

Scholingsbehoefte onderzoek Huisdierenbranche

Eindrapportage



Kenniscentrum Handel

Datum maart 2006
Onze referentie KAS-SOD03-05-4470-u
Projectnummer 11304081
Contactpersonen KCH Neeltje van de Wiel

Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo
dhr. R. Bronkhorst
Stichting Opleidingsfonds Detailhandel (SOD)
dhr. drs. A.A.M. van Doorn

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
1.1.	Aanleiding	1
1.2.	Leeswijzer	1
2.	Methode van onderzoek	3
2.1.	Onderzoeksmethodiek	3
2.2.	Respons	3
2.3.	Personeel	4
2.4.	Algemene scholingskenmerken	5
3.	Algemene scholingsgebieden	7
3.1.	Ondernemers en bedrijfsleiders	7
3.2.	Medewerkers	10
4.	Assortimentskennis	13
4.1.	Ondernemers en bedrijfsleiders	13
4.2.	Medewerkers	15
5.	Besluitvorming over cursussen en trainingen	17
5.1.	Belangrijke aspecten voor besluitvorming	17
5.2.	Redenen voor niet/minder deelnemen aan cursussen	18
5.3.	Voorkeur vorm van scholing	19
6.	Panelgesprek; verdieping resultaten enquête	21
6.1.	Scholingsbeleid	21
6.2.	Scholingsgebieden	21
6.3.	Randvoorwaarden	22
6.4.	Redenen voor geen/minder scholing	23
6.5.	Scholingsvormen	23
7.	Conclusies & aanbevelingen	25
7.1.	Conclusies	25
7.2.	Aanbevelingen	27
7.2.1.	<i>Taken brancheorganisatie Dibevo</i>	<i>27</i>
7.2.2.	<i>Beïnvloeding aanbod opleidingsinstituten</i>	<i>28</i>
7.2.3.	<i>Opleidingengids en advies</i>	<i>29</i>
	Bijlagen	I

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Stichting Opleidingsfonds Detailhandel (SOD) is een onderdeel van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD). Een van de functies van SOD is het aanvragen van, en adviseren over scholingssubsidies voor de sector detailhandel. SOD kent twee hoofddoelstellingen; het bevorderen van de instroom van gekwalificeerde medewerkers in de detailhandel (door scholingsprojecten) en het bevorderen van deskundigheid van medewerkers en ondernemers in de detailhandel. Hiervoor werkt SOD actief mee aan het versterken van het reguliere detailhandelsonderwijs en het stimuleren van scholing van werkenden en werkzoekenden.

Om deze activiteiten optimaal uit te voeren is inzicht in de scholingsinspanningen en scholingsbehoeften van detailhandelsbedrijven noodzakelijk. In 2003 heeft Kenniscentrum Handel (KCH) een eerste onderzoek verricht naar dit onderwerp. Om actueel inzicht in de behoeften te behouden is er ook in 2005 voor gekozen om een dergelijk onderzoek door KCH te laten verrichten.

Ditmaal is ook de brancheorganisatie Dibevo, naast SOD en KCH, opdrachtgever van het onderzoek. Dibevo (Dierenbenodigdheden en voeders) is de vakorganisatie voor ondernemingen in de huisdierenbranche en telt circa 1.500 leden. Deze rapportage gaat in op de specifieke resultaten voor de huisdierenbranche. Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie bestaande uit vertegenwoordigers van Dibevo en SOD.

De opvatting van Dibevo is dat de aantrekkingskracht van een dierenspecialzaak onder andere zit in de aanwezigheid van deskundig personeel. Dibevo gebruikt de uitkomsten van het onderzoek dan ook voor het samenstellen van een goed en vraaggestuurd opleidingsplan.

1.2. Leeswijzer

De onderzoeksopzet wordt in hoofdstuk 2 beschreven. In dit hoofdstuk komen ook de personeelsomvang en algemene scholingskenmerken van de respondenten aan bod. De hoofdstukken 3 en 4 geven een overzicht van de onderwerpen waarop ondernemers en hun medewerkers scholing hebben gevolgd en in de nabije toekomst willen volgen. Het gaat hier om zowel algemene scholingsgebieden als scholing in assortimentskennis. Belangrijke aspecten van het besluitvormingsproces over deelname aan cursussen en trainingen komen aan de orde in hoofdstuk 5. In dit hoofdstuk worden ook de redenen voor het al dan niet deelnemen aan scholing en de voorkeuren voor scholingsvormen beschreven. In hoofdstuk 6 geven ondernemers hun redenering achter de resultaten uit de eerdere hoofdstukken. Hoofdstuk 7 sluit af met de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

2. Methode van onderzoek

2.1. Onderzoeksmethodiek

Dit onderzoek naar scholingsbehoeften van detailhandelsbedrijven is uitgevoerd door KCH. Voor het onderzoek zijn op twee manieren gegevens verzameld. Onder alle leden (en enkele niet-leden) van Dibevo is in september 2005 een schriftelijke enquête* uitgezet. Op 27 februari 2006 is vervolgens een panelgesprek gevoerd met ondernemers uit de huisdierenbranche om de enquêteresultaten verder te verdiepen.

Voorliggende rapportage doet verslag van de resultaten. In de enquête wordt onder andere gevraagd naar de scholingsgebieden van de ondernemer en het personeel, uit het verleden en voor de toekomst. Ook wordt gevraagd naar redenen voor het al dan niet deelnemen aan cursussen en/of trainingen en welke vormen van scholing de voorkeur hebben. In de resultaten van het panelgesprek wordt de redenering van de ondernemers achter de resultaten van de enquête beschreven.

2.2. Respons

Alle dierenspecialzaken die lid zijn van Dibevo zijn aangeschreven. Daarnaast zijn ook alle aquariumspecialzaken en hengelsportzaken die geen lid zijn benaderd. De respons onder deze groepen (met name de hengelsportspecialzaken) is zo laag dat deze in de analyses niet apart zullen worden behandeld. De respons onder de dierenspecialzaken is daarentegen hoog, namelijk 22,3% (195 bedrijven). De resultaten worden daarmee als representatief voor dierenspecialzaken aangemerkt.

specialisme	wel/niet lid Dibevo	aantal aangeschreven	aantal gereageerd	% respons
dierenspecialzaak	- lid Dibevo	874	195	22,3%
aquariumspecialzaak	- lid Dibevo	19	7	36,8%
aquariumspecialzaak	- geen lid Dibevo	64	4	6,3%
hengelsportspecialzaak	- lid Dibevo	5	0	0%
hengelsportspecialzaak	- geen lid Dibevo	168	4	2,4%
totaal		1.130	210	18,6%

tabel 2-1 respons deelgroepen huisdierenbranche

Vrijwel alle vragenlijsten zijn ingevuld door de eigenaar/ondernemer van het bedrijf. Ook hebben enkele bedrijfsleiders de enquête ingevuld.

functie respondent	aantal	%
eigenaar/ondernemer	194	93%
bedrijfsleider	11	5%
anders [†]	4	2%
totaal	209	100%

tabel 2-2 functie respondenten (N=209)

* De enquête is opgenomen in bijlage B.

† Functie anders dan eigenaar/ondernemer en bedrijfsleider: medewerker

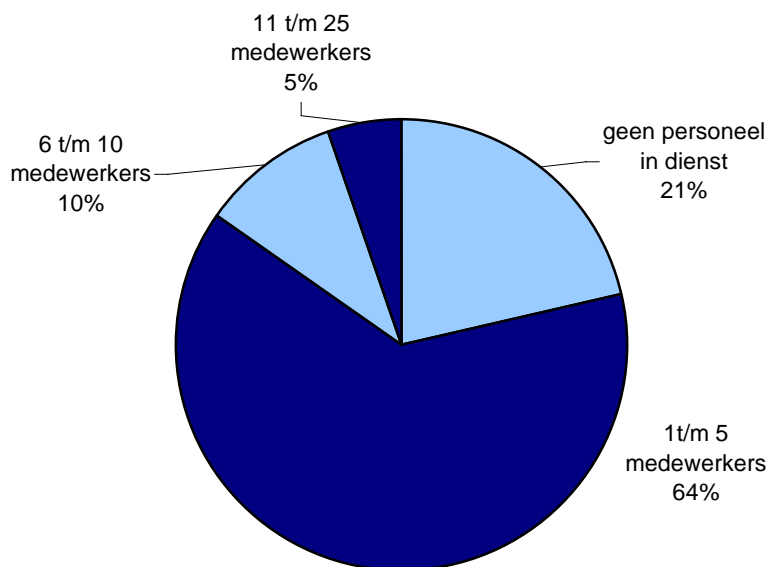
Bijna alle bedrijven[‡] verkopen voeding en toebehoren voor honden en katten. Een ruime meerderheid verkoopt tevens voeding en toebehoren voor vogels, knaagdieren en tropische vissen. De meeste bedrijven zijn actief in al deze gebieden (honden, katten, vogels, knaagdieren en vissen) in combinatie met bodembedekking.

hoofdsegment	aantal bedrijven	percentage van totaal
voeding voor honden (incl. toebehoren)	192	91%
voeding voor katten (incl. toebehoren)	189	90%
vogels (incl. voeding en toebehoren)	177	84%
knaagdieren (incl. voeding en toebehoren)	176	84%
tropische vissen (incl. voeding en toebehoren)	145	69%
reptielen (terraria e.d.)	35	17%
hengelsportartikelen	109	52%
ruitersport	26	12%
tuintuiverartikelen	65	31%
bodembedekking (korrels, zaagsel e.d.)	168	80%

tabel 2-3 hoofdsegmenten van respondenten (N=210)

2.3. Personeel

De meerderheid van de bedrijven heeft 1 tot en met 5 medewerkers (part- en fulltime) in dienst. Bijna een kwart van de respondenten heeft geen personeel in dienst.



