

Inleiding

Door de Landelijke Inspectiedienst Dierenbescherming zijn er in 2001 controles uitgevoerd bij verschillende tuincentra. Het resultaat was hierbij niet positief: slechte verzorging, onjuiste of onvolledige voorlichting, verkeerde huisvesting en het ontbreken van een noodplan was de conclusie. Het verzorgen van deze dieren vraagt kennis en ervaring die men in tuincentra meestal niet heeft. Daarnaast kan men de dieren niet voldoende huisvesten. De Dierenbescherming vindt daarom dat tuincentra geen dieren moeten verkopen [48].

Levende have moet uitsluitend verkocht worden op plaatsen waar kennis en ervaring aanwezig is, zoals deze te verwachten is bij dierenpeciaalzaken.

Tuincentra ketens beschikken echter vaak over veel mankracht, ruimte en financiële middelen. Dit geeft hen de mogelijkheid om een afdeling met levende have groots en ruim op te zetten.

Met de financiële middelen hebben zij de mogelijkheid om het personeel werkzaam op de dierenafdeling uitgebreid op te leiden of te laten specialiseren op een vakgebied. Daarnaast laat de trend zien dat de consument behoefte heeft aan deskundig advies [71]. Een tuincentrum met gespecialiseerd personeel kan aan deze behoefte voldoen.

Dit bovenstaande geeft twee uitersten weer. Aan de ene kant wordt door de Dierenbescherming levende have verkoop in tuincentra afgeraden, aan de andere kant liggen er bij tuincentra misschien wel kansen om levende have afdelingen professioneel op te zetten. Het onderzoek van de Dierenbescherming heeft echter vier jaar geleden plaatsgevonden.

Het lectoraat Welzijn van Dieren heeft aangegeven dat zij momenteel geen inzicht heeft in de levende have afdelingen van tuincentra. Zij heeft daarom aangegeven geïnteresseerd te zijn naar de huidige situatie van levende have in tuincentra, als ook het beleid wat tuincentra hanteren ter bevordering van het dierenwelzijn.

Het Lectoraat heeft zelf als doel de uitwisseling van kennis en ervaring tussen onderwijsinstellingen en bedrijfsleven te stimuleren. Kennis van kwaliteitszorg ten behoeve van dierenwelzijn is hier een onderdeel van. Tevens wil het lectoraat participeren in onderzoeks- en adviesprojecten die als doel hebben het welzijn van dieren te verbeteren. Zij wil de kwaliteit en welzijn van levende have op een hoog niveau handhaven.

Zij ziet hier een kans voor de tuincentra liggen. Wellicht moet de verkoop van levende have gecombineerd met het geven van deskundig advies in tuincentra gezien worden als een kans om de kwaliteit van de gehele huisdierenbranche te verhogen.

Doelstelling en onderzoeksvragen

In dit onderzoek vindt er een inventarisatie plaats van de huidige markt van levende have in de tuincentra. Hierbij wordt de Nederlandse markt en de buitenlandse markt met betrekking tot omvang, kenmerken en trends onderzocht. Richting gevend hierbij is in dit onderzoek dat er een inventarisatie plaatsvindt van het welzijnsbeleid wat er door de ketens gevoerd wordt. De lijst met in dit onderzoek gehanteerde begrippen is bijgevoegd in bijlage 1.

Om de markt van levende have in tuincentra te bepalen en het welzijnsbeleid te inventariseren zijn de volgende onderzoeksvragen gesteld:

1) *Wat zijn de kenmerken, ontwikkelingen en omvang van de verkoop van levende have in de tuincetraketens?*

2) *Wat is het beleid dat de tuincetraketens hanteren ter bevordering van het dierenwelzijn bij het houden en verkopen van levende have?*

Opbouw verslag

Het onderzoek naar levende have in tuincentra wordt gepresenteerd en behandeld in dit rapport aan de hand van de twee hierboven genoemde onderzoeksvragen. Allereerst wordt er in hoofdstuk 1, de dataverzamelmethode, besproken hoe dit onderzoek is aangepakt en hoe de resultaten worden verwerkt.

Vervolgens wordt in hoofdstuk twee onderzoeksvraag 1 behandeld. Hierin wordt ingegaan op de markt van levende have in tuincentra en de in Nederland geldende wet en regelgeving. Omdat de Nederlandse markt wordt beïnvloed door de buitenlandse markt wordt ook hier kort op ingegaan. Het Verenigd Koninkrijk (UK) en Duitsland komen aan bod met de levende have markt daar en de voor hen geldende wet- en regelgeving.

In hoofdstuk drie volgen er wederom resultaten over de tuincentrabranche, echter deze resultaten zijn verkregen uit interviews die zijn afgenomen bij de tuincentraketens.

Hoofdstuk vier en vijf worden helemaal gewijd aan het welzijn van de levende have (onderzoeksvraag 2). Allereerst wordt in hoofdstuk vier eerst ingegaan op het welzijnsbeleid wat in Nederland gevoerd wordt, vanuit de overheid gestuurd, maar ook het welzijnsbeleid wat de huisdierenbranche zelf voert. Hierna wordt ook het welzijnsbeleid door de overheid en de huisdierenbranche in de UK en Duitsland weergegeven.

De resultaten die in de praktijk door interviews en het vestigingsbezoek zijn gevonden zijn gepresenteerd in hoofdstuk vijf.

De resultaten uit de literatuur en de praktijk worden tegen elkaar afgezet in de discussie. Tot slot wordt er uit deze discussie een conclusie getrokken en aanbevelingen gedaan.

1. Materiaal en Methode

In het hoofdstuk materiaal en methode wordt aangegeven welk onderzoeksmethodiek wordt toegepast. De normen en begrippen die in het onderzoek gebruikt worden, worden hier eveneens verantwoord.

1.1 Onderzoeksontwerp

Bij een survey onderzoek wordt in de regel bij een groot aantal onderzoekseenheden via systematische ondervraging of observatie gegevens verzameld. In de meeste gevallen worden gegevens verzameld bij een steekproef van onderzoekseenheden uit een nader omschreven populatie [3].

Dit onderzoek betreft een inventarisatie naar de markt van levende have in tuincentra en het gestelde welzijnsbeleid. Omdat de gegevens verzameld worden door systematische ondervraging en observatie is dit onderzoek een survey onderzoek.

1.2 Onderzoekspopulatie

Verschillende organisaties geven een verschillend aantal tuincentra in Nederland weer. Het bepalen van het totale aantal tuincentra in Nederland wordt bemoeilijkt omdat in het begrip 'tuincentrum' geen eenduidigheid is. De organisaties maken op een verschillende wijze onderscheid tussen tuincentra, groencentra en kwekers. Deze tuincentra kunnen onderverdeeld worden in verschillende bedrijfstypen, aangesloten bij een keten of zelfstandige tuincentra [13].

Het CBS (Centraal Bureau voor Statistiek) gaat uit van een populatie van 660 tuincentra, terwijl de GfK (GfK Panel Services Benelux) in 2000 rapporteerden dat het aantal centra ruim 900 tuin- en groencentra bedroeg.

In Nederland zijn er volgens de werkgeversorganisatie van groen- en tuincentra (NVT) in totaal 589 tuincentra. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de cijfers van het NVT (589 tuincentra). Er is voor deze populatie gekozen omdat de cijfers uit dit onderzoek het meest recent zijn en het onderzoek alleen tuincentra betreft.

Tabel 1: aantal tuincentra ondernemingen en winkels

Bron: CBS [14]

Van alle tuincentra in Nederland zijn bedrijven geselecteerd welke opgenomen zijn in de steekproef. Om deze steekproef te bepalen is er op drie criteria geselecteerd:

- de hoofdvestiging is gevestigd in Nederland;
- het aantal vestigingen is minimaal zeven;
(bij minder dan zeven is er geen sprake van een keten) [14].
- de aanwezigheid van levende have (meer dan vissen) in het assortiment.

Met behulp van deze criteria is er vanuit de totale populatie tuincentra de onderzoekspopulatie geselecteerd.

De hoofdvestigingen van de geselecteerde ketens hebben een brief ontvangen, hier is een korte uitleg over het onderzoek in gegeven en is gevraagd om medewerking aan het onderzoek. Vervolgens zijn de bedrijven telefonisch benaderd om te vragen of zij medewerking wilden verlenen aan het onderzoek door het geven van een interview. Daarnaast heeft er een selectie plaats gevonden binnen de vestigingen van de geselecteerde ketens. Van elke geselecteerde keten zijn twee vestigingen (in Nederland) geselecteerd voor een vestigingsbezoek.

1.3 Dataverzameling en -verwerking

De wijze waarop de dataverzameling heeft plaatsgevonden is terug te voeren naar de twee onderzoeksvragen. Daarnaast is in de dataverzameling onderscheid gemaakt tussen de literatuur en praktijk.

Om inzicht te verkrijgen in de markt van levende have in tuincentra en de kenmerken, ontwikkelingen en omvang hiervan te inventariseren (onderzoeksvraag 1) heeft er allereerst een literatuurstudie plaatsgevonden en vervolgens een interview met deskundigen.

Om inzicht te verkrijgen in het beleid wat tuincentraketens hanteren ter bevordering van welzijn bij het houden en verkopen van levende have (onderzoeksvraag 2) is er eveneens gebruik gemaakt van literatuurstudie en interviews van deskundigen. Tevens heeft er hier, voor het verzamelen van informatie over de praktijk, een vestigingsbezoek plaatsgevonden. Hieronder wordt de dataverzameling per onderzoeksvraag nader toegelicht.

Belangrijk is om in ogenschouw te houden dat dit onderzoek een inventarisatie van de tuincentrasector betreft. Om deze reden is daarom de anonimiteit van de ketens gewaarborgd. Zowel voor de verwerking van de interviews als de verwerking van de vestigingsbezoeken is het niet van belang bij welke keten het onderdeel heeft plaatsgevonden. Daarom zijn er in het rapport, op de onderzoekspopulatie na, geen ketennamen genoemd. Het doel van het onderzoek is om een inventarisatie weer te geven en niet om, door gegevens uit dit onderzoek, een keten in diskrediet te brengen.

1.3.1 Marktinformatie

Door marktstudies en sectoranalyses te raadplegen van de Rabobank, ABN-AMRO en het Hoofdbedrijfschap detailhandel (HBD) is er een globaal inzicht verkregen in de tuincentrabranche in Nederland. Het doel van deze literatuurstudie was *inzicht te krijgen in de markt van levende have in tuincentra en de kenmerken, ontwikkelingen en omvang te inventariseren* (onderzoeksvraag 1). Uit deze analyses is het aantal tuincentra in Nederland bepaald en is de situatie geschetst waar de tuincentra zich nu in bevinden. Vervolgens zijn met behulp van deze analyses de selectiecriteria afgeleid waar de onderzoekspopulatie aan diende te voldoen.

Naast de informatie verkregen uit analyses is ook de wet- en regelgeving geraadpleegd. Er is gekeken naar regels die gelden voor tuincentra, specifiek gericht op het houden van levende have. De regelgeving geeft vaak beperkingen aan branches en bedrijven die weer van invloed zijn in de beleidsvoering.

Om een indruk van de Nederlandse tuincentra te krijgen ten opzichte van de buitenlandse is er tevens vergelijkbare informatie verzameld over de branche in het Verenigd Koninkrijk en Duitsland. Daarnaast is gebleken dat ontwikkelingen op de markten dáár invloed uitoefenen op de markt hier. Het Verenigd Koninkrijk en Duitsland zijn tevens twee landen waar tuincentra en de huisdierenbranche sterke ontwikkelingen doormaken. Op het gebied van levende have geven organisaties in beide landen aan 'de grootste huisdier (en tuin-) beurs' te hebben [22] [56].

De informatie verzameld uit deze analyses geven echter geen inzicht in de omvang van levende have in de tuincentra.

Hiervoor zijn er bij de onderzoekspopulatie (tuincentraketens) interviews afgenomen. Het interview is afgenomen aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. Deze vragenlijst is opgenomen in bijlage 2. Voor het opstellen van deze vragenlijst is voor het marktgedeelte gebruik gemaakt van de eerder genoemde sectoranalyses.

De interviews zijn afgenomen bij beleidsmedewerkers van de geselecteerde ketens. In dit interview is de ketens gevraagd naar de bedrijfsstructuur van de keten en welke levende have zij in het assortiment hebben. Daarnaast is gevraagd naar de kennis en houding die de ketens ten opzichte van levende have hebben. Daarbij is gelet of de keten centraal opereert of naar de vestigingen beleidsvrijheden toelaat.

Ook is gevraagd naar de ontwikkelingen die de ketens de afgelopen vijf jaar hebben waargenomen in de levende have markt en wat zij van deze markt verwachten in de toekomst.

