.



- Alle overige content dat in algemene zin nadelig is voor Raymedy for Horses of andere deelnemende franchisenemers.

9.11.3 Reageren op negatieve berichtgeving op social media

Social media wordt niet alleen als platform gebruikt om op de hoogte te worden gehouden van (de laatste berichtgeving van) Raymedy for Horses, maar mensen schromen ook niet om hun negatieve ervaringen via diezelfde social media te delen.

Hoe ga je dan om met de negatieve berichten? Negatieve berichten zijn op social media voor iedereen zichtbaar. Dit houdt in dat klanten meer macht dan ooit hebben. Er is maar één niet effectief behandelde klacht nodig om je online imago te doen omvallen.

Omgaan met negatieve reacties van je fans/followers op je bedrijfsprofiel is dan ook onderdeel van onze kwaliteitsborging en onze online aanwezigheid. Dus, wanneer er een negatief bericht komt, houden we rekening met de volgende zaken:

1. Wis het bericht niet zonder meer.

Het wissen van een negatief bericht, resulteert uiteindelijk alleen maar in méér klachten. De kans is namelijk groot dat je klanten het alleen maar opnieuw zullen plaatsen en daarnaast hun persoonlijke netwerk zullen vertellen dat je de klachten wist en negeert. Klanten ervaren dit als onkundig en oneerbiedig. Uiteraard zijn er uitzonderingen. Als gebruikers reacties plaatsen (die bijvoorbeeld niets met je Raymedy for Horses praktijk of product te maken hebben) met ongepast taalgebruik, seksistische en/of racistische content kun je deze uiteraard wel verwijderen.

2. Overleg eerst met Raymedy for Horses CO.

Binnen een franchiseformule gaan negatieve berichten over de ene franchisenemer ook over de andere franchisenemers. Een keten is immers zo sterk als de “zwakste” schakel. Het is om deze reden dat we willen dat je een reactie op negatieve berichtgeving eerst met Raymedy for Horses CO af stemt. Indien nodig, kunnen we samen een standpunt bepalen c.q. een reactie formuleren. De uiteindelijke reactie zal je als franchisenemer zelf moeten doen.

3. Reageer zo snel mogelijk.

Klanten verwachten een snelle reactie, dus in ieder geval binnen 24 uur! Als je een inhoudelijke reactie moet geven, maar dat nog niet kunt, geef je dat binnen 24 uur aan.

4. Durf excuses aan te bieden.

Als je een fout hebt gemaakt of er is een probleem ontstaan en er wordt op social media over ‘geklaagd’, doorloop dan onderstaand drie-stappen-plan:

- Geef toe dat je een fout hebt gemaakt.
- Bied je excuses aan voor de problemen die hierdoor zijn ontstaan.
- Geef aan dat je je uiterste best gaat doen om de problemen op te lossen, maak dit zo (veel) mogelijk concreet, in ieder geval direct richting de benadeelde.

Niet alleen de ‘klager’, maar ook de rest van je online fans / volgers ziet dan dat je het serieus neemt en adequaat reageert.



9.11.4 Social media-accounts ná beëindiging samenwerking

Raymedy for Horses CO verschaft je gedurende de samenwerking en gedurende de duur van de franchiseovereenkomst het recht om de intellectuele eigendomsrechten (waaronder het Raymedy for Horses-logo, de Raymedy for Horses merknaam en andere Raymedy for Horses-uitingen) te gebruiken. Na beëindiging van onze samenwerking houdt dit - onder meer - in dat social media-accounts (bijvoorbeeld de bedrijfspagina van een franchisenemer op Facebook) onder de naam van Raymedy for Horses ook beëindigd worden of op een dusdanige manier worden aangepast, dat deze niet meer herkend worden als onderdeel van Raymedy for Horses.

10 OVERIGE NORMEN, RICHTLIJNEN EN INSTRUCTIES

10.1 Inleiding

In de franchiseovereenkomst zijn afspraken opgenomen ten aanzien van de samenwerking met Raymedy for Horses CO. In dit hoofdstuk tref je in aanvulling op de vorige hoofdstukken overige uitvoeringsnormen, richtlijnen en instructies aan die nadere invulling geven aan de bepalingen in de franchiseovereenkomst.

Raymedy for Horses zal periodiek op naleving van de normen, richtlijnen en instructies toetsen. Het handhaven van een sterk imago en uniforme werkwijze is immers in het belang van alle franchisenemers. Daarnaast kan een kwalitatief falende franchisenemer direct schade toebrengen aan het gezamenlijke imago van Raymedy for Horses en dus aan alle franchisenemers. Indien je je als franchisenemer niet houdt aan de uitvoeringsnormen richtlijnen en instructies, kan Raymedy for Horses je hierop aanspreken en sancties opleggen, zoals ook is vastgelegd in de franchiseovereenkomst.