Figuur 2-1 categorieën personeelsomvang bedrijven

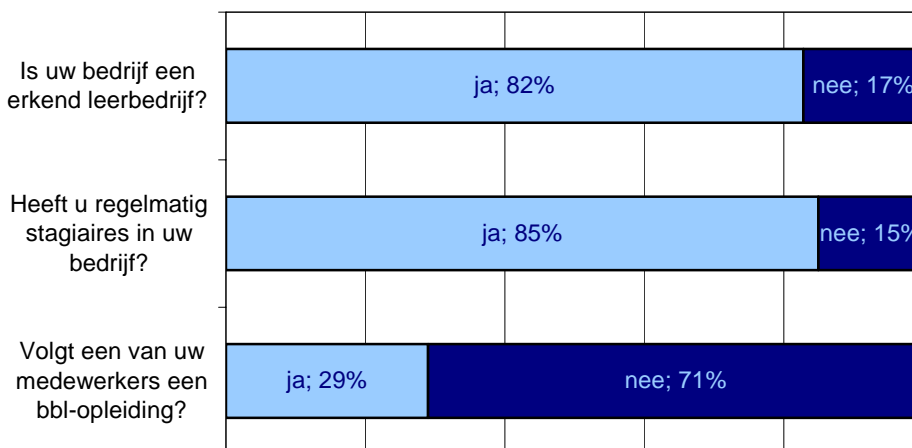
[‡] Met de term 'bedrijven' wordt in deze rapportage direct verwezen naar de bedrijven die hebben meegewerkt aan het onderzoek, de respondenten. Doordat het onderzoek als representatief wordt aangemerkt, geldt de assumptie dat de resultaten gelden voor het totaal aan dierenspecialisten.

personeelscategorie	bedrijven		gemiddeld aantal personeelsleden		
	aantal	%	≤ 12 u/w	> 12 u/w	totaal
geen personeel in dienst	45	21%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
1-5 medewerkers	133	64%	1,0	1,8	2,8
6-10 medewerkers	21	10%	2,9	4,5	7,4
11-25 medewerkers	11	5%	5,5	8,2	13,6
> 25 medewerkers	0	0%			

tabel 2-4 personeelscategorieën en gemiddeld aantal personeelsleden

2.4. Algemene scholingskenmerken

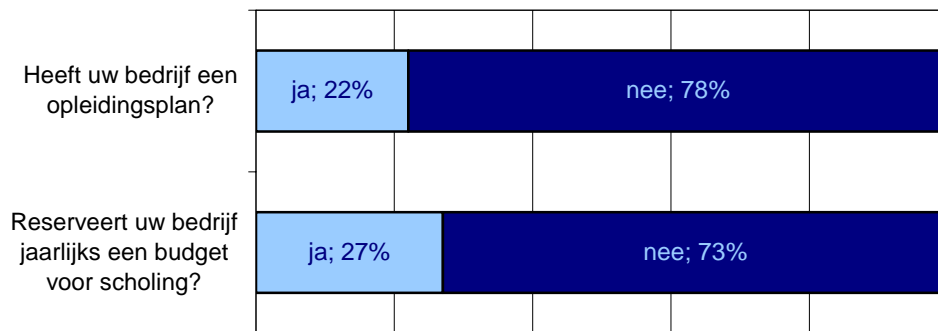
Een ruime meerderheid van alle bedrijven heeft een erkenning als leerbedrijf en heeft regelmatig stagiaires in het bedrijf. Bij meer dan een kwart van deze bedrijven volgt minimaal één medewerker een bbl-opleiding[§].



figuur 2-II kenmerken relatie regulier onderwijs respondenten (N=210)

Circa driekwart van de bedrijven beschikt niet over een opleidingsplan en/of een jaarlijks scholingsbudget. Een opleidingsplan en scholingsbudget zijn direct aan elkaar gerelateerd; bedrijven beschikken in bijna alle gevallen over beide of geen van beide aspecten. Er is geen eenduidige relatie tussen het al dan niet hebben van een opleidingsplan en een scholingsbudget en de personeelsomvang van de bedrijven. Met meer personeel in dienst is de kans niet per se groter dat er ook een opleidingsplan en scholingsbudget aanwezig zijn. Op dit vlak is er ook geen verschil tussen erkende leerbedrijven en niet-leerbedrijven.

[§]bbl = beroepsbegeleidende leerweg; opleidingsvorm binnen het reguliere middelbare beroepsonderwijs (MBO) waarbij deelnemers bijna dagelijks werken en daarnaast een opleiding volgen bij een ROC (bijv. 1 dag of 2 avonden per week).



figuur 2-III opleidingsplan en scholingsbudget respondenten (N=210)

3. Algemene scholingsgebieden

De respondenten is gevraagd naar de onderwerpen van cursussen en/of trainingen die zij en hun medewerkers hebben gevolgd in 2004 en 2005. Ook is gevraagd aan te geven op welke gebieden zij voor de komende twee jaar scholing behoeven voor henzelf en hun medewerkers. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen algemene en branchespecifieke scholingsgebieden. Deze vragen zijn niet gekwantificeerd, d.w.z. dat er niet is gevraagd naar de intensiteit en omvang van de scholingsmomenten. Deze inventarisatie geeft louter een beeld van de inhoud en diversiteit van gevolgde en te volgen cursussen en trainingen.

Voor alle vragen is onderzocht of er relaties bestaan tussen de antwoorden en variabelen zoals personeelsomvang, wel/niet leerbedrijf, wel/niet in bezit van opleidingsplan, etc. In de meeste gevallen werden geen significante verschillen tussen de verschillende categorieën waargenomen. Waar er wel verschillen bestaan worden deze per vraag vermeld.

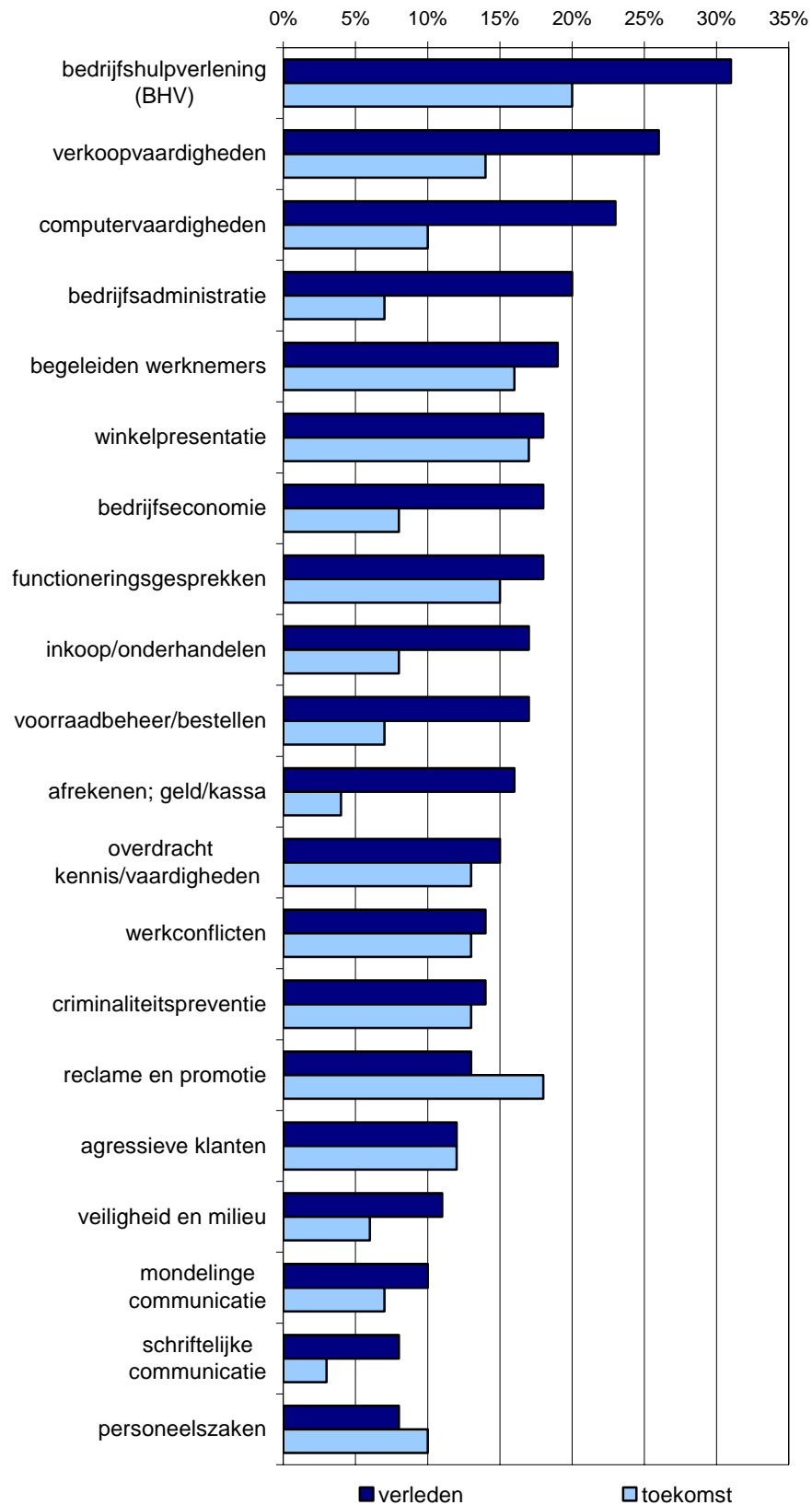
3.1. Ondernemers en bedrijfsleiders

De onderwerpen waarop in de afgelopen twee jaar de meeste ondernemers en bedrijfsleiders scholing hebben gevolgd zijn bedrijfshulpverlening, verkoopvaardigheden/klantvriendelijkheid en computervaardigheden (binnen respectievelijk 31%, 26% en 23% van de bedrijven). Cursussen en trainingen op de gebieden schriftelijke communicatie en personeelszaken werden slechts bij 8% van de bedrijven door ondernemers en bedrijfsleiders gevolgd.