1.3.2 Welzijnsbeleid

De vraag “wat is het beleid dat de tuincentraketens hanteren ter bevordering van het dierenwelzijn bij het houden en verkopen van levende have?” (onderzoeksvraag 2) beslaat zowel de aanwezigheid van het beleid, als de invulling ervan. Om deze vraag te beantwoorden is er gestart met een literatuurstudie waarbij gegevens verzameld zijn over de bestaande protocollen, normlijsten, wet- en regelgeving en controle op het gebied van dierenwelzijn. Hierin is onderscheid gemaakt tussen verplichte wet- en regelgeving en regelgeving gesteld door de branche. De verplichte wet en regelgeving vertegenwoordigd de overheidsregels en is van grote invloed op de aanwezigheid en invulling van het ketenbeleid. De invloed van de regelgeving gesteld door de branche op het ketenbeleid is sterk afhankelijk van het bewustzijn en belang van de consument. Zijn deze erg hoog/groot, dan is men als keten bijna verplicht hier rekening mee te houden.

Ontwikkelingen in het buitenland kunnen leiden tot een wijziging in wet en regelgeving, of aanleiding zijn voor een omslag in bewustzijn en belang van de consument. Vandaar dat net als voor de marktinformatie, de wet en regelgeving in het Verenigd Koninkrijk en Duitsland nader onderzocht is.

Om de aanwezigheid van een welzijnsbeleid per keten te inventariseren zijn ook hier vragen over gesteld in het gestructureerde interview (bijlage 3).

Voor het samenstellen van het interviewdeel met betrekking tot het dierenwelzijn is gebruik gemaakt van zowel de kwaliteitsindicatoren van Stichting Dierbaar, als de richtlijnen die zijn opgesteld door NVT in samenwerking met Dibevo (respectievelijk bijlage 4 en 5).

De kwaliteitsindicatoren van Stichting Dierbaar worden normaliter gebruikt om dierenspecialzaken te beoordelen en te certificeren. Doordat dierenspecialzaken en dierenafdelingen in tuincentra veel overeenkomsten vertonen zijn in dit onderzoek deze indicatoren gehanteerd. Het protocol dat is opgesteld door de N.V.T. in samenwerking met Vereniging Dibevo bevat een aantal indicatoren specifiek gericht op de verkoop van levende have in tuincentra.

De kwaliteitsindicatoren van beide indicatorlijsten zijn terug te leiden tot een viertal hoofdzaken: personeel, voorlichting, hygiëne & verzorging en inkoop- & voorraadbeheer.

Voorlichting en nazorg

Voorlichting is de manier om de klant op de hoogte te stellen van de minimale verzorgingseisen van een bepaald dier. Door het geven van voorlichting wordt getracht te voorkomen dat de klant met de gezondheids- en welzijnsfactoren in gebreke blijft. Het geven van voorlichting geeft aan dat een keten de consequenties van het nalaten van deze factoren wil voorkomen. Het geven van voorlichting kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren. Beide methode hebben voor en nadelen. Schriftelijke informatie is relatief goedkoop en er is een lage drempel voor de consument om dit mee te nemen. De overdracht van de informatie is meestal minder effectief, omdat het eerder vergeten wordt. Mondelinge voorlichting echter wordt in de meeste gevallen beter overgedragen en onthouden. Nadelen zijn de hoge kosten en de verhoogde drempel voor de consument om een medewerker aan te spreken.

Onder nazorg wordt verstaan hoe de ketens klachten afhandelen. Bij voorkomen en verhelpen van klachten over levende have wordt het welzijn en gezondheid bevorderd. Daarnaast bevordert een correcte klachtenafhandeling de relatie tussen klant en winkelier.

Personeel

Een diploma geeft geen garantie dat een medewerker vakbekwaam is. Toch wordt via een opleiding inzicht gegeven over gezondheids- en welzijnsfactoren, zoals huisvesting, verzorging en gezondheidszorg. In de opleiding komt ook ter sprake wat de consequenties zijn bij het nalaten van deze factoren. Daarom is er aan de ketens de vraag voorgelegd welke eisen zij aan hun personeel werkzaam op de dierenafdeling stellen.

Tevens is gevraagd hoe deze kennis en de kennisoverdracht van het personeel wordt gestimuleerd. Kennis over bijvoorbeeld verzorging van levende have wordt makkelijker en completer overgedragen wanneer de kennis is vastgelegd in een handboek of protocol.

Hygiëne & verzorging

Voor de inventarisatie van het beleid wat ketens hanteren voor de hygiëne en verzorging is aan de ketens gevraagd of er regelmatig controle (door dierenartsen) van de levende have plaatsvindt. Door deze controles kunnen ziektes onder de levende have verminderd of voorkomen worden.

De hygiëne en verzorging zijn de eerste factoren waarmee het welzijn van levende have kan worden bevorderd. Niet alleen komt een schoon verblijf en voldoende water en voer de gezondheid van het dier ten goede, het heeft ook invloed op de uitstraling van de winkel. Dit betekent dat een verzorgd uitziende afdeling meer aantrekkingskracht heeft op de consument en naar verwachting aankoop stimuleert.

Zieke of gewonde dieren zijn voor de klant niet aantrekkelijk, zij stimuleren niet tot aankoop en kunnen zelfs negatieve publicatie met zich meebrengen. Het is daarom belangrijk zieke dieren te weren en de levende have regelmatig te controleren.

Inkoop- & voorraadbeheer

Vervoeren is stressbevorderend voor levende have. De drukte in de winkel maakt het verblijf in de winkel voor de levende have ook stressbevorderend.

Om het welzijn van de levende have te bevorderen is het raadzaam de geleverde levende have te laten acclimatiseren. Daarnaast dient de levende have zo kort mogelijk in de winkel te verblijven.

Levende have dient bij binnenkomst gecontroleerd te worden op kwaliteit en aantallen. Als deze controle niet plaatsvindt, is het mogelijk dat de klanten met deze zaken geconfronteerd worden. Tevens is het voordeel van het direct controleren dat bij gebreken of mankementen de levering meteen mee terug kan met de leverancier.

Tevens kan er bij nieuwe dieren een quarantaine periode in acht genomen worden om besmetting naar de rest van de dieren voorkomen kan worden.

Vestigingsbezoek

De invulling van het door de keten gestelde beleid is onderzocht in enkele vestigingen van de ketens. Van elke keten zijn twee vestigingen met een dierenafdeling bezocht. De medewerkers van de bezochte vestigingen zijn vooraf en gedurende het bezoek niet op de hoogte gesteld van het onderzoek.

Tijdens de bezoeken zijn er twee manieren gegevens verzameld, namelijk een quick scan observatie en een gestructureerd gesprek met één van de medewerkers. Tijdens de observaties is er gebruik gemaakt van een vooraf opgestelde observatielijst. Voor het gesprek is er gebruik gemaakt van een gestandaardiseerde situatie, waarin de onderzoekers zich voordeden als potentiële klant. Door gebruik te maken van een 'standaard situatie' is getracht in elk gesprek dezelfde onderwerpen te behandelen, om zodoende uit de verschillende observaties eenduidige resultaten te verkrijgen. Het doel van de observaties/gesprekken was niet om individuele verschillen tussen de ketens aan te tonen, maar om inzicht te krijgen in de risicopunten en sterke punten van de tuincentrabranche.

Om de welzijnsbevordering in de vestigingen te inventariseren is tijdens de quick scan gebruik gemaakt van een observatielijst. Deze lijst is bijgevoegd in bijlage 6. Tijdens deze observatie is globaal gekeken naar de situatie waarin de levende have zich bevindt. Er is gekeken naar welzijnsbevorderende factoren.

Het begrip welzijn is moeilijk te definiëren en de definitie brengt vaak maatschappelijke en wetenschappelijke problemen met zich mee.

Een 'goed' dierenwelzijn omvat zowel fysiek als niet-fysiek welzijn van dieren [18]. Door de "Farm Animal Welfare Council", een adviesorgaan van het Ministerie van Landbouw van het Verenigd Koninkrijk (1979), zijn een vijftal vrijheden voor het dier geformuleerd. Deze zijn gebaseerd op de door Brambell (1965) genoemde vijf richtlijnen voor welzijn: zich kunnen omdraaien, zich verzorgen, kunnen opstaan, liggen en de ledematen kunnen strekken [7] [39]. Deze vijf vrijheden zouden minimaal moeten worden gegarandeerd, om aan welzijn te voldoen [18]:

<http://www.answers.com/topic/animal-welfare>

- 1) *Vrij van dorst, honger en onjuiste voeding;*
- 2) *Vrij van fysiek en thermaal ongerief;*
- 3) *Vrij van pijn, verwonding en ziektes;*
- 4) *Vrij van angst en chronische stress;*
- 5) *Vrij om hun natuurlijke gedrag te vertonen.*

Deze vijf vrijheden zijn momenteel de belangrijkste richtlijn om vast te stellen wat wel en wat niet diervriendelijk is. Het vaststellen van de mate van diervriendelijkheid wordt bemoeilijkt doordat er geen algemeen geaccepteerde standaard meetmethode is om welzijn te meten [18].

Quick scan observatie

Hoewel de vijf vrijheden geen garantie zijn voor de aanwezigheid van welzijn, is er in dit onderzoek vanuit deze vrijheden verder gewerkt. Deze vrijheden zijn relatief eenvoudig om te zetten naar meetbare observatiepunten, te gebruiken als aandachtspunten in de quick scan. Tevens zijn voor de samenstelling van de aandachtspunten de kwaliteitsindicatoren van Stichting Dierbaar en het protocol van NVT en Dibevo gebruikt.

Allereerst zijn er aandachtspunten die voor alle levende have op de afdeling van toepassing zijn, de zogenoemde algemene aandachtspunten. Deze gelden voor alle aanwezige diercategorieën in een tuincentra: amfibieën, knaagdieren, konijnen, reptielen, vogels en vissen.

Tabel 2: algemene aandachtspunten

Aandachtspunt	Vrijheden
Watervoorziening halfvol (WH)	Vrij van dorst, honger en onjuiste voeding
Vrij van gewonde, zieke of levenloze dieren (VG)	Vrij van pijn, verwonding en ziektes
Vrij van etensresten (VE)	Vrij van fysiek en thermaal ongerief
Correcte klimaatomstandigheden (CK)	Vrij van fysiek en thermaal ongerief

De invulling van de eis watervoorziening halfvol (WH) is afhankelijk van de waargenomen diercategorie. In het geval van de knaagdieren, konijnen, reptielen en vogels is hierbij gelet op de aanwezigheid van de drinkwatervoorziening die minimaal halfvol was. Voor de diercategorie vissen is er gekeken naar de hoeveelheid water waarin de dieren gehuisvest waren en de gevolgen die dit had voor bewegingsvrijheid. Bij amfibieën is er gelet op beide, omdat binnen deze categorie dieren de watervoorziening beide functies kan vervullen.

De dierenafdeling dient vrij te zijn van gewonde, zieke of levensloze dieren (VG). Om ziekte te voorkomen en de kans op schimmels en bacteriën te verkleinen dient vers voedsel tijdig verwijderd te worden en de verblijven behoren vrij te zijn van verse etensresten (VE).

Om de kans op ziektes nog meer te verkleinen dienen de dieren onder correcte klimaatomstandigheden (CK) gehouden te worden. Er is daarom gekeken of de levende have niet op een donkere plaats of in de tocht gehuisvest worden.

Naast de algemene aandachtspunten is er ook gekeken naar soortspecifieke aandachtspunten. De vrijheid van 'thermaal ongerief' en de vrijheid om 'natuurlijk gedrag te kunnen vertonen' verschillen namelijk sterk per diercategorie. Bij elke diercategorie zijn drie aandachtspunten geïnventariseerd.

Tabel 3: dierspecifieke aandachtspunten

Diercategorie	Criteria
Knaagdieren	<ul style="list-style-type: none"> - nestmateriaal aanwezig (NA) - hamsters solitair gehuisvest (tenzij broers/zussen) (HS) - knaagmogelijkheid aanwezig (KA)
Konijnen	<ul style="list-style-type: none"> - sociaal gehuisvest (rammen niet) (SG) - onbeperkt hooi (OH) - hoogte kooi in verhouding tot grootte dier (HK)
Reptielen	<ul style="list-style-type: none"> - warmtelamp aanwezig (WA) - UV-lamp aanwezig (UA) - schuilgelegenheid aanwezig (SA)
Amfibieën	<ul style="list-style-type: none"> - warmtelamp aanwezig (WA) - UV-lamp aanwezig (UA) - schuilmogelijkheid aanwezig (SA)
Vogels	<ul style="list-style-type: none"> - verblijven achter glas (VA) - gewenst: in koppels gehuisvest (KG) - zitstokken aanwezig (ZA)
Vissen	<ul style="list-style-type: none"> - niet bevuild water (NB) - visbestand in verhouding tot hoeveelheid water (niet teveel vis) (VV) - aquaria minstens 1 bedekte kant (AK)

Bronnen: [24], [50], [70]

Het natuurlijke gedrag van knaagdieren is om zich te kunnen verschuilen in holen. De knaagdieren dienen daarom te beschikken over nestmateriaal (NA). Hoewel het niet afgeraden wordt om hamsters in groepjes te houden, gaat de voorkeur er naar uit om hamsters solitair te huisvesten (HS). De dwerghamster kan in groepjes gehuisvest worden met dieren van één geslacht. De meeste soorten hamsters leven echter in de natuur solitair en het is daarom wenselijk deze niet gezamenlijk te huisvesten.