10.2 Centrale inkoop

10.2.1 Algemeen

Raymedy for Horses CO speelt een rol als centrale inkoper bij leveranciers van producten en/of diensten die relevant zijn voor jouw bedrijfsvoering. Een groter volume door de groei van ons netwerk van deelnemende franchisenemers kan in de toekomst leiden tot meer inkoopvoordeel of betere voorwaarden. De hierna te bespreken leveranciers hebben geen vanzelfsprekende langdurige



relatie met Raymedy for Horses CO. De prijs/kwaliteitverhouding van het geleverde of gebodene zal periodiek door Raymedy for Horses CO geëvalueerd en beoordeeld worden op basis van de dan actuele inzichten.

10.2.2 Verplichte leveranciers

Om de uniformiteit van het concept van Raymedy for Horses te waarborgen en (indien van toepassing) het maximale inkoopvoordeel voor jou te behalen, zijn er een aantal producten/diensten van leveranciers die wij van bepaalde leveranciers afnemen. Dit geldt voor de zogenaamde verplichte leveranciers.

Onder verplichte leveranciers wordt verstaan:

De leveranciers van Raymedy for Horses CO waarmee centraal een overeenkomst is geregeld én waarvan het je niet vrij staat buiten deze verplichte leveranciers om identieke producten of diensten af te nemen, tenzij Raymedy for Horses CO je hier uitdrukkelijk (schriftelijk) toestemming voor geeft.

Raymedy for Horses CO bepaalt welke partij op welk moment wordt ingeschakeld. De actuele lijst van deze partijen tref je aan op het Portaal. Het gaat om slechts een beperkt aantal leveranciers, namelijk de partijen die onze hardware en software leveren en de partijen die ons marketingmateriaal produceren.

10.2.3 Leverings- en betalingsvoorwaarden van leveranciers

Per verplichte leverancier maken we afspraken over de wijze van betaling. Dit betekent dat wij centraal betalen. De kosten zijn onderdeel van je afdracht tenzij het om producten gaat die bij je startfee zijn aangeschaft en inmiddels wegens veroudering ook slijtage opnieuw aangeschaft moeten worden. In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat we zijn overeengekomen dat je rechtstreeks betaalt aan de betreffende leverancier. We zullen dit in de communicatie over de centraal gemaakte inkoopafspraken duidelijk aangeven.

Levering van producten en/of diensten door de verplichte leveranciers geschiedt tegen de voorwaarden die door deze partijen worden gehanteerd c.q. met Raymedy for Horses CO zijn overeengekomen. Raymedy for Horses CO is wat betreft de voorwaarden van deze derde leveranciers nadrukkelijk geen partij en kan op dit vlak niet aansprakelijkheid worden gesteld. Uiteraard komen wij wel in actie als betreffende leverancier te laat levert of anderszins de gemaakte afspraken niet nakomt.

10.2.4 Raymedy for Horses Leveranciersoverzicht

We houden altijd een actuele lijst bij van onze externe leveranciers met daarbij vermeld of ze al dan niet verplicht zijn (1) en daarnaast of de betaling via Raymedy for Horses CO of rechtstreeks (2) verloopt. Het overzicht ziet er als volgt uit.



Naam leverancier	Verplichte leverancier	Voorkeurs-leverancier	Betaling via Raymedy for Horses CO	Rechtstreeks betaling

De actuele versie van het Raymedy for Horses Leveranciersoverzicht is terug te vinden op het Portaal.

10.3 Sturing van onze franchisenemers

10.3.1 Financiële sturing

Na de start dien je als franchisenemer steeds voor het eind van ieder jaar een exploitatiebegroting voor het komende jaar gereed te hebben op basis waarvan een beeld wordt geschetst van de toekomstverwachtingen. De exploitatiebegroting geeft de mogelijkheid om tussentijds de werkelijk gerealiseerde cijfers te toetsen aan de begrote cijfers en waar mogelijk bij te sturen. Deze exploitatiebegroting bespreek je met je franchisemanager. Voor het opstellen van de exploitatiebegroting zijn formats beschikbaar. Deze formats kun je vinden op het Portaal.

Grip houden op kosten is voor iedere ondernemer van het grootste belang. Als franchisenemer krijg je te maken met zowel beïnvloedbare als niet beïnvloedbare kosten. In het laatste geval heb je te maken met kosten die van te voren vast staan. Je hebt niet of nauwelijks invloed op deze kosten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan huur, licentiekosten voor automatisering of renteverplichtingen. De beïnvloedbare kosten hangen echter nauw samen met de bedrijfsdrukke en met het ondernemerschap.