Bij één op de vijf bedrijven is de ondernemer of eigenaar van plan om in de komende twee jaar (weer) een cursus of training te volgen in bedrijfshulpverlening (BHV). Bij 16% tot 18% van de bedrijven heeft de ondernemer of eigenaar behoefte om in de komende jaren scholing te volgen op (één van) de volgende gebieden: reclame en promotie, winkelpresentatie en leidinggeven (begeleiden en aansturen werknemers). Voor het volgen van scholing op de gebieden afrekenen (geld en kassasystemen) en schriftelijke communicatie heeft niet meer dan 4% interesse.

scholingsgebied	verleden		toekomst	
	2004-2005		2006-2007	
	abs	%	abs	%
inkoop en onderhandelen	36	17%	18	8%
voorraadbeheer en bestellen	36	17%	15	7%
verkoopvaardigheden, klantvriendelijkheid	56	26%	30	14%
winkelpresentatie	39	18%	36	17%
afrekenen, geld en kassasystemen	34	16%	8	4%
bedrijfseconomie (calculeren kostprijs)	37	18%	17	8%
leidinggeven: functioneringsgesprekken	39	18%	32	15%
leidinggeven: begeleiden werknemers	40	19%	33	16%
leidinggeven: werkconflicten	30	14%	27	13%
overdracht van kennis en vaardigheden	32	15%	27	13%
schriftelijke communicatie	16	8%	6	3%
mondelijke communicatie	21	10%	14	7%
reclame en promotie	28	13%	38	18%
veiligheid en milieu	24	11%	13	6%
bedrijfshulpverlening (BHV)	66	31%	42	20%
personeelszaken (Arbozorg, ziekteverzuim)	16	8%	21	10%
criminaliteitspreventie in en om de winkel	30	14%	28	13%
omgaan met agressieve klanten	26	12%	26	12%
bedrijfsadministratie	42	20%	15	7%
computervaardigheden (pc en software)	49	23%	21	10%

tabel 3-1 scholingsgebieden ondernemers en bedrijfsleiders - verleden & toekomst



figuur 3-1 scholingsgebieden van ondernemers en bedrijfsleiders - verleden & toekomst

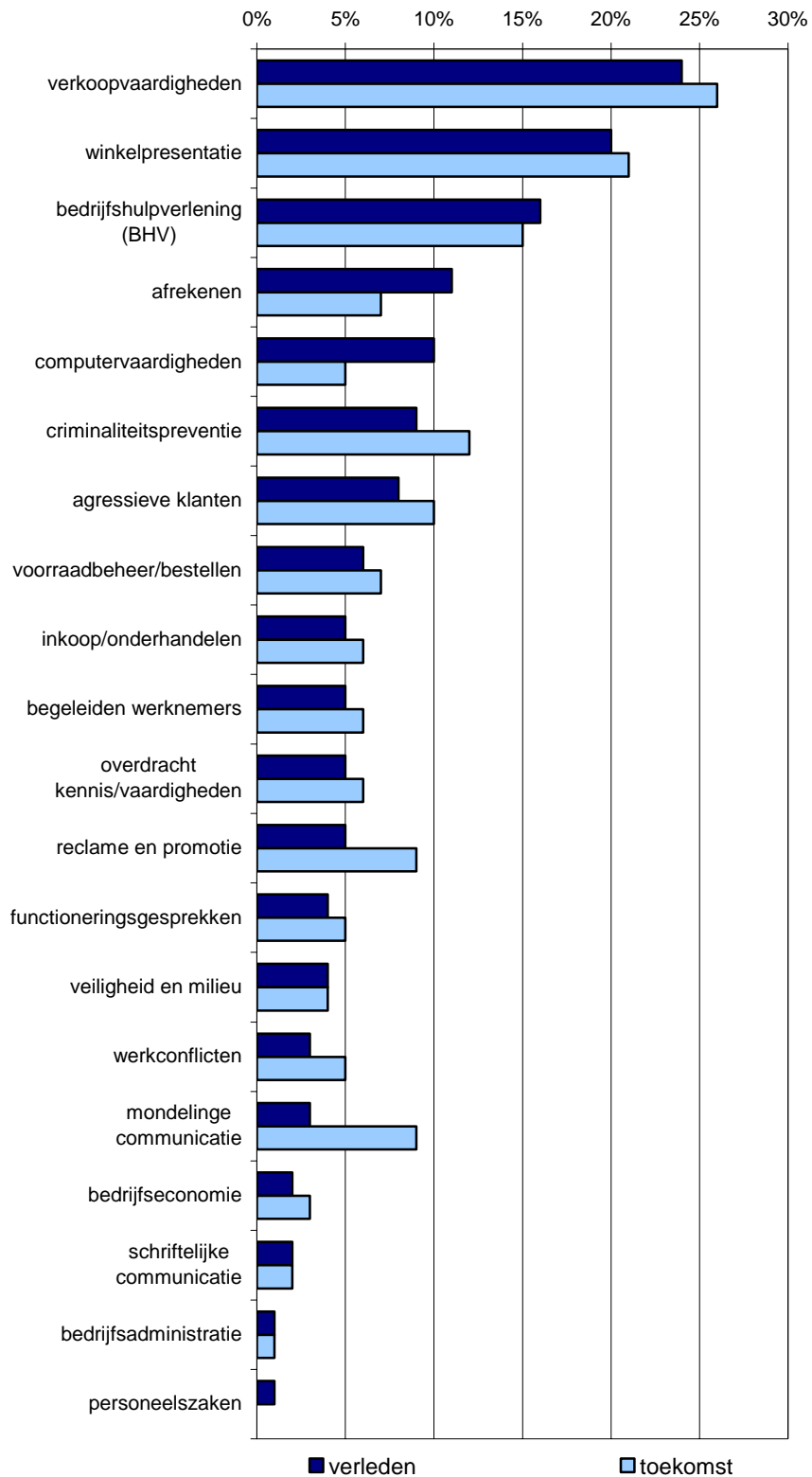
3.2. Medewerkers

Medewerkers hebben in de afgelopen jaren het vaakst een cursus of training gevolgd in verkoopvaardigheden/klantvriendelijkheid, winkelpresentatie en bedrijfshulpverlening (respectievelijk in 24%, 20% en 16% van de bedrijven). Slechts enkele bedrijven hebben hun medewerker(s) cursussen en trainingen laten volgen op de gebieden bedrijfsadministratie/-economie, personeelszaken, schriftelijke communicatie en leidinggeven.

Ruim een kwart van de bedrijven heeft behoefte aan scholing van hun medewerker(s) op het gebied van verkoopvaardigheden en klantvriendelijkheid. Aan scholing van medewerkers in winkelpresentatie bestaat bij 21% van de bedrijven behoefte. Er is weinig tot geen interesse voor cursussen en/of trainingen in personeelszaken, bedrijfsadministratie en -economie en schriftelijke communicatie.

scholingsgebied	verleden 2004-2005		toekomst 2006-2007	
	abs	%	abs	%
inkoop en onderhandelen	10	5%	13	6%
voorraadbeheer en bestellen	13	6%	15	7%
verkoopvaardigheden, klantvriendelijkheid	51	24%	55	26%
winkelpresentatie	42	20%	45	21%
afrekenen, geld en kassasystemen	24	11%	15	7%
bedrijfseconomie (calculeren kostprijs)	5	2%	7	3%
leidinggeven: functioneringsgesprekken	9	4%	10	5%
leidinggeven: begeleiden werknemers	10	5%	13	6%
leidinggeven: werkconflicten	6	3%	10	5%
overdracht van kennis en vaardigheden	11	5%	13	6%
schriftelijke communicatie	4	2%	4	2%
mondelijke communicatie	6	3%	19	9%
reclame en promotie	10	5%	19	9%
veiligheid en milieu	9	4%	9	4%
bedrijfshulpverlening (BHV)	33	16%	31	15%
personeelszaken (Arbozorg, ziekteverzuim)	2	1%	1	0%
criminaliteitspreventie in en om de winkel	18	9%	25	12%
omgaan met agressieve klanten	17	8%	22	10%
bedrijfsadministratie	3	1%	3	1%
computervaardigheden (pc en software)	20	10%	10	5%