Knaagdieren hebben scherpe tanden die hun hele leven lang doorgroeien. Voor het onderhouden van dit gebit dient er in het verblijf een knaagmogelijkheid aanwezig (KA) te zijn [44], [53].

Een konijn is een sociaal dier, wat er de voorkeur aan geeft om sociaal gehuisvest (SG) te worden. Een uitzondering hierop zijn de rammen die wel solitair gehuisvest dienen te worden, dit om vechtpartijen te voorkomen.

Het maagdarm stelsel van een konijn is zeer gevoelig en vereist veel vezelrijk voedsel met een laag watergehalte. Het is daarom een vereiste dat konijnen toegang hebben tot onbeperkt hooi (OH). De huisvesting dient het konijn de mogelijkheid te bieden zich op te richten, het is daarom van belang dat de hoogte van de kooi in verhouding is met de grootte van het dier (HK) [58].

Amfibieën en reptielen zijn twee totaal verschillende diercategorieën. Ook binnen deze categorieën zijn er erg grote soortspecifieke verschillen. Omdat het aantal en de omvang hiervan zo groot is, is er tijdens de quick scan zeer globaal gekeken. Hierdoor hebben beide categorieën overeenkomstige aandachtspunten.

Omdat amfibieën en reptielen niet in staat zijn hun eigen warmte te reguleren, dient er een warmte lamp aanwezig (WA) te zijn in hun verblijf.

Tevens hebben een groot aantal soorten behoefte aan ultraviolet licht voor het vormen van vitamine D3. Dit betekent dat er ook een UV-lamp aanwezig (UA) dient te zijn. Veel amfibieën en reptielen zijn erg stressgevoelig en moeten dus de mogelijkheid krijgen zich te verschuilen. Daarom dient er naast de lampen tevens een schuilgelegenheid aanwezig (SA) te zijn [38], [54].

Vogels zijn erg stress- en ziektegevoelige dieren. Om tocht tegen te gaan en stress te voorkomen wordt het aangeraden om vogels achter glas te laten verblijven (VA).

Omdat vogels behoefte hebben aan sociaal contact is het aanbevolen ze in koppels gehuisvest (KG) worden, mits zij elkaar goed verdragen. Zij kunnen ook in grotere groepen gehuisvest worden, hierbij kunnen echter vechtpartijen tussen mannetjes ontstaan.

Tevens dienen vogels voldoende zitgelegenheid te hebben. Het is daarom van belang dat er zitstokken aanwezig zijn (ZA) [24] [55].

Om stress bij vissen te voorkomen dient het water waarin zij gehuisvest zijn niet bevuild te zijn (NB). Een grote hoeveelheid vissen kan eveneens leiden tot stress door het tekort aan zuurstof dat ontstaat (lucht happen aan de oppervlakte is hierbij kenmerkend). Het is daarom van belang dat het visbestand in verhouding is tot de hoeveelheid water (VV).

Tenslotte is het belangrijk dat de aquaria minimaal één de bedekte kant (AK) heeft. De bedekte kant biedt de vissen kans om zich te verschuilen [46] [70].

Gestandaardiseerd gesprek

Naast de quick scan observatie is er – enkel in de vestigingen met konijnen- een gesprek gevoerd met één van de medewerkers aanwezig op de werkvloer. Hierbij is een standaard situatie geschetst, waarbij de onderzoekers zich hebben voorgedaan als potentiële klanten. Deze potentiële klanten hebben interesse in een konijn als huisdier, maar hebben eigenlijk geen verstand van konijnen. De uitgewerkte standaard klantsituatie is bijgevoegd in bijlage 7. Door deze situatie te schetsen zijn de kwaliteitsindicatoren 'personeel' en 'voorlichting' getoetst (zie paragraaf 1.3.2).

Richtinggevend om in dit gestandaardiseerde gesprek informatie te vragen over 'het konijn' is, omdat het konijn een vrij algemeen/ standaard dier is. Veel mensen hebben in enige mate kennis over konijnen, maar specifieke verzorgingseisen zijn bij deze mensen niet bekend. Er wordt verwacht dat konijnen vrij veelvuldig in tuincentra verkocht worden. Een konijn is tevens een dier wat vrij impulsief aangeschaft wordt door mensen.

De kennis die de medewerker bezit over konijnen wordt als spiegel gebruikt om de kennis van de andere diercategorieën globaal te bepalen. Omdat algemene verzorgingseisen van een konijn eenvoudig te achterhalen zijn en als gedurende een gesprek blijkt dat deze verzorgingsinformatie onvolledig is, wordt verwacht dat dit tekenend is voor de informatie over moeilijker te houden diercategorieën (zoals vogels en reptielen).

Er is tijdens dit gesprek gekeken of de medewerker een minimale kennis over konijnen bezit en deze kennis kan overbrengen op de klant. Deze vakbekwaamheid dient bij een medewerker aanwezig te zijn, zodat op deze manier de gezondheid en welzijn van de levende have wordt bevorderd. Het in gebreke blijven van deze voorlichting kan - na aanschaf door een klant- negatieve gevolgen hebben voor de gezondheid of het welzijn van het dier. Tevens kunnen bepaalde aandachtspunten doorslaggevend zijn voor de klant om het dier (niet) aan te schaffen.

De minimale kennis die een medewerker over de levende have dient te hebben en dient over te dragen bevat informatie over de achtergrond van het dier, de huisvesting, de voeding, verzorging, gedrag en veel voorkomende ziektes.

Achtergrond

Achtergrondinformatie over een konijn verschaft inzicht in de (verwachte) grootte van een konijn, de (verwachte) leeftijd en het geslacht. Deze factoren kunnen van belang zijn voor een klant om het dier wel of juist niet aan te schaffen. Een klant heeft bijvoorbeeld voor een vrouwelijk dier. Daarnaast vragen deze factoren andere verzorgingsmaatregelen: een groter konijn dient in een groter verblijf gehuisvest te worden.

In het aandachtspunt over de achtergrond van het konijn is gelet op een tweetal factoren: de eigenschappen van een konijn (bijvoorbeeld geslacht en leeftijd) en de herkomst van het konijn (bijvoorbeeld fokker of particulier).

Huisvesting

De grootte van het dier en het aantal te huisvesten dieren is mede bepalend welk verblijfstype geschikt is. Daarnaast is het van belang bij de huisvesting van een konijn of het konijn binnen of buiten gehuisvest gaat worden. Voor beide huisvestingen zijn geschikte verblijven beschikbaar. Ook over de inrichting van het verblijf (hooiruifje, eetbakje, waterbakje of drinkflesje) zijn diverse mogelijkheden waar een medewerker informatie over kan verstrekken. In het gestandaardiseerd gesprek wordt tevens aandacht besteed aan de mogelijkheden om een konijn te vervoeren, bijvoorbeeld na aankoop of wanneer de potentiële klanten voor langere tijd weggaan en het konijn mee willen nemen.

Voeding

Een konijn heeft een gevoelig maag darmstelsel, waarbij een goede voeding belangrijk is om ziektes en kwalen te voorkomen. Het voeren van konijnenkorrels en onbeperkt hooi is hiervoor geschikt. Minder geschikt zijn bepaalde groentesoorten, zoals kool en sla. Van andere groentesoorten mag het konijn niet meer dan hij in drie kwartier op kan [53].

Verzorging

In gebreke blijven van de minimale verzorgingseisen heeft direct invloed op de gezondheid en het welzijn van het konijn. Deze verzorging houdt bijvoorbeeld in het verblijf verschonen, nagels knippen en het in de gaten houden van de tanden.

Naast deze minimale verzorgingseisen kan er exclusievere verzorging gegeven worden, bijvoorbeeld inenting en castraties. Dit zijn extra verzorgingspunten waar de klant wellicht niet direct rekening mee houdt (door gebrek aan kennis), terwijl deze punten een financieel plaatje met zich meebrengen.

Gedrag

Het vertonen van natuurlijk gedrag behoort tot één van de vijf vrijheden (paragraaf 1.3.2). Het houden van konijnen in gevangenschap brengt beperkingen hiervoor met zich mee. De klant dient op de hoogte te zijn van dit natuurlijke gedrag, zodat hij hier in de huisvesting in tegemoet kan komen.

Daarnaast zijn er gedragingen van konijnen die natuurlijk zijn, maar door de klant als storend ervaren kunnen worden, zoals sproeien en knagen. Hiervan dient de klant voor aanschaf van op de hoogte te zijn.

Ziektes

Door het gevoelige maag darmstelsel van konijnen hebben zij erg snel kans op diarree.

Diarree wordt dikwijls veroorzaakt door het te veel eten van bijvoorbeeld kool of sla. Deze vorm van diarree is gemakkelijk te voorkomen en te genezen [76].

Een ander veel voorkomende kwaal bij konijnen is traanogen. Dit kan veroorzaakt worden door stof of verstopte traanbuizen. Ook deze kwaal kan verholpen worden, indien er de juiste maatregelen voor worden genomen.

Wanneer een klant zich bewust is van deze veel voorkomende kwalen, kan hij maatregelen nemen om deze te voorkomen.

Binnen deze categorieën zijn er minimale aandachtspunten die aan bod dienen te komen. Bij de categorie 'voeding' zijn de aandachtspunten bijvoorbeeld 'welke voeding' en 'hoe vaak voeren'. Het schema met vermelding van de categorieën en de daarbij horende aandachtspunten is terug te vinden in bijlage 8 [53] [24] 57] [25].

De quick scan observatie en het gestandaardiseerde gesprek dienen niet om een waardeoordeel te geven, er is daarom niet met 'goed' of 'slecht' beoordeeld.

Er is echter wel gekeken of in het gestandaardiseerde gesprek de informatie spontaan is verstrekt (dus door de medewerkers zelf is behandeld) of dat er om de informatie gevraagd moest worden (dus door de 'klanten' werd aangehaald). Daarnaast is bijgehouden of de verstrekte informatie 'volledig' of 'onvolledig' was. Werd er bijvoorbeeld in een gesprek informatie verstrekt over de voeding van een konijn en hooi en biks kwam ter sprake, maar er werd niet ingegaan op vers groenvoer, is dit op het scoringsformulier als 'onvolledig' beschouwd.

2. Literatuuronderzoek naar de tuincentrabranche

De resultaten uit het branche onderzoek verkregen uit de literatuur worden gepresenteerd in dit hoofdstuk. Allereerst is er bepaald wat een tuincentrum is, hoeveel centra er in Nederland zijn en welke centra in aanmerking komen voor het onderzoek. Vervolgens wordt er een korte indruk gegeven van de wet- en regelgeving waar de tuincentra minimaal aan moeten voldoen om levende have te mogen verkopen.

Hierna volgt een indruk van de markt (inclusief wet- en regelgeving) over Verenigd Koninkrijk en Duitsland.

2.1 De tuincentra in Nederland

2.1.1 Marktinformatie

Tuincentra hebben zich in de laatste decennia steeds verder ontwikkeld tot een verkoopkanaal waar de consument alles voor de tuin, maar ook veel zaken voor in huis kan vinden. Om als tuincentrum gekarakteriseerd te worden moet een onderneming in ieder geval gedurende het hele jaar levende planten verkopen.

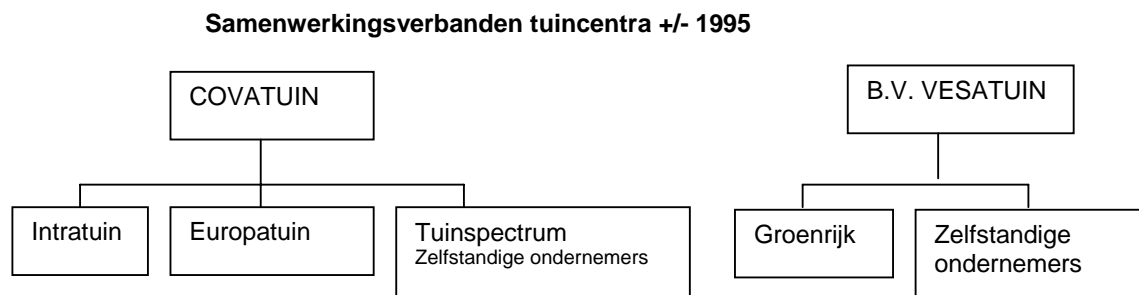
Naast de tuincentra kan er ook nog gesproken worden over zogenaamde kwekerijen, groencentra en tuincentra bij bouwmarkten. Het tuincentrum heeft van deze drie de meest dominante marktpositie en profileert zich als aanbieder met een breed assortiment levende en dode tuinmaterialen. De artikelen dienen voor verwerking en gebruik in tuin en huis en worden aan particulieren te koop aangeboden (detailhandel) [13].