Om na te kunnen gaan of de kosten in lijn liggen met de verwachtingen kunnen de gemaakte kosten worden vergeleken met de exploitatiebegroting en de (benchmark)rapportages van Raymedy for Horses CO. Als het om beïnvloedbare kosten gaat, heb je de mogelijkheid om tussentijds in te grijpen zodat je binnen de begroting kunt blijven. Ook tijdens de evaluatie met de franchisemanager wordt er gezamenlijk gekeken naar omzetten, kosten, etc.

Eventuele aanwijzingen van Raymedy for Horses CO met betrekking tot kostenbeheersing van je eigen Raymedy for Horses praktijk neem je ter harte.



10.3.2 Key Performance Indicators

Om de prestaties van de Raymedy for Horses praktijken en de totale (franchise)keten goed te monitoren maken we binnen Raymedy for Horses CO gebruik van KPI's en KPI-rapportages. KPI's zijn Key Performance Indicators (KPI's), ook wel kerngetallen genoemd. Op basis waarvan we begeleiding en advies kunnen geven richting alle franchisenemers.

De prestaties van alle Raymedy for Horses praktijken worden uitgedrukt in KPI-scores. Deze scores worden vervolgens tegen normwaarden afgezet. Hierdoor zijn we in staat om resultaten te kwantificeren en kwalificeren.

KPI's die we binnen de Raymedy for Horses formule hanteren, hebben betrekking op:

- Aantallen gehouden metingen, consult en gemaakt thuisbehandelingen.
- Conversieratio's van eenmalige klant tot meer frequente klant tot vaste klant en van vaste klant tot ambassadeur (klant draagt nieuwe klanten aan).
- Opvolg- of reactietijd van mails
- Net Promotor Score (NPS)
- Klanttevredenheid
- De frequentie van beroep op Raymedy for Horses CO

Al deze KPI's worden door de Franchisenemer in samenwerking en volledige transparantie samen met de Raymedy for Horses CO bijgehouden en gemeten.

Uit de bovengenoemde KPI's kunnen actiepunten voortvloeien. De actiematigheid waarmee jij de actiepunten oppakt wordt ook meegenomen in een eerstvolgende beoordeling. Het in paragraaf 10.3.4 Franchise evaluatieformulier bedoelde document zal hier een basis voor vormen. Ook zal Raymedy for Horses CO in een dergelijke situatie aan moeten tonen dat er voldoende begeleiding, inzet, ondersteuning en advies heeft plaatsgevonden vanuit de centrale organisatie, zoals dit redelijkerwijs verwacht mag worden van een franchisegever.

10.3.3 Managementinformatie en benchmarking

Goede, bruikbare adviezen met betrekking tot de exploitatie van een Raymedy for Horses praktijk zijn vrijwel alleen te geven als er inzicht is in het reilen en zeilen van iedere Raymedy for Horses praktijk. Daarom is het cruciaal voor het welslagen van de formule dat Raymedy for Horses CO inzicht heeft in onder meer bovenstaande gegevens van alle praktijken.

Via de KPI's en aan de hand van de aanvullende rapportages van de franchisenemers is het voor Raymedy for Horses CO mogelijk om periodiek de belangrijkste indicatoren (al dan niet geanonimiseerd) te rapporteren aan alle franchisenemers. Het gaat om rapportages van de in vorige paragraaf weergegeven KPI's en de bijbehorende normwaarden.



Deze rapportages laten niet alleen de prestaties van een individuele Raymedy for Horses praktijk zien, maar ook de prestaties in vergelijking met andere Raymedy for Horses praktijken (geanonimiseerd). Dit wordt benchmarking genoemd.

Benchmarking is systematisch onderzoek naar de prestaties en de onderliggende processen en methoden van een of meer leidende referentieorganisaties op een bepaald gebied, en de vergelijking van de eigen prestaties en werkmethoden met deze 'best practice', met het doel om de eigen prestaties te plaatsen en te verbeteren.

De benchmarkrapportages geven input voor het periodiek persoonlijk overleg tussen franchisenemer en Raymedy for Horses CO. Benchmarking is waardevol voor iedere franchisenemer, want benchmarking:

- Geeft een referentiekader.
- Maakt sterke en zwakke punten zichtbaar.
- Levert input voor verbeteringen.
- Leidt continu tot betere performances en resultaten.
- Maakt cijfers relevant voor de eigen situatie van de ondernemer (branchecijfers zijn vaak te generiek).
- Geeft ondernemers inzicht in de eigen financiële prestaties.

10.3.4 Franchise evaluatieformulier

Om de prestaties van de Raymedy for Horses praktijken en de totale (franchise)keten goed te monitoren maken we binnen Raymedy for Horses gebruik van de hiervoor behandelde KPI's. Op basis van KPI's geven we begeleiding en advies aan alle franchisenemers. De prestaties van alle Raymedy for Horses praktijken worden uitgedrukt in KPI-scores in de franchise evaluatieformulier, welke terug te vinden is op het Portaal.