tabel 3-2 scholingsgebieden medewerkers – verleden & toekomst



figuur 3-II scholingsgebieden van medewerkers - verleden & toekomst

4. Assortimentskennis

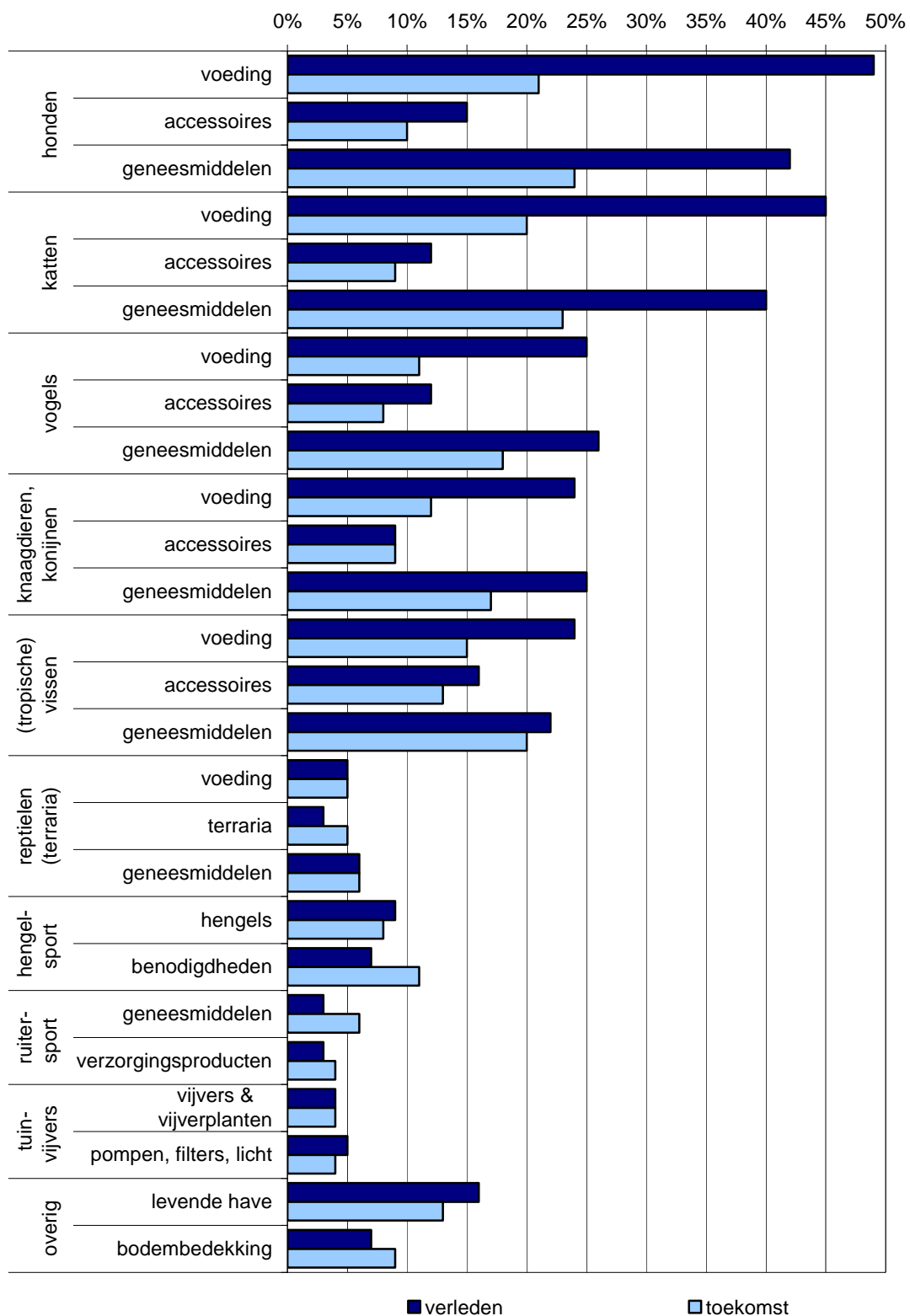
4.1. Ondernemers en bedrijfsleiders

In de afgelopen twee jaar hebben ondernemers en bedrijfsleiders vooral veel cursussen en trainingen gevolgd over voeding en genees- en bestrijdingsmiddelen voor honden en katten (variërend van 40% tot 50% van de respondenten). Voor meer kennis over accessoires (voor alle soorten dieren) ging circa 13% naar een cursus of training. Scholing op het gebied van ruitersport, hengelsport, tuinvijvers en reptielen werd door minder dan 10% van de ondernemers en bedrijfsleiders gevolgd.

Voor de komende twee jaar zijn de gebieden waarop ondernemer en bedrijfsleiders zich willen scholen nagenoeg gelijk. cursussen en trainingen over voeding en genees- en bestrijdingsmiddelen voor honden en katten blijven de populairste gebieden.

assortimentskennis ondernemers		verleden 2004-2005		toekomst 2006-2007	
		abs	%	abs	%
honden	- voeding	104	49%	45	21%
	- accessoires	32	15%	21	10%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	89	42%	51	24%
katten	- voeding	95	45%	42	20%
	- accessoires	25	12%	20	9%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	85	40%	49	23%
vogels	- voeding	53	25%	24	11%
	- accessoires	25	12%	16	8%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	55	26%	38	18%
knaagdieren/ konijnen	- voeding	50	24%	25	12%
	- accessoires	20	9%	20	9%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	52	25%	36	17%
(tropische)	- voeding	51	24%	32	15%
vissen	- accessoires	33	16%	28	13%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	47	22%	43	20%
reptielen (terraria)	- voeding	11	5%	11	5%
	- terraria met toebehoren	7	3%	10	5%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	13	6%	12	6%
hengelsport	- hengels (types, modellen)	20	9%	18	8%
	- benodigdheden	15	7%	24	11%
ruitersport	- genees-/bestrijdingsmiddelen	7	3%	13	6%
	- verzorgingsproducten	6	3%	8	4%
tuinvijvers	- vijvers en vijverplanten	9	4%	9	4%
	- pompen, filters en verlichting	10	5%	8	4%
overig	- levende have	33	16%	28	13%
	- bodembedekking	14	7%	20	9%

tabel 4-1 scholing assortimentskennis ondernemers en bedrijfsleiders



figuur 4-1 scholing assortimentskennis ondernemers en bedrijfsleiders - verleden & toekomst

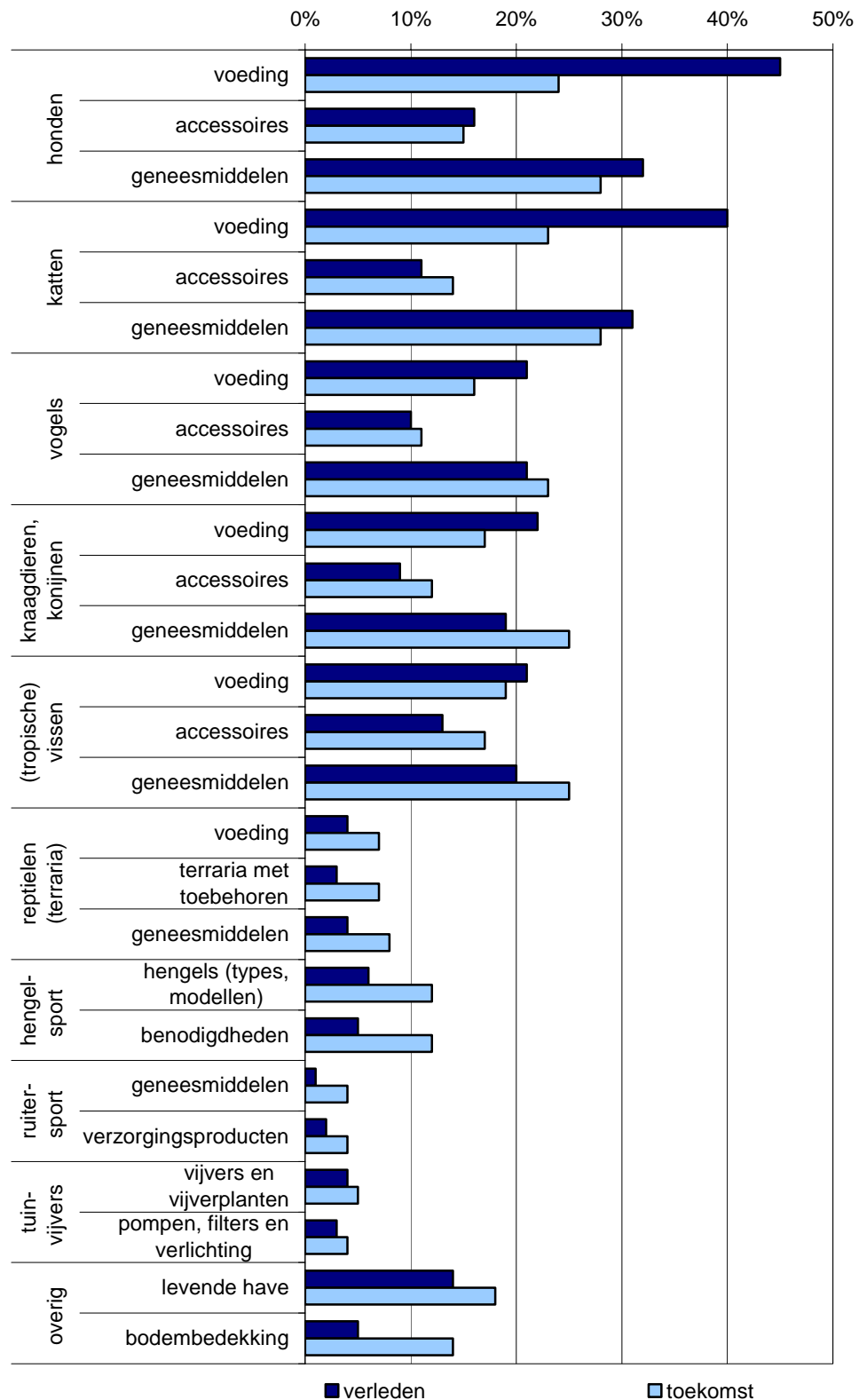
4.2. Medewerkers

Door medewerkers werd de afgelopen twee jaar vooral scholing gevolgd op de gebieden voeding en genees- en bestrijdingsmiddelen, met name voor honden en katten. Op het gebied van de levende have wordt voornamelijk geschoold bij bedrijven met reptielen en/of (tropische) vissen als hoofdsegment. Bij weinig bedrijven werd door medewerkers een cursus of training over ruitersport, hengelsport, tuinvijvers of reptielen gevolgd.