Groencentra zijn kleinschaliger van opzet en leggen het accent bij groenproducten. Het tuincentrum legt zich vooral toe op hardwaren (tuingereedschap, onderhoud) [71].

De tuincentra behoren met een gemiddelde winkelvloeroppervlakte van 2.200 m² binnenruimte en een buitenruimte van gemiddeld 3.250 m² tot de grootste winkels in de detailhandel [13].

Geschiedenis branche

De afgelopen tien jaar zijn er vele fusies en samenwerkingsverbanden in de tuincentramarkt geweest. Tien jaar geleden opereerde veel tuincentra onder twee grote samenwerkingsverbanden, namelijk Covatuin en B.V. Vesatuin.



Figuur 1: globaal overzicht van de samenwerkingsverbanden van de tuincentraketens tien jaar geleden.

Naast de ketens aangesloten in een samenwerkingsverband, opereerden er toen nog drie ketens zelfstandig, namelijk Bos Tuin & Dier, Ranzijn en Overvecht (Blokker concern).

Intratuin (Intratuin Nederland B.V.) en Europatuin besloten na enkele jaren uit het samenwerkingsverband van Covatuin te stappen en zelfstandig door te gaan.

Jaren later besloten de inkooporganisaties Tuinspectrum en B.V. Vesatuin als gevolg hiervan een nieuw samenwerkingsverband aan te gaan door een fusie te ondergaan onder de naam Garden Retail Services. Hiermee is het grootste samenwerkingsverband in de tuincentrabranche in de Benelux ontstaan [34].

De huidige branche

In de huidige branche is binnen de tuincentra een onderscheid te maken tussen verschillende bedrijfstypen, namelijk in zelfstandige tuincentra en bij ketens aangesloten tuincentra. Deze ketens (franchisegevers) kunnen eigen vestigingen bezitten. Deze vestigingen vallen onder direct toezicht van de keten. De ketens kunnen ook samenwerkingsverbanden met zelfstandige ondernemers aangaan en verlenen aan hen hun franchisenaam.

Daarnaast zijn er nog zelfstandigen die onder eigen naam opereren, maar die wel aangesloten zijn bij een inkooporganisatie (bijvoorbeeld VG en IG van Garden Retail Services).

Dit onderzoek is gericht op de tuincentra aangesloten bij een keten. Deze ketens dienen tevens een hoofdvestiging in Nederland te hebben en zij dienen levende have in het assortiment opgenomen te hebben (zie paragraaf 1.2). Dit leidt tot de volgende onderzoekspopulatie:

Tabel 4: onderzoekspopulatie

Keten	Aantal vestigingen
Agri Retail Boerenbond/Welkoop	230
Bos Tuin&Dier	9
Coppelmans B.V.	8
Europatuin ⁽¹⁾	37
Groenrijk B.V. Vesatuin	47
Hornbach B.V.	8
Intratuin Nederland B.V.	57
Ranzijn Tuin & Dier	7
Tuincentrum Overvecht	13
Totaal	416

Bronnen: [86] [87] [88] [89] [90] [92] [93] [94]

⁽¹⁾ De franchisegever Europatuin bleek failliet te zijn gegaan. In dit onderzoek wordt echter gewerkt met het aantal vestigingen dat toen bekend was.

Kort samengevat:

- Een tuincentrum verkoopt gedurende het hele jaar rond planten;
- in de tuincenrbranche zijn er afgelopen tien jaar veel wisselingen, overnames en fusies geweest;
- de huidige branche bevat zelfstandige ondernemers en tien tuincenrketens. In dit onderzoek wordt uitgegaan van 9 ketens.

2.1.2 Ontwikkelingen

Het is de tuinbranche over een reeks van jaren voor de wind gegaan. Dankzij een toename in vrije tijd van consumenten, de groei van het aantal welgestelde ouderen, de populariteit van de tuin en de kracht van de media (woon- en tuinprogramma's) hebben de tuincentra zich sterk kunnen ontwikkelen [71].

De markt

In 2003 kreeg een groeiend aantal bedrijven te maken met stagnatie of een afname in de omzet. Niet alleen is bij de huidige economische tegenwind de consument minder kooplustig, mede ook door de weersinvloeden vallen de verkopen tegen.

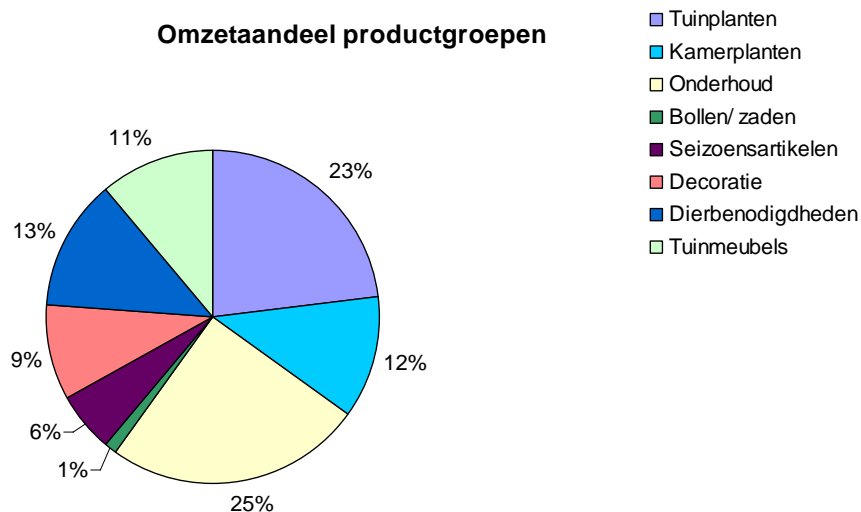
De Nederlandse tuincentra verwachten dat het aantal tuincentra de komende paar jaar af zal nemen of dat de markt stabiel blijft. Tevens zijn zij ervan overtuigd dat er meer bedrijven zich aan zullen sluiten bij een tuincentraketen. Zo zijn zij er ook zeker van dat de inkoop van de tuincentra steeds meer gecentraliseerd zal gaan worden [13].

Daarnaast hebben tuincentra te maken met een toenemende concurrentie van bouwmarkten en supermarkten [71]. De tuincentra proberen zich van deze concurrenten te onderscheiden door het aanbieden van kwalitatief hoogwaardige producten met goede service en deskundig personeel [13].

Branchevervaging

Door branchevreemde producten in het assortiment op te nemen proberen tuincentra hun onderscheidend vermogen te vergroten. Hiermee betreden zij echter een, voor hen, nieuwe markt. Zo verkopen de meeste tuincentra naast bloemen en planten sfeerverlichting, gereedschappen en producten voor binnenshuis [13] [71].

In het hieronder weergegeven figuur zijn de verschillende productgroepen van tuincentra te zien. Deze productgroepen zijn weergegeven in percentages van het omzetaandeel.



Figuur 2: productgroepen in de tuincentra, weergegeven in percentage van het omzetaandeel. 'Seizoensartikelen' = sfeer- en seizoensartikelen binnen en buiten, 'decoratie' = decoratieartikelen binnen en buiten, 'tuinmeubels' = gereedschappen en tuinmeubels [71].

In het figuur worden 'dierbenodigdheden' (13% donkerblauw) genoemd. Naast voeders, speeltjes, hokken en aquaria valt hier ook de levende have onder. Werden er vroeger vooral vijverbenodigdheden en vissen verkocht, sinds een jaar of zes is er een toename in de verkoop van siervissen, knaagdieren, vogels en reptielen te zien [31].

De toename in dierbenodigdheden en levende have verkoop leidt binnen tuincentra vaak tot een speciale 'dierenafdeling', welke veel overeenkomsten vertoont met dierenspecialzaken. Het assortiment in beide zaken is daar een goed voorbeeld van. Zo verkopen beide winkels:

- levende have, zoals knaagdieren, vogels, vissen en reptielen;
- diervoeding, bijvoorbeeld droogvoer, blikvoer, diepvriesvoer en vers voer;
- accessoires, zoals kooien, aquaria, speelgoed en riemen;
- diergeneesmiddelen, voornamelijk medicijnen en bestrijdingsmiddelen;
- onderhoudsproducten, zoals kattenbakvulling en stro [15].

Deze speciale afdelingen met levende have worden vooral gezien bij vestigingen aangesloten bij een keten [28].

De consument en vrije tijd

Uit onderzoek van Productschap Tuinbouw blijkt dat consument positief is over het tuincentrum als verkoopkanaal. Zij zijn voornamelijk te spreken over het ruime assortiment en de goede kwaliteit van de planten. Ook het aanbod van accessoires, de goede parkeergelegenheid en een koffi corner worden genoemd als pluspunten. De inrichting wordt als leuk en gezellig ervaren [13]. Bij de consument is er behoefte aan ontspanning en recreatieve vormen van vrijetijdsbesteding. Een bezoek aan een tuincentrum is voor velen al een gewaardeerde vrijetijdsbesteding. Het doel van de tuincentra is dan ook om te zorgen dat de recreërende consument met plezier en herhaling de winkel bezoekt [65].

De trend is om binnen buiten te brengen. Dit uit zich bijvoorbeeld in een nieuwe afdeling die Intratuin heeft geopend: 'Aan de Dis'. Deze afdeling staat voor samen koken, tafelen en genieten. Buiten koken, baden, lezen of gewoon samenzijn mag op steeds meer belangstelling en mogelijkheden rekenen [56].

De consument geeft in dit onderzoek van Productschap Tuinbouw echter ook aan behoefte te hebben aan inspiratie en deskundig advies. Dit is een punt wat zij vinden ontbreken bij de tuincentra. Vooral de zaterdaghulp hebben te weinig kennis [13].

Kort samengevat:

- in tuincentra is sprake van branchevervaging;
- afdelingen met levende have vertonen overeenkomsten met dierenspecialzaken;
- in tuincentra worden konijnen, knaagdieren, vogels, reptielen, amfibieën, aquariumvissen en vijvervissen verkocht;
- dieren en dierbenodigdheden maken 13% van de omzet uit;
- de consument heeft behoefte aan deskundig advies;
- de consument staat positief tegenover de tuincentra, zij zien een bezoek aan het tuincentrum als uitstapje.

2.1.3 Wet- en regelgeving

Garantieregeling

Producten die verkocht worden vallen onder de eindverantwoordelijkheid van de producent. In 1992 is hiervoor een Europese richtlijn aangenomen. Deze houdt in dat de producent verantwoordelijk is voor schade of een gebrek aan het product.

Per 1 mei 2003 zijn er nieuwe regels rond deze garantieregeling in werking getreden. In deze nieuwe regeling is opgenomen dat verwacht mag worden van goederen (inclusief planten en levende have) dat zij een bepaalde tijd functioneren. Het product moet aan de eigenschappen voldoen die 'men mag verwachten bij normaal gebruik'. Daarnaast hanteert de garantieregeling een 'omgekeerde bewijslast'.

Wanneer er een klant terugkomt bij het tuincentrum met een gewond of levenloos konijn, betekent dit dat de winkelier volgens de garantieregeling moet kunnen aantonen een 'goed' konijn te hebben verkocht en hij moet kunnen aantonen dat de klant niet goed voor het konijn heeft gezorgd.

Vanuit een commercieel belang en om negatieve publiciteit tegen te gaan, gunnen de meeste tuincentra de klant 'het voordeel van de twijfel'. Bij goedkopere diersoorten wordt er aan de klant een nieuw dier meegegeven [17]. Bij duurere diersoorten wordt er met de klant om tafel gegaan om een geschikte oplossing te vinden.

Garantieregeling en klachten

Winkeliers doen er goed aan om zoveel mogelijk klachten te voorkomen. Zo zijn enkele winkeliers (dierenspecialisten) er toe over gegaan om schriftelijke informatie te verstrekken met de belangrijkste verzorgingsinformatie bij de verkoop van levende have. Anderen wijzen er in het verkoopgesprek op dat er geen overdreven verwachtingen worden gewekt en ook op eventuele nadelen gewezen wordt. Daarnaast is het raadzaam om alleen dure dieren (koi karpers, papegaaien) in het assortiment op te nemen wanneer deze afdeling onder leiding staat van een gespecialiseerde medewerker.

Klachten die binnenkomen, kunnen het beste geregistreerd worden. Zodoende kan nagegaan worden hoe vaak bepaalde problemen zich voordoen en of deze klachten kunnen worden voorkomen. Daarnaast moet elke klacht als een kans worden gezien: wanneer de klacht naar tevredenheid van de klant wordt opgelost, groeit het vertrouwen in de winkel.

Vakbekwaamheidseisen

Tot enkele jaren geleden moest een ondernemer laten zien dat hij/ zij 'vakbekwaam' genoeg was om een vak uit te voeren. De vestigingwet was hier een belangrijk instrument voor. Deze wet verplichtte ondernemers een maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen. Zij stelde hiervoor eisen aan veiligheid, milieu en gezondheidsbescherming van consument en werknemer. In januari 1996 onderging deze wet een herziening, waardoor vakbekwaamheidseisen voor alle branches, behalve bakkers, slaggers en elektrotechnische installateurs, geschrapt werden. Een tuincentrum hoefde dus niet meer aan bepaalde vestigingseisen te voldoen [59].