Hoe bevalt onze samenwerking? Door middel van het jaarlijkse evaluatiegesprek kunnen wij vaststellen hoe de diverse elementen van de franchiserelatie worden beoordeeld en gewaardeerd. Daarbij wordt vastgelegd hoe ieder van beide partijen de diverse meetpunten beoordeeld. Eventueel kunnen afspraken worden vastgelegd ten aanzien van aandachtspunten voor de komende periode. Door het vastleggen van de evaluatiemomenten en –resultaten kan gericht worden gewerkt aan voortdurende verbetering en wordt mogelijke onduidelijkheid over de wederzijdse beoordeling van de nakoming van de franchiseovereenkomst voorkomen. De evaluaties kunnen een rol spelen bij de beoordeling of voor een nieuwe periode een franchiseovereenkomst wordt aangegaan.

Voor evaluatiegesprekken ontvang je een persoonlijke uitnodiging. Het initiatief voor de evaluatiegesprekken ligt in beginsel bij Raymedy for Horses CO. Wil je iets met ons bespreken, dan kun je natuurlijk ook het initiatief nemen om een gesprek te plannen.

Het evaluatiemoment valt samen met het persoonlijke overleg en zal minimaal een keer per jaar plaatsvinden. De basis voor dit gesprek is een evaluatie van jou en je Raymedy for Horses praktijk van het afgelopen jaar. Hiervoor houden we het evaluatieformulier bij.

Zoals in de franchiseovereenkomst met je is overeengekomen kan het structureel niet behalen van de doelstellingen die geformuleerd worden in ons evaluatiegesprek, reden zijn voor ontbinding van de



franchiseovereenkomst. We zullen dit onderwerp persoonlijk met je bespreken en documenteren tijdens jouw start als franchisenemer en in je eerste evaluatiegesprek(ken).

10.4 Kwaliteitswaarborgen

De kwaliteit en het serviceniveau die geleverd wordt door jou en eventueel je personeel zijn niet alleen belangrijk om te kunnen voldoen aan allerlei voorschriften, maar ook bepalend voor het imago dat Raymedy for Horses uit wil stralen. En omdat een keten zo sterk is als zijn zwakste schakel is het belangrijk om – ter bescherming van het hele Raymedy for Horses-netwerk – de kwaliteit van onze Raymedy for Horses praktijken te borgen.

Raymedy for Horses CO kan de volgende middelen inzetten om de kwaliteit van onze dienstverlening te borgen:

- Informatievoorziening via dit formulehandboek, operationele procedures en alle aan jou beschikbaar gestelde formats/documenten die je kunt gebruiken in je bedrijfsvoering.
- Klanttevredenheidsonderzoeken.
- Beoordelen van online reviews.
- Persoonlijke begeleiding (o.a. periodiek persoonlijk overleg).
- Trainingen en opleidingen.
- Benchmarking

10.5 Algemene Voorwaarden Raymedy for Horses

Voor de relatie tussen (franchisenemers van) Raymedy for Horses en hun klanten, gebruiken wij Algemene Voorwaarden. Dit zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op iedere aanbieding of overeenkomst tussen Raymedy for Horses en de wederpartij. Je maakt verplicht gebruik van deze Algemene Voorwaarden die dus ook voor jouw Raymedy for Horses praktijk gelden. Het is niet toegestaan deze voorwaarden aan te passen naar eigen inzicht.

Raymedy for Horses is een handelsnaam van Raymedy BV en hanteert daarom dezelfde voorwaarden. De laatste versie van de Algemene Voorwaarden tref je aan op de website van Raymedy for Horses. Onze algemene voorwaarden zijn tevens geregistreerd bij de Kamer van Koophandel.



11 BIJLAGEN

In dit formulehandboek wordt met enige regelmaat verwezen naar onderliggende documenten, zoals formats, handleidingen en procedures. In het navolgende overzicht tref je het totaaloverzicht aan van deze bijlagen en de locatie waar je de documentatie kunt terugvinden.

Titel	Nummer	Locatie
Verklaring gebruik formulehandboek	DRF002	Portaal
Raymedy for Horses Brand Guide	DRF001	Portaal
Algemene voorwaarden Raymedy for Horses	DRF003	Website
Raymedy for Horses Leveranciersoverzicht	DRF004	Portaal
Franchise evaluatieformulier	DRF005	Portaal
Raymedy for Horses Privacybeleid	DRF006	Website
Raymedy for Horses Klachtenreglement	DRF007	Portaal
Raymedy for Horses Opstartplan	DRF008	Portaal
Promotiemateriaal	Divers	Portaal