Voor de komende twee jaar geven de bedrijven het vaakst aan behoefte te hebben aan scholing van hun medewerkers in voeding en genees- en bestrijdingsmiddelen voor honden en katten. Ruitersport, tuinvijvers en reptielen zijn voor weinig bedrijven interessante gebieden voor toekomstige scholing van hun medewerkers.

assortimentskennis medewerkers		verleden 2004-2005		toekomst 2006-2007	
		abs	%	abs	%
honden	- voeding	96	45%	51	24%
	- accessoires	33	16%	32	15%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	68	32%	60	28%
katten	- voeding	85	40%	49	23%
	- accessoires	23	11%	29	14%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	66	31%	60	28%
vogels	- voeding	44	21%	33	16%
	- accessoires	22	10%	23	11%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	44	21%	49	23%
knaagdieren/ konijnen	- voeding	46	22%	37	17%
	- accessoires	20	9%	26	12%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	41	19%	53	25%
(tropische) vissen	- voeding	45	21%	40	19%
	- accessoires	28	13%	36	17%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	42	20%	53	25%
reptielen (terraria)	- voeding	9	4%	14	7%
	- terraria met toebehoren	7	3%	14	7%
	- genees-/bestrijdingsmiddelen	8	4%	17	8%
hengelsport	- hengels (types, modellen)	13	6%	25	12%
	- benodigdheden	10	5%	26	12%
ruitersport	- genees-/bestrijdingsmiddelen	2	1%	9	4%
	- verzorgingsproducten	4	2%	8	4%
tuinvijvers	- vijvers en vijverplanten	8	4%	11	5%
	- pompen, filters en verlichting	7	3%	9	4%
overig	- levende have	30	14%	39	18%
	- bodembedekking	10	5%	30	14%
totaal aantal gebieden		814		841	

tabel 4-2 scholing assortimentskennis medewerker(s)



figuur 4-II scholing assortimentskennis medewerkers - verleden & toekomst

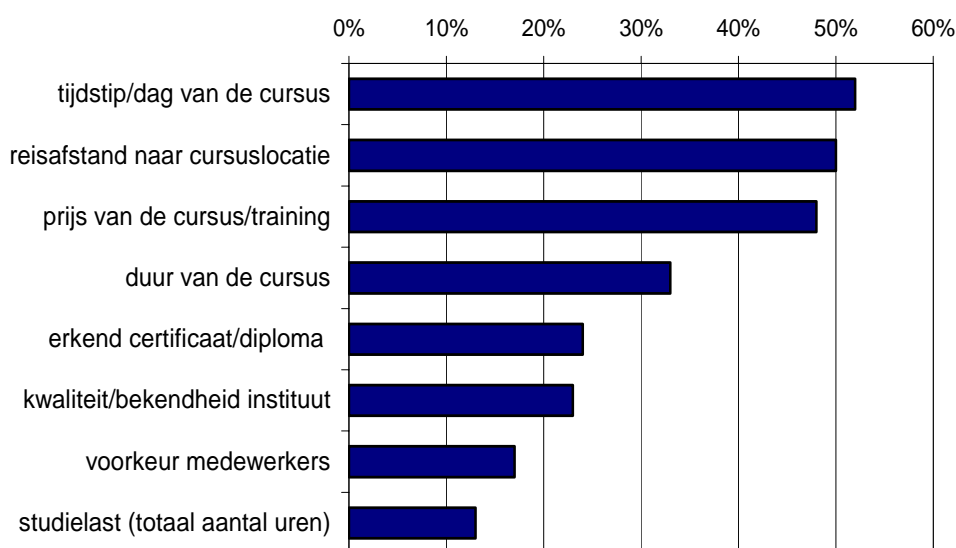
5. Besluitvorming over cursussen en trainingen

Dit hoofdstuk gaat over het besluitvormingsproces rondom deelname aan cursussen en trainingen. Aan de orde komen de belangrijkste aspecten voor de keuze voor wel of niet deelnemen aan scholingsactiviteiten en de redenen voor het niet, of minder dan voorgenomen, deelnemen aan scholingsactiviteiten. Ook worden de voorkeuren voor scholingsvormen voor ondernemers en medewerkers behandeld.

5.1. Belangrijke aspecten voor besluitvorming

Voor ongeveer de helft van alle bedrijven behoren het tijdstip en de dag waarop een cursus wordt gegeven en de reisafstand naar de cursuslocatie tot de belangrijkste aspecten op basis waarvan men besluit om al dan niet deel te nemen aan een cursus of training. Ook de prijs van een cursus of training wordt door bijna de helft van de bedrijven als serieuze overweging meegenomen in het besluitvormingsproces.

De totale studielast van een cursus of training wordt door de meeste bedrijven niet tot een van de belangrijkste aspecten van het besluitvormingsproces over deelname gerekend. Ook de persoonlijke voorkeur van medewerkers en de kwaliteit/bekendheid van het opleidingsinstituut worden door weinig bedrijven tot de belangrijkste aspecten van de besluitvorming gerekend.



figuur 5-1 belangrijke aspecten voor besluitvorming over deelname aan scholing

aspect	aantal bedrijven	%
tijdstip/dag van de cursus	109	52%
reisafstand naar cursuslocatie	105	50%
prijs van de cursus/training	100	48%
duur van de cursus	70	33%
erkend certificaat/diploma	50	24%
kwaliteit/bekendheid instituut	48	23%
voorkeur medewerkers	36	17%
studielast (totaal aantal uren)	28	13%

tabel 5-1 Op basis van welke aspecten besluit u over deelname aan een cursus of training?

5.2. Redenen voor niet/minder deelnemen aan cursussen

De belangrijkste reden voor ondernemers en bedrijfsleiders om de afgelopen twee jaar niet (of minder dan voorgenomen) aan cursussen en trainingen te hebben deelgenomen, is dat zij het te druk hebben. Tevens geeft een groot deel van hen aan dat zij reeds over voldoende kennis en vaardigheden beschikken, waardoor zij geen behoefte hebben aan scholing. Ook ongeschikte tijden en te grote reisafstanden naar de cursuslocatie spelen een rol.

ondernemer/bedrijfsleider	abs	%
te druk, geen tijd	92	44%
voldoende kennis en vaardigheden aanwezig	80	38%
tijden waren ongeschikt	74	35%
reisafstand was te groot	55	26%
kosten waren te hoog	46	22%
niet overtuigd van het nut	31	15%
cursus niet toegerust op branche	12	6%

tabel 5-2 Indien u (ondernemer/bedrijfsleider) geen (of minder dan voorgenomen) cursussen en/of trainingen heeft gevolgd, wat waren hiervan de belangrijkste redenen?

In de gevallen dat medewerkers in de afgelopen twee jaar niet (of minder dan voorgenomen) hebben deelgenomen aan cursussen en trainingen, wordt als reden het vaakst genoemd dat de tijden ongeschikt waren. Ook wordt door 20% van de bedrijven als verklaring gegeven dat de medewerkers over voldoende kennis en vaardigheden beschikken.

medewerkers	abs	%
tijden waren ongeschikt	53	25%
voldoende kennis en vaardigheden aanwezig	41	20%
reisafstand was te groot	40	19%
te druk, geen tijd	34	16%
kosten waren te hoog	30	14%
niet overtuigd van het nut	20	10%
cursus niet toegerust op branche	10	5%

tabel 5-3 Indien uw medewerker(s) geen (of minder dan voorgenomen) cursussen en/of trainingen heeft gevolgd, wat waren hiervan de belangrijkste redenen?

5.3. Voorkeur vorm van scholing

Driekwart van de ondernemers en bedrijfsleiders geeft de voorkeur aan korte, praktijkgerichte trainingen als scholingsvorm voor henzelf. Ook voor leverancierstrainingen en studiebijeenkomsten die zijn gericht op één thema wordt door veel ondernemers een duidelijke voorkeur uitgesproken. Naar bbl-opleidingen** en intern opleiden gaat bij weinig ondernemers de voorkeur uit (resp. 1% en 5%).

ondernemers/bedrijfsleiders	abs	%
korte, praktijkgerichte trainingen	158	75%
leverancierstrainingen	82	39%
studiebijeenkomsten één thema	76	36%
excursies	46	22%
schriftelijke cursussen	41	20%
klassikale cursussen/trainingen	37	18%
leren via de computer	32	15%
maatwerktraining in het bedrijf	20	10%
intern opleiden (<i>niet inwerken</i>)	10	5%
bbl-opleiding	3	1%

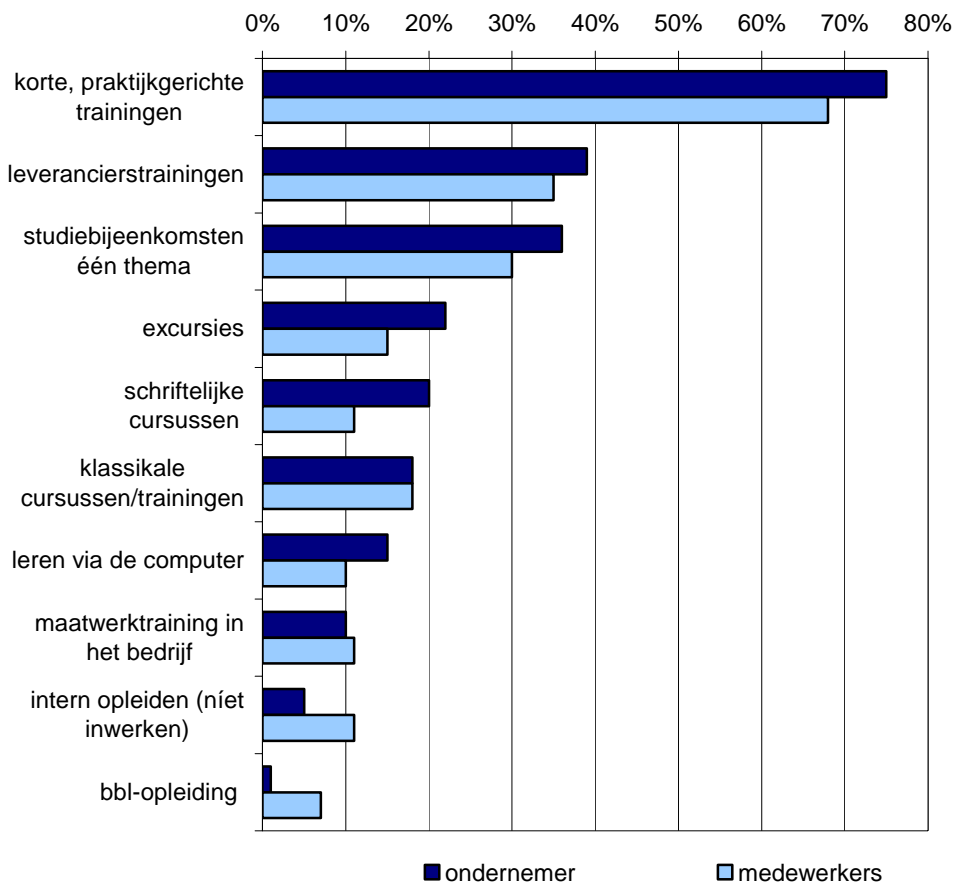
tabel 5-4 Aan welke vormen van scholing geeft u de voorkeur voor uzelf (ondernemer)?