Als een ondernemer een eigen bedrijf wilde starten moest hij aan de algemene ondernemervaardigheidseisen voldoen. Dit hield in dat hij moest aantonen bekwaam te zijn om een eigen bedrijf te starten. Maar ook deze eisen zijn door het Ministerie van Economische Zaken in 2000 geschrapt [16].

Door de afschaffing van beide vakbekwaamheidswetten hoeft een ondernemer tegenwoordig dus niet aan te kunnen tonen vakbekwaam te zijn om levende have in zijn assortiment op te nemen. Hij hoeft niet aan te kunnen tonen dat hij zorg kan dragen voor deze levende have.

Juristen wijzen er echter op dat de winkelier sterker staat wanneer hij aantoonbaar vakbekwaam is. De consument is nu nog niet massaal zijn beklag gaan doen over levende have, maar de klachten kunnen in de toekomst toenemen en mogelijk zelfs aanleiding vormen voor rechtzaken [17].

Levende have mag alleen verkocht worden op plaatsen waar dit past in het bestemmingsplan van de betreffende gemeente. Tevens moet de bestemming voor levende have over een milieuvergunning beschikken, dit omdat er dieren gekweekt, gefokt, gehouden, verhandelt, verladen of gewogen worden (categorie 8 van bedrijven die een milieuvergunning moeten aanvragen). De vergunning geeft aan welke maatregelen de ondernemer moet nemen om de milieuvervuiling binnen de wettelijke normen te houden [60].

Regeling minderjarigen

In het Burgerlijk Wetboek (artikel 1.234) staat opgenomen dat een minderjarige bekwaam is om rechtshandelingen te verrichten, zoals het sluiten van een koopovereenkomst. Dit echter alleen met toestemming van één van zijn ouders of voogd. Deze vereiste toestemming wordt geacht aan minderjarige verleend te zijn, indien het een rechtshandeling betreft ten aanzien waarvan het 'in maatschappelijk verkeer verantwoord gebruikelijk is' dat minderjarigen van die leeftijd deze zelfstandig verrichten. Dit zijn handelingen waarin het zo gebruikelijk is dat een minderjarige zelfstandig handelt, dat niemand meer naar deze toestemming vraagt. Het betreft hier een zogenaamd wettelijk onweerlegbaar vermoeden. De verkopende partij hoeft in een dergelijk geval geen nader onderzoek te doen. Dit geldt bijvoorbeeld bij het kopen van een ijsje door een zevenjarige of het kopen van een CD door een dertienjarige. Indien een minderjarige een dier wil kopen is dit, afgaand op de jurisprudentie, niet in 'maatschappelijk verkeer verantwoord gebruikelijk'. Dit betekent dat een tuincentrum geen levende have aan minderjarige mag verkopen, indien deze geen toestemming heeft gekregen van de ouders. Daarnaast zou de winkelier zich het belang van het te verhandelen dier moeten aantrekken, en levende have niet aan jonge kinderen moeten verkopen [74].

Kort samengevat:

- Het is wettelijk verplicht voor tuincentra om garantie over levende have te verlenen;
- wanneer klachten worden geregistreerd kan de kwantiteit ervan bepaald worden en bepaald of deze klachten voorkomen kunnen worden;
- het is in de huisdierenbranche niet verplicht om aan vakbekwaamheidseisen te voldoen;
- het is in Nederland niet expliciet in de wet opgenomen dat het verboden is levende have te verkopen aan minderjarigen. Het wordt echter als 'maatschappelijk niet gebruikelijk' beschouwd en om deze reden verboden.

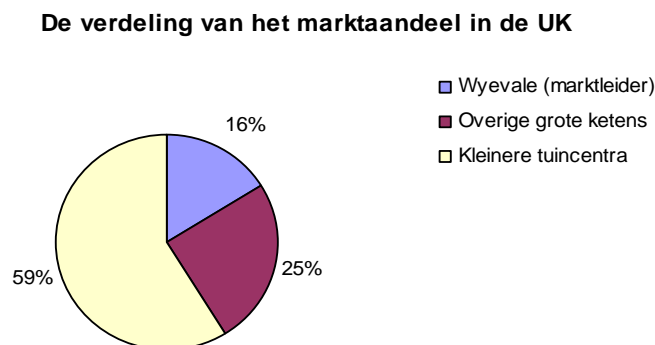
2.2 De tuincentra in het buitenland

Naast de Nederlandse markt is er, zoals in het hoofdstuk dataverzameling vermeld wordt, gekeken naar een tweetal buitenlandse markten. Aanleiding voor het in kaart brengen van deze markten is de mogelijke invloed die zij hebben op de Nederlandse situatie.

In dit hoofdstuk is daarom getracht een globaal beeld te schetsen van de kenmerken, ontwikkelingen en omvang van de tuincentra markt in het Verenigd Koninkrijk (UK) en Duitsland.

2.2.1 Marktinformatie Verenigd Koninkrijk (UK)

De tuincentrabranche in de UK telt volgens de HTA (The Horticultural Trades Association) 1677 tuincentra. Met 16% heeft de keten Wyevale het grootste marktaandeel en is daarmee dus marktleider. Een twintigtal grote ketens (o.a. Notcutts, Dobbies, Garden & Leisure Group) volgen met gezamenlijk aandeel van 25%. De resterende markt is onderverdeeld tussen de 'kleinere' tuincentra [1] [22].



Figuur 3: de verdeling van het marktaandeel van de tuincentra markt in het Verenigd Koninkrijk.
Bron: [1].

2.2.2 Ontwikkelingen UK

Assortimentsverbreding

In deze markt is, net als in Nederland, een uitbreiding waar te nemen in het assortiment van de tuincentra. Waar men zich vroeger hoofdzakelijk richtte op planten zijn nu de meest uiteenlopende producten te verkrijgen. Op de eerste plaats leidt deze uitbreiding tot een verbreding in het aanbod van tuingerelateerde producten (bijvoorbeeld beeldhouwwerk, keramiek en barbecues). Naast deze verbreding op tuingebied kiezen steeds meer tuincentra voor een uitbreiding van assortiment op het gebied van branchevreemde productgroepen (in 2003 was 20% van de totale winst afkomstig uit branchevreemde productgroepen).

Enkele voorbeelden hiervan zijn toiletartikelen, meubilair, lifestyle artikelen en groots opgezette dier- en/of aquariumafdelingen (pet and aquatics) [22].

Leisure destination

De oorzaak van de assortimentsverschuiving ligt voornamelijk bij het doel dat tuincentra vervullen. Deze verandert van oorspronkelijk een speciaalzaak voor tuinartikelen naar een bestemming waar men in zijn vrije tijd de gehele dag kan vertoeven, het zogehete 'leisure destination' (letterlijk vrijetijdsbestemming/ -doel). Hierbij moet wel vermeld worden dat deze verandering in bestemming voornamelijk waar te nemen is bij de grote ketens. De kleinere tuincentra zien zichzelf vaak nog meer als de tuinspecialzaak [22].

Een extreem voorbeeld van het leisure concept is 'Dobbies World' in Atherstone, Engeland. Dobbies World is een amusementspark dat is opgezet naast een tuincentrum van de tuincentraketten Dobbies. Het biedt attracties in een plantentema zoals een doolhof en een tocht door boomtoppen in een 'treetop trail' [50]. De website van Dobbies Atherstone promoot zichzelf dan ook als een "day out on itself" [49].

Toename in omvang

De bovengenoemde verandering van tuinspecialzaak naar 'leisure destination' is vooral te zien in de grote tuincentra en zij openen grote dier- en/of aquariumafdelingen. Ter indicatie het tuincentrum in de UK met de grootste winkeloppervlakte (109.000 m²), eveneens Dobbies garden Centres Atherstone, heeft een dier- en aquariumafdeling van ruim 1800 m² [49].

In verhouding is dit aan de kleine kant, +/- 1,7 % van het totale winkeloppervlak (het gemiddelde oppervlak van dierenafdeling binnen tuincentra in de UK is 15%) [22].

Voor de tuincentra in Nederland geldt echter een gemiddelde totale binnenruimte van 2200 m² [13].

Zowel de nieuwe rol van de tuincentra als de uitbreiding in functie van dier- en/of aquariumafdeling (zie hieronder) zijn verklaringen voor de toename in omvang van deze afdelingen [22].

Aanleiding levende have verkoop

Een onderzoek tijdens Glee, een vakbeurs waar het overgrote deel van de tuincentrabranche uit de UK vertegenwoordigd is, wijst uit dat 70% van de ondervraagde tuincentra een dier en/of aquariumafdeling heeft. Het onderscheidend vermogen vergroten en de verkoop van dierproducten stimuleren, zijn niet langer de enige redenen voor het aanleggen van deze afdelingen. Veel tuincentraketens hebben de aantrekkingskracht van de levende have op de consument ontdekt en wagen zich aan de bouw van een dier en/of aquariumafdeling om de consument naar hun vestigingen te lokken. De dierenafdeling dient hier als een attractie waarmee men probeert het vrijetijdsconcept te versterken. De verwachting van de tuincentra is dat consument ervoor om kiest zijn vrije tijd te spenderen in het tuincentrum en tijdens dit verblijf overgaat tot de aanschaf van (dier)producten [22].

2.2.3 Wet- en regelgeving UK

Garantieregeling

Binnen de UK is er geen wetgeving die winkels er toe dwingt om garantie te geven op levende have. In sommige gevallen wordt er door de winkels zelf wel garantie gegeven op de levende have [30].

Meestal gebeurt dit ter indicatie van de aanwezige kwaliteit. Een voorbeeld hiervan is het tuincentrum Notcutts [63].

Primaire wet op dierhandel

De belangrijkste wet met betrekking tot de handel in levende have is de Pet Animals Act 1951. Deze wet uit 1951 en herzien in 1983 behandelt de regulering en controle op de verkoop van huisdieren. Het verbiedt de verkoop van levende have op straat of in een openbare gelegenheid die hier niet voor bedoeld is. Daarnaast verbiedt deze wet het verkopen van levende have aan personen onder de twaalf jaar [42].

Vakbekwaamheidseisen

In de Pet Animals Act 1951 zijn ook een aantal regels opgesteld voor het gebruik van een locatie/pand waar dieren worden gehouden en verkocht. Letterlijk spreekt de wet van '*premises from which the business of selling animals as pets is carried out and premises where animals are kept with a view to their being sold in the course of such a business.*' De oorspronkelijke teksten van deze wet richten zich op een dierenspecialzaak, echter de bovenstaande tekst maakt het dat zij ook toepasbaar zijn op tuincentra met een levende have afdeling. De wet stelt dat de eigenaar van (bijvoorbeeld) een tuincentrum met levende have afdeling in het bezit moet zijn van een vergunning die is afgegeven door de lokale overheid [30].

Zonder deze vergunning mag de eigenaar geen levende have verkopen. De vergunning wordt pas afgegeven nadat er een inspectie van de vestiging heeft plaats gevonden. Tijdens deze inspectie door de lokale overheid wordt er gelet op een drietal eisen. Allereerst dienen de dieren te beschikken over geschikt voedsel en water. Tevens moet hun afdoende bescherming geboden worden tegen ziekten en brand. Tot slot wordt er gekeken of de dierverblijven geschikt zijn voor de te houden soorten en hoe het met de hygiëne gesteld is. Nadat er een vergunning afgegeven is heeft de lokale overheid het recht om de vestiging

onaangekondigd te controleren (meestal gebeurt dit door een functionaris of een dierenarts voorzien van een machtiging). Indien er uit een dergelijke inspectie blijkt dat het tuincentrum niet meer voldoet aan de overeengekomen eisen, zal de vergunning ingetrokken worden [42]. In totaal zijn er 450 lokale overheden (local authorities) in de UK die inspecties uitvoeren [30].

Kort samengevat:

- De tuincentra in de UK kenmerken zich door assortimentsverbreding;
- de tuincentra veranderen van speciaalzaak naar leisure destination;
- 'leisure concept' veroorzaakt toename in de omvang van levende have afdeling;
- aanleiding levende have verkoop is aantrekkingskracht en versterking van het vrije tijdsconcept;
- de UK heeft geen verplichte garantiewetgeving bij de verkoop van levende have;
- levende have verkoop aan personen onder de 12 jaar is verboden;
- een tuincentrum moet voldoen aan een vergunning voor verkoop levende have afgegeven door de lokale overheid.

2.2.4 Marktinformatie Duitsland

Dierenspeciaalzaken

De verkoop van levende have vindt in Duitsland met name plaats in drie branches. Allereerst zijn er de dierenspeciaalzaken.