Ook voor de scholing van medewerkers gaat de voorkeur uit naar korte, praktijkgerichte trainingen. Ongeveer eenderde van de bedrijven kiest ook leverancierstrainingen en studiebijeenkomsten die op één thema zijn gericht als gewenste scholingsvorm. De minst geprefereerde scholingsvormen voor medewerkers zijn bbl-opleidingen, schriftelijke cursussen en leren via de computer (e-learning). De bedrijven die wel een voorkeur hebben voor een bbl-opleiding voor hun medewerkers zijn reeds erkende leerbedrijven waarvan momenteel al werknemers een bbl-opleiding volgen. Onder de bedrijven zijn er geen evidente verschillen in de voorkeursvorm van scholing tussen de verschillende categorieën in personeelsomvang.

medewerkers	abs	%
korte, praktijkgerichte trainingen	142	68%
leverancierstrainingen	74	35%
studiebijeenkomsten één thema	64	30%
klassikale cursussen/trainingen	37	18%
excursies	31	15%
intern opleiden (<i>niet inwerken</i>)	23	11%
maatwerktraining in het bedrijf	23	11%
schriftelijke cursussen	23	11%
leren via de computer	22	10%
bbl-opleiding	14	7%

tabel 5-5 Aan welke vormen van scholing geeft u de voorkeur voor uw medewerker(s)?

** bbl = beroepsbegeleidende leerweg; opleidingsvorm binnen het reguliere onderwijs (MBO) waarbij deelnemers bijna dagelijks werken en daarnaast een opleiding volgen bij een ROC (bijv. 1 dag of 2 avonden per week).



Figuur 5-II Aan welke vormen van scholing geeft u de voorkeur voor uzelf en voor uw medewerkers?

6. Panelgesprek; verdieping resultaten enquête

Naar aanleiding van de resultaten van de enquête is een panelgesprek georganiseerd met ondernemers uit de huisdierenbranche. Deze ondernemers vormen een representatieve vertegenwoordiging van de branche. Er waren zowel individuele ondernemers als ondernemers die lid zijn van een samenwerkingsverband of keten aanwezig. Tevens was er een goede mix van jong en oud, startend en ervaren.

Tijdens deze panelgesprekken zijn de resultaten van de enquête getoetst op herkenbaarheid en is gevraagd naar de redenen achter de antwoorden. Ook is de rol die Dibevo op het gebied van scholing zou moeten en kunnen spelen expliciet aan de orde geweest.

6.1. Scholingsbeleid

Van de ondernemers^{††} die deel hebben genomen aan het panelgesprek, hebben de meesten opleiden niet in hun beleid opgenomen. In de meeste gevallen is er geen opleidingsplan en/of scholingsbudget. Slechts één van de ondernemers geeft aan een budget voor scholing vast te stellen. De meeste ondernemers geven aan dat de beslissingen over het volgen van scholing ad hoc worden genomen. Het ontbreken van een budget geldt echter niet alleen voor scholing, de meeste ondernemers maken voor geen enkele post een begroting.

6.2. Scholingsgebieden

Over het algemeen wordt door ondernemers en medewerkers de meeste scholing gevolgd op het gebied van honden en katten. Voeding krijgt hierbij de grootste aandacht. Hiervoor worden door de ondernemers een aantal redenen genoemd; namelijk de prominente plaats van honden en katten binnen het eigen assortiment, de omzetkansen en het grote aanbod van opleidingen op dit gebied. Leveranciers spelen hierbij een grote rol, aangezien zij dit onderwerp vaak in hun trainingen aanbieden.

Naast assortimentskennis geven ondernemers aan behoefte te hebben aan trainingen betreffende het omgaan met lastige klanten, computervaardigheden (m.n. onderhoud en contentmanagement van websites), presentatievaardigheden en reclame en promotie. Ook de verkoopvaardigheden, die in leverancierstrainingen worden aangeboden, worden door de ondernemers als zeer nuttig ervaren.

^{††} In dit hoofdstuk verwijst de term 'ondernemers' alleen naar de ondernemers die aan het panelgesprek hebben deelgenomen.

6.3. Randvoorwaarden

Bij de ondernemers is er bereidheid om te investeren in opleidingen. Bij het investeren in opleidingen voor medewerkers wordt in de meeste gevallen ook een investering van de medewerker gevraagd.

Vaak wordt met de medewerkers een afspraak gemaakt dat de opleiding in eigen tijd wordt gevolgd. De ondernemer faciliteert door de opleidingskosten te voldoen en een bijdrage te leveren aan de verblijfs- en reiskosten van de medewerker.

In een aantal gevallen vraagt de ondernemer aan de medewerker om de opleidingskosten (gedeeltelijk) voor te schieten. De ondernemer betaalt dan de gemaakte kosten terug bij het behalen van het certificaat of hij betaalt jaarlijks een vast bedrag terug. Redenen voor deze 'risicospreiding' is dat medewerkers ook zelf investeren in hun opleiding en de ondernemer de medewerkers aan zich bindt, zodat deze minder snel naar een ander bedrijf zullen overstappen.

De ondernemers staan positief tegenover het koppelen van scholing aan honorering. Zij staan open voor het idee om medewerkers die succesvol aan scholingsactiviteiten hebben deelgenomen te belonen middels een bonus of een (kleine) salarisverhoging.

Bij de keuze voor het wel of niet volgen van een opleiding is vaak het tijdstip van de opleiding doorslaggevend. Dit geldt voornamelijk voor de kleinere bedrijven; zij geven aan dat de medewerker niet altijd op de winkelvloer gemist kan worden, waardoor opleidingen vaak niet overdag gevolgd kunnen worden.

De lange reisafstand kan ook een bezwaar zijn, zeker wanneer de opleiding vroeg op de avond begint. De medewerkers moeten dan vaak voor sluitingstijd vertrekken, wat op problemen stuit als meerdere medewerkers dezelfde opleiding volgen.

Naast tijdstip en reisafstand wordt ook kritisch gekeken naar het prijskaartje van de opleiding. De ondernemer kijkt in de eerste instantie niet naar de prijs van de opleiding, maar maakt bij de keuze wel de afweging op basis van de prijs-kwaliteitverhouding. Wanneer de opleiding een belanghebbend certificaat oplevert, is de ondernemer eerder bereid om daar (iets meer) voor te betalen. Een voorbeeld hiervan is het betalen voor de verplichte BHV-training. Doordat ondernemers in de meeste gevallen geen scholingsbudget hebben, worden de kosten per opleiding apart bekeken en kunnen veel ondernemers niet aangeven hoeveel ze zouden willen betalen voor een opleiding.

De ondernemers geven aan geen geld te willen betalen voor leverancierstrainingen. Voor andere opleidingen wordt per opleiding gekeken hoe de prijs-kwaliteitverhouding is. De zwaarte van het certificaat, het nut van de opleiding en de praktijkgerichtheid van de opleiding zijn dan doorslaggevend.

6.4. Redenen voor geen/minder scholing

Het komt voor dat men wel het voornemen heeft om een opleiding te volgen, maar dat het door verschillende redenen toch niet gebeurt. Vaak komt het door drukte of een lastig tijdstip dat wordt afgezien van deelname aan de betreffende opleidingsactiviteit.

6.5. Scholingsvormen

Ondernemers geven aan een voorkeur te hebben voor korte, praktijkgerichte trainingen. Er wordt aangegeven dat ondernemers en medewerkers over het algemeen 'doeners' zijn, waardoor de link met de praktijk in een opleiding cruciaal is. Het geleerde moet direct toepasbaar zijn in de praktijk, omdat het anders minder goed beklijft. Een ondernemer geeft hierbij aan dat de 'nazorg' een belangrijk onderdeel moet zijn van de opleiding; er met elkaar over praten, elkaar coachen en van elkaar leren is belangrijk om het geleerde te blijven toepassen.

Ondernemers geven aan weinig heil te zien in schriftelijke cursussen, zelfstudie en e-learning. Er wordt getwijfeld of medewerkers voldoende discipline en doorzettingsvermogen hebben om zelf met deze scholingsvormen aan de slag te gaan.

7. Conclusies & aanbevelingen

7.1. Conclusies

- **Geen scholingsbeleid in bedrijven**

Scholingsactiviteiten zijn over het algemeen niet structureel ingebed in het beleid. Een ruime meerderheid van de bedrijven heeft geen opleidingsplan en/of scholingsbudget.

- **BHV en verkoopvaardigheden populairste algemene scholingsgebieden**

De populairste scholingsgebieden in 2004 en 2005 voor ondernemers en medewerkers zijn bedrijfshulpverlening (BHV) en verkoopvaardigheden & klantvriendelijkheid. Voor de komende twee jaar blijft deze behoefte bestaan, maar neemt de behoefte aan scholing in winkelpresentatie ook een prominentere plaats in.

- **Honden en katten populairste assortimentsgroepen voor scholing**

Ondernemers en medewerkers hebben in de afgelopen twee jaar vooral cursussen en trainingen over voeding en genees- en bestrijdingsmiddelen voor honden en katten gevolgd. Voor de komende twee jaar blijven dit de belangrijkste scholingsgebieden, maar het aantal bedrijven dat hier behoefte aan heeft daalt.

- **Tijdstip en locatie belangrijkste aspecten bij besluitvorming**

Het tijdstip en de dag waarop een cursus wordt gegeven en de reisafstand naar de cursuslocatie zijn voor de meeste bedrijven de belangrijkste aspecten bij het besluiten over al dan niet deelnemen. De prijs van een cursus komt op de derde plaats.

- **Drukke ondernemers beschikken over voldoende kennis en vaardigheden**

Indien ondernemers en bedrijfsleiders in de afgelopen twee jaar geen (of minder dan voorgenomen) scholing hebben gevolgd, wordt als voornaamste reden gegeven dat zij reeds over voldoende kennis en vaardigheden (denken te) beschikken. Ook zijn velen van hen te druk, waardoor ze geen tijd hebben voor cursussen of trainingen.

- **Cursussen op ongeschikte tijden voor vaardige medewerkers**

Indien bedrijven hun medewerkers niet (of minder vaak dan voorgenomen) aan een cursus of training te laten deelnemen, dan zijn de ongeschikte tijden (tijdstip/dag) waarop cursussen worden gegeven hiervan de voornaamste oorzaak. Daarnaast geven bedrijven aan dat hun medewerkers in veel gevallen al over voldoende kennis en vaardigheden beschikken, waardoor zij geen directe aanleiding tot scholing zien.

- **Duidelijke voorkeur voor korte, praktijkgerichte trainingen**

Voor een ruime meerderheid van de ondernemers zijn korte, praktijkgerichte trainingen de meest preferabele scholingsvorm voor henzelf én voor hun medewerkers. Tevens bestaat er een duidelijke voorkeur voor leverancierstrainingen en studiebijeenkomsten die gericht zijn op één thema.

- **Scholingsbereidheid**

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de scholingsbereidheid onder ondernemers in de huisdierenbranche groot is. Zij zijn overtuigd van het nut en de noodzaak van scholing om kennis en vaardigheden up-tot-date te houden en zich te blijven ontwikkelen. Ondanks dat scholing niet structureel in hun beleid en begroting is opgenomen, investeren zij actief in scholing voor zichzelf en hun medewerkers. Ook de medewerkers zelf investeren in opleidingen, voornamelijk door inzet van hun vrije tijd.

7.2. Aanbevelingen

7.2.1. Taken brancheorganisatie Dibevo

Volgens de ondernemers zijn de belangrijkste taken van Dibevo het centraal behartigen van de belangen van de branche, het informeren over trends en ontwikkelingen in de branche en het organiseren van vakbeurzen. De loyaliteit en tevredenheid onder de leden van Dibevo is groot. Er wordt ook veel waarde gehecht aan de publicaties van Dibevo. Zo worden het vakblad 'Dier/Tuin' en het verenigingsblad 'Dibevo Plus' consistent en aandachtig gelezen.

Toen de wettelijke vakbekwaamheidseisen voor ondernemers in de huisdierenbranche circa tien jaar geleden verdwenen heeft Dibevo de Stichting Dierbaar opgericht. Dit was ingegeven door het belang dat Dibevo hecht aan de vakbekwaamheid van ondernemers in de huisdierenbranche en de daarvoor benodigde scholing. Stichting Dierbaar laat zien dat er wel ondernemers zijn die, ondanks dat dit niet wettelijk vereist is, wél beschikken over aantoonbare vakbekwaamheid. Stichting Dierbaar erkent bedrijven die voldoen aan de door haar gestelde normen op het gebied van aantoonbare vakbekwaamheid, dierverzorging, dierenartscontrole en verdere bedrijfsvoering. Deze erkenning vindt plaats op vrijwillige basis en het aantal erkenningen stijgt gestaag.

Het geven van voorlichting over scholing wordt door de ondernemers niet per se als taak voor Dibevo gezien. Toch bieden het vakblad en het verenigingsblad door hun bereik en status een uitstekende mogelijkheid om scholing te stimuleren door het verstrekken van informatie over scholingsactiviteiten en het nut en de noodzaak van scholing (bijv. door 'good practices', verhalen van ondernemers die positieve ervaringen hebben met scholing).

Op het gebied van scholing zien de ondernemers in de huisdierenbranche het beïnvloeden van het aanbod van opleidingsinstituten, het organiseren en coördineren van scholingsactiviteiten en het (laten) ontwikkelen van cursussen en trainingen als voornaamste taken voor Dibevo. De belangrijkste opleidingsinstituten in de huisdierenbranche zijn het Huisdier Kennis Instituut te Bunnik (HKI) en het Cursuscentrum Dierversorgung te Barneveld (CDB).

7.2.2. *Beïnvloeding aanbod opleidingsinstituten*

De randvoorwaarden waaraan opleidingen moeten voldoen zijn voornamelijk praktisch van aard. Op inhoudelijk gebied zijn er geen specifieke wensen; het huidige aanbod van het HKI en het CDB wordt als voldoende volledig beschouwd. Het enige vereiste qua inhoud is dat de geboden informatie altijd zo actueel mogelijk is.

- *Randvoorwaarden; tijdstip, locatie en lage kosten*

Het moment (tijdstip, dag) en de locatie zijn veelal bepalend voor het al dan niet deelnemen. Het aanbieden van een cursus op meerdere data en in verschillende regio's verhoogt de kans dat ondernemers en/of medewerkers in staat zijn om deel te nemen. De prijs is ook wel degelijk van invloed; bij iedere beslissing over deelname aan een cursus of training worden de kosten en baten afgewogen. Wanneer een cursus te duur wordt gevonden verschilt per ondernemer, toch ligt over het algemeen de grens op € 100,- per cursus of training. Lagere deelnamekosten verhogen de (kans op) participatie aan scholingactiviteiten.

- *Opriscursussen*

Door het (laten) ontwikkelen van korte opriscursussen kan het geleerde eenvoudig actief en actueel gehouden worden, zonder dat de gehele cursus opnieuw moet worden gevolgd. Dit verhoogt het rendement van de opleiding en verlaagt de benodigde investering in tijd en geld. Dit geldt in principe voor alle cursussen die meerdere dagdelen of zelfs dagen duren, maar geldt vooral voor cursussen waarvan de inhoud meer aan ontwikkelingen onderhevig is, zoals diergenees- en bestrijdingsmiddelen.

- *Deelcertificaten*

Door opleidingen in aparte deelcertificaten op te delen wordt de mogelijkheid gecreëerd om tussentijds de cursus (inhoud, nut) en de motivatie van de medewerker te evalueren. Zo kan bewuster worden besloten over de meerwaarde van de opleiding voor het bedrijf en de betreffende medewerker. Dit geldt vooral voor de opleidingen die lang (meer dan circa 4 dagdelen) duren. Kanttekening bij deze vraag om deelcertificaten is dat het ook wordt ingegeven door de wens van ondernemers om de motivatie van relatief nieuwe medewerkers te kunnen bepalen. Een aspect waar de opleidingsinstituten niet verantwoordelijk voor (kunnen) zijn.

- *Verhogen praktijkgehalte*

Cursussen en trainingen moeten een duidelijke relatie hebben met de praktijk. Zo moet er bij cursussen over ziekten, diergenees- en bestrijdingsmiddelen vooral verwezen worden naar toepassingen van producten die bij de winkels op de planken liggen, niet naar theoretische en hobbyistische oplossingen.

- *Mogelijke activiteiten Dibevo*

Dibevo zou vanuit haar rol als brancheorganisatie deze (praktische) wensen en belangen bij de opleidingsinstituten kenbaar moeten maken en een dusdanige invloed uitoefenen dat deze ook gerealiseerd worden. Of zelf cursussen en trainingen die aan deze wensen en randvoorwaarden voldoen, (laten) ontwikkelen.

Om de inventarisatie van scholingsbehoeften en -wensen van ondernemers, en de terugkoppeling daarvan richting de opleidingsinstituten, een meer continue karakter te geven zou Dibevo een centraal loket kunnen inrichten waar ondernemers hun wensen kenbaar kunnen maken. Dit kan bijvoorbeeld gerealiseerd worden als onderdeel op de website van Dibevo. De informatie die op deze wijze verzameld wordt, kan vervolgens gebundeld door Dibevo aan de opleidingsinstituten teruggekoppeld worden.

7.2.3. Opleidingengids en advies

Het ontbreekt, vooral nieuwe, ondernemers vaak aan overzicht over het opleidingsaanbod voor de branche. Als gevolg hiervan zijn zij geneigd om of alle of geen/weinig opleidingen te volgen. Om meer overzicht aan te brengen in het opleidingsaanbod zou Dibevo een opleidingengids kunnen ontwikkelen. Deze gids kan digitaal gepubliceerd worden op de website en eventueel als bijlage bij het vakblad of verenigingsblad kunnen worden gevoegd. Daarnaast is het wenselijk dat er één plek komt waar ondernemers die een persoonlijk opleidingsadvies willen terecht kunnen. Ook deze rol zou door Dibevo vervuld kunnen worden.

Bijlagen

BIJLAGE A:	Overzicht tabellen en figuren	I
BIJLAGE B:	Enquête.....	III
BIJLAGE C:	Opmerkingen respondenten.....	IX

BIJLAGE A: Overzicht tabellen en figuren

tabellen

respons deelgroepen huisdierenbranche.....	3
functie respondenten (N=209)	3
hoofdsegmenten van respondenten (N=210)	4
personeelscategorieën en gemiddeld aantal personeelsleden	5
scholingsgebieden ondernemers en bedrijfsleiders - verleden & toekomst	8
scholingsgebieden medewerkers – verleden & toekomst	10
scholing assortimentskennis ondernemers en bedrijfsleiders	13
scholing assortimentskennis medewerker(s)	15
Op basis van welke aspecten besluit u over deelname aan een cursus of training?	17
Indien u (ondernemer/bedrijfsleider) geen (of minder dan voorgenomen) cursussen en/of trainingen heeft gevolgd, wat waren hiervan de belangrijkste redenen?	18
Indien uw medewerker(s) geen (of minder dan voorgenomen) cursussen en/of trainingen heeft gevolgd, wat waren hiervan de belangrijkste redenen?	18
Aan welke vormen van scholing geeft u de voorkeur voor uzelf (ondernemer)?	19
Aan welke vormen van scholing geeft u de voorkeur voor uw medewerker(s)?	19

figuren

categorieën personeelsomvang bedrijven	4
kenmerken relatie regulier onderwijs respondenten (N=210)	5
opleidingsplan en scholingsbudget respondenten (N=210)	6
scholingsgebieden van ondernemers en bedrijfsleiders - verleden & toekomst	9
scholingsgebieden van medewerkers - verleden & toekomst	11
scholing assortimentskennis ondernemers en bedrijfsleiders - verleden & toekomst	14
scholing assortimentskennis medewerkers - verleden & toekomst.....	16
belangrijke aspecten voor besluitvorming over deelname aan scholing	17
Aan welke vormen van scholing geeft u de voorkeur voor uzelf en voor uw medewerkers? 20	

2. Cursussen en trainingen: Verleden en toekomst

Wilt u in de onderstaande tabel aankruisen over welke onderwerpen u en/of uw medewerker(s) in 2004 en 2005 cursussen en/of trainingen hebben gevolgd (kolom 2 en 3)?