De franchiseondernemingen uit deze branche vertonen hoge groei. Een voorbeeld hiervan is het bedrijf Fressnapf dat in 2004 vijftientig nieuwe vestigingen heeft geopend (totaal 616 vestigingen) [9].

Voor de zelfstandige dierenspeciaalzaken (zonder lidmaatschap van franchise of inkooporganisatie) geldt het tegenovergestelde. De groei onder deze bedrijven is gestagneerd en er wordt verwacht dat het aantal in de toekomst zal teruglopen [9].

Bouwmarkten

Een andere grote speler in de levende have verkoop zijn de bouwmarkten. Deze sector vertoont echter een langzame groei, die een stuk lager ligt dan de groei bij de dierenspeciaalzaken. Voorbeelden van ketens uit dit segment die zich richten op de verkoop van levende have zijn Hornbach (103 dierenafdelingen) en Obi (121 dierenafdelingen). Veel van deze bouwmarkt ketens hebben een aangesloten tuincentrum/ tuinafdeling. In Duitsland zijn het voornamelijk het voornamelijk de bouwmarkten en de dierenspeciaalzaken die levende have verkopen.[29] [8].

Tuincentra

De Duitse tuincentramarkt is opgebouwd uit veel zelfstandige ondernemers (met één of twee tuincentra) en een handjevol ketens. Enkele voorbeelden van tuincentraketens (die niet aan een bouwmarkt vastzitten) zijn Dehner, Pflanzen-Kölle en Birkhof [8].

Voor de tuincentra geldt ook dat er sprake is van een langzame groei. Het aantal uitbreidingen van de dierenafdelingen in deze sector ligt het laagst van alle drie de branches. Van de grote ketens die levende have verkopen heeft slechts één keten het aantal dierenafdelingen uitgebreid van 89 naar 93 in het jaar 2003/2004. Voor de andere tuincentraketens geldt dat het aantal dierenafdelingen gelijk is gebleven. Het aantal dierenafdelingen binnen tuincentra ligt lager dan in de twee andere branches. Zo heeft de keten Dehner het hoogste aantal dierenafdelingen (93), daaropvolgend komt Nordharz met tien afdelingen [8].

Toekomstperspectieven levende have afdelingen

De hierboven genoemde informatie is in overeenstemming met de vastgestelde trend, dat er voor de levende have verkoop alleen groei zit in de dierenspeciaalzaak franchises, bouwmarkten en tuincentra en zoals aangegeven niet voor de zelfstandige dierenspeciaalzaken.

Een verklaring voor de lagere groei van zowel bouwmarkten als tuincentra is te wijten aan de recessie die de ketens wat voorzichtiger maakt. Daarnaast wordt het voor bedrijven steeds problematischer om bouwvergunningen te krijgen, wat uitbreiding kostbaar en tijdrovend maakt. Het diverse assortiment wat de tuincentra en bouwmarkten hanteren biedt hen echter een voordeel ten opzichte van de dierenspeciaalzaken, omdat het een specifieke groep consumenten aanspreekt. Door het Dähne Verlag worden er daarom goede toekomstperspectieven voor de sectoren voorspeld. (Het Dähne Verlag is een uitgeverij. Zij specialiseren zich in het uitgeven van vakbladen voor zowel de nationale en internationale dierenhandel als bouwmarkten) [11] [9].

2.2.5 Ontwikkelingen Duitsland

Levende have in tuincentra

Omdat de verkoop van tuinartikelen erg seizoensgebonden is, kenmerkt de omzet uit deze productgroep zich door pieken en dalen. Door een verbreding in het assortiment trachten de Duitse tuincentra hun omzet te stabiliseren. Dit heeft, net als in Nederland, geleid tot een branchevervaging waarbij tuincentra een diversiteit aan producten aanbieden. De combinatie van tuincentra met een dierenafdeling is hier een direct gevolg van. Bijzonder is echter dat ook dierenpeciaalzaken beginnen met een assortimentsuitbreiding in tuingerelateerde producten [10].

De combinatie tuin/dier

De interesse van deze sectoren voor de combinatie tuin en dier is te verklaren aan de hand van het toenemende aantal huishoudens met huisdieren in Duitsland. Vooral de knaagdieren worden steeds populairder [10]. Daarnaast worden vijver en aquarium door het Dähne Verlag gezien als belangrijkste levende have segment [29].

Tevens beschikt een groot aantal van huishoudens over een tuin. Uit onderzoek is gebleken dat huisdier en tuin gerelateerde aankopen vaak worden gedaan door één persoon binnen het huishouden. Met behulp van de combinatie dier en tuin assortiment richten de winkeliers zich op deze doelgroep. Daarnaast is het mogelijk om een dierenafdeling op een kleine oppervlakte te realiseren, met bijvoorbeeld alleen diervoeding en een klein aantal accessoires in het assortiment. Verder maakt een combinatie van beide assortimenten bedrijven minder afhankelijk van klimatologische en economische veranderingen en geeft het een stabiel omzetverloop. De bovengenoemde redenen maken het assortiment tuin en dier een veel gekozen combinatie door onder andere tuincentra [10].

Toekomst perspectieven tuin/dier

Het Dähne Verlag schat de toekomstperspectieven voor de combinatie dier/tuin gunstig in. Het aandeel huishoudens dat gebruik maakt van fabriek diervoeding/ petfood bedraagt 52%. Een groot deel van de Duitse huisdieren wordt nu gevoerd met restjes vanuit de keuken of bijvoorbeeld vlees van de slager [29]. Dit betekent dat er, zelfs bij een stabiel blijvende huisdierenpopulatie, nog veel groei te behalen is op deze markt. Het is echter wel van belang dat het concept voor de dierenafdeling duidelijk gedefinieerd en passend gemaakt wordt met de rest van de organisatie. Op deze manier kan er bijvoorbeeld kostenbesparing gerealiseerd worden door reclame voor tuin en dieren afdeling gezamenlijk te doen [10].

2.2.6 Wet- en regelgeving Duitsland

Garantie wetgeving

In januari 2002 is er in Duitsland onder invloed van EU richtlijnen een wetwijziging gemaakt in de consumentenwet. Voorafgaand aan deze wetwijziging waren er in Duitsland specifieke garantieregelingen opgesteld voor de verkoop van levende have.

De wetwijziging heeft tot gevolg gehad dat de specifieke garantie regelingen voor dieren zijn komen te vervallen. Dit heeft tot gevolg dat dieren op het gebied van garantiewetgeving weer als zaken gelden. Specifiek vallen de dieren door deze wetwijziging onder de verbruiksartikelen (consumptiegoederen).

In de categorie goederen maakt het Duits burgerlijk wetboek echter onderscheidt tussen gebruikte en ongebruikte (nieuwe) goederen, waarbij geldt dat de garantietermijn van gebruikte goederen met een jaar ingekort mag worden. Voor dieren uit een asiel zou een dergelijke ingekorte garantietermijn van toepassing zijn wanneer er sprake is van een tweede eigenaar. Toch is het moeilijk vast te stellen wanneer er bij een dier van 'gebruikt' of 'ongebruikt' gesproken kan worden.

Midden 2002 is er door het overkoepelende orgaan voor dierenartsen de Bundestierärztekammer (BTK) om zowel praktische als ethische redenen bezwaar gemaakt tegen deze wetwijziging bij het Ministerie van Justitie. Ten eerste vond het BTK de garantieregeling bij de verkoop van dieren onbruikbaar, omdat er bij een dier moeilijk van "gebruikt" of "ongebruikt" te spreken is. Als alternatief is er voorgesteld om voor de verkoop van dieren een aparte garantietermijn van zes maanden te gebruiken. Daarnaast eiste het BTK een toevoeging aan het Burgerlijk Wetboek, waarin benadrukt zou moeten worden dat de termen gebruikt en ongebruikt niet op dieren van toepassing zijn [26].

Het Ministerie van Justitie heeft ondanks het bezwaar van het BTK geen verandering doorgevoerd in de wetgeving. In een reactie naar het BTK geeft de Minister van Justitie aan, dat er voor de ontwikkeling van deze wetgeving veel aandacht is uitgegaan naar de toepasbaarheid op dieren. Als argument geeft de minister dat na zorgvuldig onderzoek van bestaande jurisprudentie is vastgesteld, dat het onderscheid tussen gebruikt en ongebruikt (nieuw) ook garantie wetgeving voor levende have beslaat. De minister acht de wetgeving daarom een correct en bruikbaar hulpmiddel, dat de ethische verantwoordelijkheid van de mens ten opzichte van het dier niet schaadt [12] [61].

Minderjarigenregeling

In sectie acht uit de Duitse dierenbeschermingswet wordt de verkoop van dieren aan minderjarigen behandeld. In artikel 11C wordt vermeldt dat er zonder toestemming van de voogd of ouder geen gewerkte dieren meegegeven mogen worden aan een persoon beneden de 16 jaar. Opvallend is dat er hier alleen gesproken wordt van gewerkte dieren. Dit maakt het mogelijk voor een persoon onder de 16, om zonder toestemming over te gaan tot de aankoop van een vogelspin in een tuincentrum. De Duitse wet heeft echter een uitgebreide bescherming voor de minderjarigen waaronder ook de aankoop van goederen valt. In de praktijk zal de ouder of voogd de in het voorbeeld genoemde koopovereenkomst voor de vogelspin daarom nietig kunnen laten verklaren [35] [40].

Vakbekwaamheidseisen

Naast de landelijke wetgeving heeft een bedrijf dat levende have wil verkopen (zoals tuincentrum met levende have afdeling) ook nog te maken met de wetgeving in de deelstaten. Alle 16 deelstaten heeft een lokale overheid die valt onder referat 321 tierschutz (afdeling 321 dierenbescherming) van het Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (Het Ministerie voor Consumentenbescherming, Voedsel en Landbouw) die controleert of een ondernemer vakbekwaam is voor het verkopen van levende have. De eisen voor het vakbekwaam zijn verschillen echter per deelstaat. In een aantal staten moet men aan kunnen tonen dat men voldoende ervaring heeft met het omgaan en verzorgen van de diersoorten die men wil gaan verkopen. Voor de eigenaar/bedrijfsleider van het tuincentra met een levende have afdeling betekent dit dat deze door het tonen van getuigschriften en/of diploma's toestemming krijgt voor het verkopen van levende have.

Er zijn echter ook staten waar de eigenaar/bedrijfsleider eerst een schriftelijk examen zal moeten afleggen om aan te tonen dat ze vakbekwaam zijn (bijvoorbeeld in de deelstaat Hessen) [32].

Kort samengevat:

- vooral de **dierenspeciaal franchisezaken** vertonen hoge groei;
- de tuincentra vertonen een langzame groei van het aantal levende have afdelingen;
- Er wordt een gunstige toekomst voorspelt voor de tuincentra/bouwmarkten door omdat zij door het onderscheidende assortiment een eigen doelgroep aanspreken;
- reden voor verkoop van levende have in tuincentra is het stabiliseren van de omzet;
- knaagdieren nemen toe in populariteit;
- vijver en aquarium segment meest belangrijk voor levende have verkoop;
- verwachting is groei voor markt in combinatie petfood/ levende have;
- Duitsland heeft een verplichte garantieregeling voor alle producten en dus ook voor levende have;
- de verkoop van levende have is niet toegestaan aan personen onder de 16 jaar zonder toestemming van ouder of voogd;
- een ondernemer die in zijn tuincentrum levende have wil verkopen moet aantonen; dat hij ervaring heeft en in sommige deelstaten een examen afleggen. (vakbekwaam is).

3. Praktijkonderzoek naar de tuincentrabranche

Naast dat er informatie over de tuincentrabranche uit de literatuur is gehaald, is er ook informatie over deze branche uit diverse interviews gehaald. Hoewel de onderzoekspopulatie oorspronkelijk op 9 ketens was gesteld, hebben helaas niet alle ketens hun medewerking kunnen verlenen voor een interview. De vijf ketens die hun medewerking hebben verleend aan de inventarisatie zijn Hornbach, Intratuin, Ranzijn Tuin en Dier, Agri Retail (Welkoop/ Boerenbond) en Garden Retail Services (Groenrijk). Deze vijf ketens hebben op de Nederlandse tuincentrabranche 349 vestigingen. Dit is 59% van het totale aantal tuincentra op de markt (589 vestigingen).

De informatie in dit hoofdstuk presenteert de resultaten over de tuincentrabranche verkregen uit deze vijf interviews (vragenlijst bijlage 2). Hierbij wordt er ingegaan op de bedrijfsstructuur en de beleidsvrijheden van franchisenemers en de omvang en belang van levende have verkoop in de tuincentra. Ook geven de ketens hun verwachtingen weer voor de komende vijf jaar met betrekking tot levende have verkoop.