In de laatste twee kolommen kunt u aangeven aan welke cursussen en/of trainingen u en uw medewerker(s) de komende twee jaar behoefte denken te hebben (kolom 4 en 5).

Graag voor u en uw medewerker(s) apart aankruisen wat van toepassing is.
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

Kolom 1	Kolom 2	Kolom 3	Kolom 4	Kolom 5
Onderwerp	<u>VERLEDEN</u> Cursussen en/of trainingen gevolgd in 2004 en/of 2005		<u>TOEKOMST</u> Behoefte aan cursussen en/of trainingen in de komende 2 jaar	
	Ondernemer, bedrijfsleider	Medewerker(s)	Ondernemer, bedrijfsleider	Medewerker(s)
Inkoop en onderhandelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voorraadbeheer en bestellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkoopvaardigheden, klantvriendelijk handelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Winkelpresentatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Afrekenen, omgaan met geld en kassasystemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedrijfseconomie (calculeren/kostprijs berekenen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leidinggeven: functionerings- en beoordelingsgesprekken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leidinggeven: begeleiden en aansturen werknemers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leidinggeven: werkconflicten beheersen/oplossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overdracht van kennis/vaardigheden aan medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schriftelijke communicatie, schrijfvaardigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mondelinge communicatie, persoonlijke presentatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reclame en promotie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiligheid en milieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedrijfshulpverlening (BHV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personeelszaken (bv. Arbozorg, preventie ziekteverzuim)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Criminaliteitspreventie in en om de winkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omgaan met agressieve klanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedrijfsadministratie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Computervaardigheden (werken met pc en software)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Cursussen en trainingen: Assortimentskennis

Wilt u in de onderstaande tabel aankruisen voor welke assortimentsonderdelen u en/of uw medewerker(s) in 2004 en 2005 cursussen en/of trainingen hebben gevolgd (kolom 2 en 3)?

In de laatste twee kolommen kunt u aangeven aan welke cursussen en/of trainingen op het gebied van assortimentskennis u en uw medewerker(s) in de komende twee jaar behoefte denken te hebben (kolom 4 en 5).

*Graag voor u en uw medewerker(s) apart aankruisen wat van toepassing is.
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.*

Kolom 1	Kolom 2	Kolom 3	Kolom 4	Kolom 5
	<u>VERLEDEN</u> Cursussen en/of trainingen gevolgd in 2004 en/of 2005		<u>TOEKOMST</u> Behoefte aan cursussen en/of trainingen in de komende 2 jaar	
Assortimentskennis	Ondernemer, bedrijfsleider	Medewerker(s)	Ondernemer, bedrijfsleider	Medewerker(s)
Honden	- Voeding - Accessoires - Genees- en bestrijdingsmiddelen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Katten	- Voeding - Accessoires - Genees- en bestrijdingsmiddelen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Vogels	- Voeding - Accessoires - Genees- en bestrijdingsmiddelen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Knaagdieren/ konijnen	- Voeding - Accessoires - Genees- en bestrijdingsmiddelen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Vissen (tropische)	- Voeding - Accessoires (aquaria, toebehoren) - Genees- en bestrijdingsmiddelen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Reptielen (terraria)	- Voeding - Terraria met toebehoren - Genees- en bestrijdingsmiddelen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Hengelsport	- Hengels (diverse types, molens e.d.) - Benodigheden (schepnetten, kleingoed, haakjes, e.d.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ruitersport	- Genees- en bestrijdingsmiddelen - Verzorgingsproducten (borstels e.d.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Tuinvijvers	- Vijvers & vijverplanten - Pompen, filters en verlichting	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Levende have (dieren die u in de winkel verkoopt)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bodembedekking (kattenbakkorrels, zaagsel, stro, e.d.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overig, namelijk		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overig, namelijk		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Cursussen en trainingen: Redenen

4.1 Op basis van welke aspecten besluit u over deelname aan een cursus of training?

Kruis maximaal 3 antwoorden aan.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Duur van de cursus | <input type="checkbox"/> Tijdstip/dag van de cursus |
| <input type="checkbox"/> Reisaafstand naar de cursuslocatie | <input type="checkbox"/> Kwaliteit/bekendheid opleidingsinstituut |
| <input type="checkbox"/> Studielast (totaal aantal uren) | <input type="checkbox"/> Prijs van de cursus/training |
| <input type="checkbox"/> Erkend certificaat/diploma bij afronding | <input type="checkbox"/> Persoonlijke voorkeuren van medewerkers |

4.2 Indien u en/of uw medewerkers in 2004 en 2005 geen (of minder dan voorgenomen) cursussen en/of trainingen hebben gevolgd, wat waren hiervan de belangrijkste redenen?

Graag voor u en uw medewerker(s) apart aankruisen wat van toepassing is.

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

	Ondernemer, bedrijfsleider	Medewerker(s)
Voldoende kennis en vaardigheden aanwezig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niet overtuigd van het nut van cursussen en/of trainingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Te druk, geen tijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kosten waren te hoog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De reisaafstand naar de locatie was te groot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tijden van de cursussen en/of trainingen waren ongeschikt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De cursussen en/of trainingen waren niet toegerust op onze branche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niet van toepassing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.3 Aan welke vorm van scholing geeft u de voorkeur voor uzelf en uw medewerker(s)?

Graag voor u en uw medewerker(s) apart aankruisen wat van toepassing is.

Kruis maximaal 3 antwoorden aan.

	Ondernemer, bedrijfsleider	Medewerker(s)
Korte, praktijkgerichte trainingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Langdurige (1 t/m 4 jaar) durende opleiding van 1 dag per week school en 4 dagen per week werken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klassikale cursussen/trainingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schriftelijke cursussen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intern opleiden (niet het gebruikelijke inwerken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leren via de computer (e-learning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leverancierstrainingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maatwerktraining/-cursus in het bedrijf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Studiebijeenkomsten gericht op één thema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Excursies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Afsluitend

U kunt hieronder uw wensen aangegeven omtrent een eventueel vervolg op dit onderzoek.

Indien u één of beide opties kiest, denkt u er dan a.u.b. aan om uw contactgegevens in te vullen!

Uw contactgegevens worden alleen voor de doeleinden van dit onderzoek gebruikt.

Ja, ik wil graag op de hoogte worden gesteld van de resultaten van dit onderzoek.

Ja, ik ben bereid om mee te werken aan een panelgesprek waarin verder wordt ingegaan op de behoefte aan scholing in mijn branche.

Naam bedrijf _____
Adres _____
Postcode & plaats _____
E-mail adres _____
Naam contactpersoon _____

Indien u nog opmerkingen of suggesties heeft over (bij)scholing van medewerkers, dan kunt u deze hieronder invullen.

HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING!

Vergeet niet om deze vragenlijst vóór 23 september terug te sturen.

Retouradres:

Kenniscentrum Handel
t.a.v. afdeling AenO
Antwoordnummer 2219
6710 VB EDE

BIJLAGE C: Opmerkingen respondenten

Indien u nog opmerkingen of suggesties heeft over (bij)scholing van medewerkers, dan kunt u deze hieronder invullen.

1. als eigen baas zijnde is het onmogelijk om op weekdays scholing te volgen. Avonduren is daarom de enigste oplossing.
2. Belangrijk is dat de opleidingen van goede kwaliteit zijn en de gegeven info. Commercieel toepasbaar, dus aansluit op de praktijk.
3. Cursussen moeten het algemeen nut dienen van de dierenspecialzaak. Geen persoonlijke voorkeuren (zoals de laatste borstel lezing j.l. januari)
4. De cursussen die het IPC geeft zijn prima, alleen de prijs is wat aan de hoge kant.
5. De door Dibevo gegeven cursussen zijn alle te behalen door het boek wat je krijgt uit je hoofd te leren. Alle keren dat je naar les gaat, kan je fijn de verhalen van de makkelijk geld verdienende leraren aanhoren die daarbij gelijk even reclame maken voor het bedrijf waar ze normaal werkzaam zijn. Dat er 20 mensen zijn die uit het heel Nederland komen en heel veel tijd kwijt zijn doet er niet toe.
6. De kosten blijven voor de baten uit. Kennis is macht.
7. Enige tijd geleden hebben leerlingen van het Prinsentuyn College te Breda bij een heel interessant en uitgebreid onderzoek gedaan naar kennis binnen dierenspecialzaken. Ik denk dat dit zeer nuttige informatie op kan leveren.
8. Gespecialiseerde cursus voor acquariabranche
9. Ik heb deze enquête ingevuld naar mijn behoefte die ik nog heb voor cursussen als ik het bedrijf overneem volgend jaar.
10. Ik hoop voor de toekomst dat er een verplichte basiscursus op MBO-niveau komt. Dit om een DSZ te starten en voor een evt werkend Stichting Dierbaar. Deze cursussen zouden regionaal te volgen moeten zijn.
11. Ik vind op sommige opleidingen het te commercieel gericht op één merk. Er moet meer over het inwendige van het dier worden gepraat.
12. Opleidingen voor 2004? Zijn niet van belang?
13. Prima idee!
14. Studiedagen niet altijd dezelfde maandag organiseren, maar wisselende dagen in de week.
15. Voor mij niet meer interessant, ga bedrijf i.v.m. leeftijd binnen 2 jaar verkopen.
16. Werk momenteel mee aan MAS opleiding Nivo 4 - Alkmaar met stage/leerproject Dierenspecialzaak die is wel praktijkgericht.
17. Wij hebben geen vaste sluitingsdagen, zijn 6 dagen per week open en dan ook nog de 1e zondag v/d maand. ivm de slechte economie word er bezuinigd op het personeel