3.1 Marktinformatie

Bedrijfsstructuur

De geïnterviewde ketens hanteren een verschillende bedrijfsstructuur. Er kan een verschil gemaakt worden tussen hard franchisegevers en soft franchisegevers. Hard franchisegevers hanteren een 'streng' beleid naar de franchisenemers toe. Dit wil zeggen dat de franchisenemers weinig te zeggen hebben over bijvoorbeeld assortiment of winkelrichting. Bij een soft franchisenemer wordt eveneens een 'strak' beleid gehanteerd, maar zijn er meer beleidsvrijheden mogelijk, in bijvoorbeeld assortiment. In beide gevallen is de franchisegever de keten.

Een franchisegever (hard en soft) kan eigen vestigingen bezitten, hierbij staat de bedrijfsleider onder supervisie van de franchisegever. Daarnaast kunnen er nog zelfstandige ondernemers onder de franchisegever vallen.

Ook hier geldt dat bij de eigen vestigingen van de franchisegever een strakker beleid wordt gehanteerd dan bij de zelfstandige ondernemers.

Er is aan de ketens gevraagd welk bedrijfsstructuur zij hanteren. De resultaten hiervan zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 5: bedrijfsstructuur van de geïnterviewde ketens (n=5)

Bedrijfsstructuur	Aantal ketens
Hard franchise i.c.m. eigen vestingen	0
Soft franchise i.c.m. eigen vestigingen	2
Hard franchise zonder eigen vestigingen	0
Soft franchise zonder eigen vestigingen	1
Alleen eigen vestigingen	2

De twee ketens die aangeven een soft franchise met eigen vestigingen te hebben, willen beide naar een bedrijfsstructuur toe van hard franchise in combinatie met eigen vestigingen.

Beleidsvrijheid

De beleidsvrijheden die de franchisenemers krijgen van de ketens is verschillend. Dit is afhankelijk van de beleidsstructuur. In dit onderzoek is dit echter alleen van toepassing bij de (twee) ketens die 'soft franchise i.c.m. eigen vestigingen' hanteren. Hieronder staat deze beleidsvrijheid weergegeven.

Tabel 6: beleidsvrijheden van franchisenemers (n=5)

Bedrijfsstructuur	Beleidsvrijheden
Soft franchise i.c.m. eigen vestigingen*	-Ja, eigen assortimentsaanvulling door franchisenemer, niet gewenst door keten - Nee, 80% - 20% assortimentregeling
Soft franchise zonder eigen vestigingen	- Nee
Alleen eigen vestigingen	- Nee

* : i.c.m = in combinatie met

Hoewel beide ketens soft franchise geveer zijn met eigen vestigingen is er een verschil in beleidsvrijheid. Hierbij geeft één van de ketens aan beleidsvrijheden te hebben, maar dit vinden zij niet wenselijk. De andere keten geeft aan een assortimentregeling van 80% -20% te hanteren. Dit wil zeggen dat de ondernemer voor 20% zelf mag bepalen welke producten hij in het assortiment opneemt (bijvoorbeeld lokaal aantrekkelijk assortiment).

De vrijheid die de vestigingen en ondernemers van de franchisegevers krijgen hebben voornamelijk betrekking op het assortiment.

Levende have als assortiment

Alle onderzochte ketens hebben levende have in het assortiment. Het aantal jaren dat zij dit al voeren ligt gemiddeld op 10 jaar. Hier zit echter een groot verschil in, van 5 jaar tot 17 jaar. De redenen om levende have in het assortiment op te nemen zijn voor de ketens verschillend:

Tabel 7: redenen voor de verkoop van levende have in tuincentra (n=5)

Antwoorden ketens	Aantal
- sfeer in de winkel/ emotie	3
- impuls kweken bij de consument	2
- bijverkoop	2
- herhalingsaankoop	1
- brancheonderdeel	1
- vloeit voort uit verkoop diervoeding	1
- totaalpakket aanbieden	1

De belangrijkste reden om levende have te verkopen is om sfeer in de winkel te creëren. Met het aanbieden van een klein konijntje of een mooi ingericht aquarium wordt er door de winkel aantrekkingskracht op de klant uitgeoefend en wordt aankoop gestimuleerd. Door de verkoop van levende have wordt er aan de klant een totaalpakket gepresenteerd. Naast het kopen van het dier wordt de klant de mogelijkheid gegeven een kooi, speeltjes en voer aan te schaffen. Deze 'bijverkoop' en 'herhalingsaankoop' maakt de verkoop van levende have voor tuincentra aantrekkelijk.

Omzet uit levende have verkoop

Uit de verkoop van levende have is geen hoge omzet te halen: het omzetaandeel wordt door de ketens tussen 0% en 3% geschat. Het verkopen van levende have is relatief duur, het dier zelf levert weinig winst op, terwijl er veel verzorgings- en voorlichtingsuren (arbeidskosten) en dervingskosten (uitval van dieren) in gaan zitten.

Kort samengevat:

- De onderzochte ketens hanteren verschillende beleidsvrijheden naar de vestigingen toe. Deze vrijheden hebben toepassing op het assortiment;
- de belangrijkste reden om levende have in het assortiment op te nemen is om sfeer te creëren in de winkel;
- levende have levert een omzet tussen 0% tot 3% op;
- de 'bijverkoop' maakt levende have verkoop voor de onderzochte ketens aantrekkelijk.

3.2 Levende have verkoop

Hoewel alle onderzochte ketens levende have in het assortiment hebben betekent dit niet dat alle vestigingen van de ketens daadwerkelijk allemaal levende have in het assortiment hebben opgenomen. De ketens geven aan dat dit afhankelijk is van de ondernemer op de vestiging. In onderstaande tabel is weergegeven het aantal vestigingen met levende have in verhouding tot de grootte van de keten (vraag 8).

Tabel 8: aantal vestigingen met levende have (n=5)

Aantal vestigingen van de geïnterviewde ketens	Aantal vestigingen met levende have (anders dan vissen)
57	30
7	7
8	6
230	Niet bekend, merendeel
47	20
Totaal = 349	Totaal = meer dan 178

Het resultaat uit bovenstaande tabel is dat van de 349 vestigingen die onder de vijf ketens vallen er (minimaal) 51% levende have in het assortiment heeft opgenomen. Omdat één keten aangeeft niet bekend te zijn met het aantal, maar wel er vanuit gaat dat het merendeel van de vestigingen levende have verkoopt, is hier de helft van het aantal vestigingen berekend, dit resulteert in 115 vestigingen.

De afgelopen jaren hebben de ketens hun afdeling met levende have in oppervlakte zien groeien. Vooral op het gebied van de sier- en vijvervissen. De meeste ketens hebben ook het aantal afdelingen zien stijgen.

De ketens geven echter ook aan afdelingen met levende have te hebben gesloten. Als oorzaak geven zij hiervoor aan dat deze afdeling (amfibieën en reptielen) meer specifieke vakkennis nodig had dan aanvankelijk werd gedacht.

Categorieën

Er is aan de ketens gevraagd welke diercategorieën zij verkopen (vraag 9). Hiermee wordt inzicht verschaft in het levende have assortiment wat zij hanteren.

Tabel 9: diercategorieën in de ketens (n=5)

Diercategorie	Aantal ketens
Amfibieën	1
Konijnen	5
Kleine knaagdieren	5
Reptielen	1
Aquariumvissen	5
Vijvervissen	5
Vogels	4
Andere diercategorieën	1

In deze tabel is te zien dat vissen, knaagdieren en konijnen door alle ketens verkocht worden. Opvallend is dat amfibieën en reptielen in één keten worden verkocht. Aanvankelijk was er nog een keten met amfibieën en reptielen in het assortiment. Deze keten heeft echter deze diercategorieën uit het assortiment gehaald, wegens het ontbreken van vakkennis.

Eén keten gaf aan sporadisch pluimvee te verkopen (in de tabel 'andere diercategorieën').

Tevens is aan de ketens gevraagd waarom zij hebben gekozen voor deze diercategorieën. Zij geven hierbij aan te werken vanuit een 'basisassortiment'. Als franchisenemer dien je minimaal dit basisassortiment te verkopen. Het basisassortiment bestaat bij alle ketens uit de diercategorieën vissen, konijnen en knaagdieren.

De ketens hebben voor de verkoop van bepaalde diercategorieën gekozen omdat deze commercieel het aantrekkelijkst zijn, zoals het geval bij vissen en knaagdieren. Vissen hebben een lage inkoopwaarde en een hoge omzetsnelheid. Knaagdieren hebben een hoog 'aibaarheidsfactor' en hebben hierdoor ook een hoge omzetsnelheid.

Sommige ketens hebben heel bewust (niet) voor een bepaalde diercategorie gekozen, omdat het (niet) in de formule pas. Daarnaast worden bijvoorbeeld reptielen als niet aantrekkelijk beschouwd, omdat hier een gespecialiseerde medewerker voor aangenomen moet worden en dit is niet rendabel genoeg.

Door middel van een rangorde is er door de ketens aangegeven wat de belangrijkste diercategorie is voor de omzet (vraag14).

Tabel 10: door de ketens aangegeven rangorde van de diercategorieën (n=5)

Rangorde diercategorieën belangrijk voor de omzet
1) vijvervissen
2) aquariumvissen
3) konijnen
4) kleine knaagdieren

De meeste ketens geven aan vijvervissen het meest belangrijk te vinden voor de omzet van de levende have afdeling. Dit komt door de lage aanschafwaarde en de omzetsnelheid. Dit geldt tevens voor konijnen en knaagdieren. Deze diercategorieën zitten gemiddeld één tot drie weken in het tuincentrum, voordat zij verkocht worden.

Amfibieën en bijzondere vissen zijn daarentegen in aanschaf duur en zitten relatief lang in het tuincentrum voordat ze verkocht worden, soms enkele maanden, waardoor er meer verzorgingskosten mee zijn gemoeid.

Verwachtingen

Geen van de ketens verwacht de komende jaren het assortiment met andere diercategorieën uit te breiden. Trendgevoelig is echter wel de invulling van het assortiment. Wanneer er blijkt dat bijvoorbeeld de degoe (een knaagdier) de nieuwe trend bij de klant wordt, nemen de ketens deze uiteraard wel op in het assortiment.

Drie ketens zien een stagnatie of kleine afname in de verkoop van kleine knaagdieren, konijnen en ook bij de vogels. Twee ketens verwachten echter wel een omzetgroei hierin.

De ketens met duurdere vissoorten, reptielen en amfibieën verwachten ook hier een lagere afname in. Dit wijten zij aan het internet, waar deze dieren makkelijk en goedkoper te verkrijgen zijn.

Voor de diercategorie 'vissen' (aquarium- en vijvervissen) verwachten twee ketens een omzetstijging. Eén keten geeft hiervoor aan dat zij de vissenafdeling centraal gaan regelen, waardoor er meer structuur in deze afdeling komt.

Kort samengevat:

- meer dan 178 van de 349 (51%) vestigingen die onder de onderzochte ketens vallen verkopen levende have;
- alle ketens hebben de diercategorieën knaagdieren, konijnen, aquariumvissen en vijvervissen in het assortiment;
- amfibieën en reptielen worden door één keten verkocht;
- vijvervissen en aquariumvissen worden als meest belangrijk voor de omzet beschouwd;
- de ketens verwachten geen assortimentuitbreiding de komende 5 jaar;
- drie ketens verwachten een afname in de verkoop van levende have. Twee verwachten een omzetstijging;
- Twee ketens verwachten een omzetstijging op de diercategorie 'vissen'.

4. Literatuuronderzoek naar welzijnsbeleid tuincentra

4.1 Welzijnsbeleid in Nederland

4.1.1 Wet- en regelgeving dierenwelzijn

De eerste wet in Nederland die dieren beschermden ontstond in 1886. Toen werd in het Wetboek van Strafrecht mishandeling van een dier strafbaar gesteld. In 1961 werd deze wet gewijzigd. Het werd strafbaar gesteld om een dier opzettelijk pijn te doen of te kwellen zonder 'redelijk doel of met overschrijding van hetgeen ter bereiking van zodanig doel toelaatbaar is'. Dit hield in dat je verantwoordelijk was voor een dier. Wanneer je er niet goed voor zorgde, was je strafbaar. De aangepaste wet uit 1961 ging voornamelijk over de *gezondheid* van dieren. Om tevens het *welzijn* van dieren te optimaliseren (een begrip wat pas in de late jaren zestig ter sprake kwam) besloot het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) in 1992 de Gezondheids- en Welzijnswet (GWWD) te maken. Deze wet beschermt alle dieren die door mensen gehouden worden. De wet gaat uit van het principe dat er geen handelingen met dieren verricht mogen worden, tenzij dit in de wet is vastgelegd.

De GWWD gaat in op de zorg voor de gezondheid en het welzijn van dieren, het weren van besmettelijke ziektes, de huisvesting van dieren, het vervoeren van dieren en het fokken, verkopen, verhandelen en verloten van dieren [62].

Het Ministerie is momenteel echter bezig met artikeluitbreiding van de GWWD. Hierin zal terugkomen dat het verboden is dieren te houden, tenzij anders is bepaald of onder bepaalde voorwaarden wordt toegestaan (artikel 33 van de GWWD).

Daarnaast wordt in artikel 56 toegevoegd dat er regels zijn betreffende het bedrijfsmatig verkopen, ten verkoop in voorraad hebben, ten verkoop aanbieden, verhuren en afleveren van (nader te bepalen) dieren. Hier worden bijvoorbeeld ook eisen gesteld aan de vakbekwaamheid van de ondernemer of de huisvesting voor een bepaalde diersoort. Voor de tuincentra kan dit gaan betekenen dat zij gediplomeerd personeel in dienst moeten hebben wanneer zij bepaalde diersoorten willen verkopen. Ook zullen de afdelingen moeten voldoen aan eisen die gesteld worden op de huisvesting van levende have. Wanneer deze artikelen van de GWWD in 2006 van kracht gaan, wordt dit de eerste wet die regels stelt aan het houden en verkopen van kleine huisdieren, bijvoorbeeld knaagdieren en vogels [5] [43].

Momenteel is er wel al een wet- en regelgeving voor het houden, fokken en verkopen van honden en katten. Deze regels zijn opgenomen in het Honden- en Kattenbesluit (HKB). Het HKB bevat bepalingen ter bevordering van de gezondheid en welzijn van bedrijfsmatig gehouden honden en katten.

Door deze bepalingen is de verkoop van honden en katten in tuincentra en dierenpeciaalzaken bijna niet mogelijk, omdat zij vakbekwaamheid verplicht stelt en eisen stelt aan de huisvesting, bijvoorbeeld aan de grootte van het verblijf.

RDA

In artikel 2 van de GWWD staat beschreven dat er een Raad voor Dier Aangelegenheden dient te zijn (RDA). In 1993 is dit in de praktijk doorgevoerd en is er een Raad aangesteld. De RDA is een overleg- en adviesorgaan voor het ministerie van LNV, over 'strategische vraagstukken op het gebied van gezondheid en welzijn voor dieren'. Op grond van uitspraken van de Raad worden er bijvoorbeeld wetswijzigingen en handleidingen door de minister doorgevoerd.

Zo heeft de Raad vrij recent nog negatief- en positieflijsten voor reptielen, amfibieën en vissen gepubliceerd. Zij geeft hierin advies over welke bekende reptielen, amfibieën en vissen geschikt zijn om als huisdier gehouden te worden en welke niet [73].

De overheid heeft aangegeven zich uitsluitend te richten op het voorkomen van mishandeling en verwaarlozing van dieren. Minister Veerman (LNV) heeft aangegeven dat de houder/eigenaar van een dier primair verantwoordelijk is voor de gezondheid en welzijn van een dier [2].

Begin 2004 liet de Tweede Kamer tijdens het debat over dierenwelzijn al weten een voorstander te zijn van het verplichten van vakbekwaamheid en het certificeren van diverse verkoopkanalen. Inmiddels heeft het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) heeft in oktober 2004 een conferentie over dierenwelzijn georganiseerd, waarin de herinvoering van deze eisen centraal staat [51].

4.1.2 Richtlijnen vanuit de branche

De vakorganisatie Dibevo (Dieren Benodigdheden en Voeders) komt op voor de belangen van ondernemers in de gehele huisdierenbranche. Dibevo is sinds 1936 de landelijk opererende en onafhankelijke vakorganisatie voor alle ondernemingen in de huisdierenbranche. Dit zijn zowel dierspecialzaken als groothandels in diervoeders.

De combinatie van het afschaffen van de vakbekwaamheids- en ondernemingseisen (paragraaf 2.1.4) betekende dat vanaf toen elke ondernemer 'zomaar' levende have kon gaan verkopen of verzorgen. Dit baarde Dibevo toen grote zorgen. Immers, bij de verkoop of verzorging van levende dieren behoort aantoonbare vakkennis. Sinds de afschaffing van de vakbekwaamheidseisen heeft Dibevo gepleit voor het opnieuw invoeren van deze eisen in de huisdierenbranche en de certificering van diverse verkoopkanalen binnen de sector. Naast dat door onkunde voortgekomen dierenleed hiermee voorkomen kan worden, is de consument verzekerd van goede voorlichting en zorg, omdat de consument een deskundig persoon voor zich heeft staan [51].

Om aan de consument duidelijk te maken dat er ondernemers zijn die, ondanks dat dit wettelijk niet is vereist, wél beschikken over aantoonbare vakbekwaamheid is in 1996 door Dibevo Stichting Dierbaar opgericht. Stichting Dierbaar zet zich in voor een verhoging van het kwaliteitsniveau in de huisdierenbranche en streeft naar een gunstiger imago van de aangesloten ondernemers naar de consument. Tevens heeft zij het doel om de sector te professionaliseren en het welzijn van dieren te verbeteren.

Stichting Dierbaar erkent dierspecialzaken en dierverzorgende bedrijven op basis van een uitgebreid eisenpakket. De erkenningseisen waar een ondernemer aan moet voldoen om erkend te worden door Stichting Dierbaar zijn bijgevoegd in bijlage 4.

Daarnaast moeten de bedrijven samenwerken met een dierenarts. De eigenaar van het bedrijf en de medewerkers dienen de juiste kennis over de huisdieren, het bedrijf en veel voorkomende problemen en oplossingen bezitten. De aangesloten bedrijven worden onverwacht gecontroleerd en getoetst door de auditoren van Stichting Dierbaar [45].

In Nederland zijn 49 dierspecialzaken erkend door Stichting Dierbaar. Overige dierverzorgende bedrijven zijn trimsalons en dierenpensions, zij brengen het totaal erkende bedrijven op een aantal van 89. Het aantal bedrijven erkend door Stichting Dierbaar neemt toe, er worden onderhandelingen gevoerd om alle vestigingen van 'Pets Place' te laten certificeren [28].

Tot op heden zijn er geen tuincentra gecertificeerd door Stichting Dierbaar. Indien er een aanvraag zou komen en Stichting Dierbaar een audit zou uitvoeren, zal het tuincentrum met betrekking tot levende have aan dezelfde criteria moeten voldoen als de dierspecialzaken [27].

De brancheorganisatie van de groen- en tuincentra (NVT, Nederlandse werkgeversorganisatie van groen- en tuincentra) maakt zich sterk voor de algemene belangenbehartiging van de ondernemers in de groen- en tuincentrumbranche. De NVT is 40 jaar geleden opgericht en treedt op namens de gehele branche.

NVT heeft een module 'Houden en verkopen van dieren' opgesteld (bijlage 5). Deze is opgenomen in de handleiding milieuzorg. Het betreft hier een richtlijn voor tuincentra over de verschillende aspecten waar zij mee te maken kunnen krijgen als zij een dierenafdeling willen starten of al hebben. De normlijsten die in het verleden in samenwerking met Dibevo zijn opgesteld zijn opgenomen in deze module. In deze module is opgenomen aan welke vakbekwaamheidseisen het personeel dient te voldoen, hoe het welzijn van dieren bevordert kan worden, aan welke wet en regelgeving voldaan dient te worden en er wordt aangeraden met één of twee leveranciers te werken. Door deze richtlijnen aan te houden voldoet een tuincentrum aan de minimale zorgplicht die hij heeft tegenover de levende have.

Kort samengevat:

- De huidige GWWD beschermt alle dieren die door mensen gehouden worden;
- na het van kracht gaan van nieuwe artikelen in de GWWD worden er eisen gesteld aan de vakbekwaamheid van ondernemers die levende have ter verkoop aanbieden;
- door het ontbreken van wettelijke regelgeving heeft Dibevo Stichting Dierbaar in het leven geroepen om kwaliteit in de huisdierenbranche te behouden;
- Stichting Dierbaar certificeert diervverzorgende bedrijven aan de hand van een eisenpakket;
- Stichting Dierbaar heeft nog geen tuincentra gecertificeerd;
- NVT heeft in samenwerking met Dibevo richtlijnen opgesteld voor het houden en verkopen van levende have.

4.2 Welzijnsbeleid buitenland

4.2.1 Wet- en regelgeving Verenigd Koninkrijk

Historie welzijnswetgeving

Met de 'Act to Prevent the Cruel and Improper Treatment of Cattle' uit 1822 is de UK de eerste ter wereld met wetgeving voor de bescherming van dieren en hun welzijn. Het blijft hier echter bij, totdat er in 1911 de 'Protection of Animals Act' wordt goedgekeurd. Deze wet stelt dat het veroorzaken van onnodig lijden (b.v. martelen, deelname aan gevechten) bij dieren een delict is en geldt voor zowel gedomesticeerde dieren, als dieren in gevangenschap (waaronder vee). Overtreding kan leiden tot in beslag name van het dier, een boete, of gevangenisstraf. De 'Protection of Animals Act 1911' wordt in de loop der jaren uitgebreid met negen amendments (toevoegingen) en is tot op heden de primaire dierenwelzijnwet in de UK [42].

Animal Welfare Bill

In 2002 is er door de Department for Environment Food and Rural Affairs (DEFRA, vergelijkbaar met het Nederlandse Ministerie voor Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit) een concept wetsvoorstel gedaan, om de wetgeving betreffende dieren te moderniseren. Één van de speerpunten van het concept is eenduidige wetgeving rondom het dierenwelzijn. Hiermee wil men de controle verbeteren, maar ook de regelgeving voor de dierenbranche (kennels, dierenwinkels, tuincentra, fabrikanten en groothandel) vereenvoudigen zodat duidelijk is waaraan zij moeten voldoen. Het concept is inmiddels voorgelegd aan een groot aantal partijen (waaronder fokkers en dierenbescherming) die hier hun commentaar op zullen geven, waarnaar er een uiteindelijke versie opgesteld wordt die een groot deel van de dierenwelzijnswetten zal vervangen (ondermeer de 'Protection of Animals Act 1911') [6].

4.2.2 Richtlijnen vanuit de branche Verenigd Koninkrijk

Brancheorganisatie

'The Pet Care Trust' (PCT) is een liefdadigheidsinstelling die is voortgekomen uit een brancheorganisatie voor de dierenbranche. Met ruim 1400 leden zijn zij de vertegenwoordiger voor kennels, dierenwinkels, leveranciers en tuincentra in de UK.

De oorsprong van 'The Pet Care Trust' ligt eind 1940 toen er in de Engelse regering een debat ontstond over "The Pet Animal Act 1951". 'The Pet Trade Association', voorloper van het huidige PCT, is ten tijde van dit debat opgericht met als doel het vertegenwoordigen van de dierenhandel. In de loop der jaren is The Pet Trade Association onder invloed van fusies en samenwerkingsverbanden uitgegroeid tot de liefdadigheidsinstelling 'Pet Care Trust'. Ondanks deze verandering van naam, is het PCT het voornaamste aanspreekpunt gebleven voor de dierenbranche [66] [67].

Taken van Pet Care Trust

Een belangrijk uitgangspunt van het PCT is de bevordering van dierwelzijn in de praktijk. Dit trachten zij te doen door het opstellen van richtlijnen voor de verschillende sectoren van de dierenbranche. Zo zijn er voor de detailhandelaren richtlijnen opgesteld betreffende de verzorging van huisdieren. Hierin wordt onder andere voeding, transport en gezondheid van dieren behandeld (voor een volledig protocol met betrekking tot de verzorging van huisdieren zie bijlage 9) [68].

Behalve de bevordering van het dierenwelzijn in de branche, bieden deze richtlijnen de leden ook een handvat voor de omgang met dierwelzijn, waarmee zij hun bedrijfsvoering kunnen verantwoorden aan de (kritische) consument.

Een ander punt van belang waarbij het PCT ondersteuning biedt is de bedrijfsvoering. Voor de leveranciers van dier gerelateerde producten zijn er bijvoorbeeld richtlijnen opgesteld met betrekking tot garantie, product recall (het terughalen van het product uit de winkels) en de scholing van personeel.

Naast het opstellen van richtlijnen voor de diersector, houdt het PCT zich ook bezig met het verbeteren van de sector doormiddel van training en scholing. Door middel van haar website verschaft het PCT informatie over de kwalificaties die zij nodig achten voor het werkzaam worden/zijn met levende have. Daarnaast bieden zij in samenwerking met de organisatie City & Guilds (C&G) een management cursus aan die specifiek gericht is op de dierspecialzaak (C&G biedt vakbekwaamheidtrainingen voor een groot aantal sectoren) [68].

Tuincentra welzijnsbewust

In het artikel de 'The attractive pet and garden' uit Pets International magazine, geven enkele tuincentra ketens aan dat de aantrekkingskracht van een dierenafdeling afhankelijk is van de manier waarop deze beheerd wordt. De aanwezigheid van zieke of dode dieren dragen niet bij aan de aantrekkingskracht van de afdeling. Om de dierenafdeling efficiënt en professioneel te beheren, besteden de grote ketens daarom aandacht aan de scholing van hun personeel. Verschillende ketens vinden een diploma van het Pet Care Trust een minimum voor personeel dat werkzaam is op de dier en/of aquariumafdeling. Maar ook voor bestuurlijke of beleid functies hechten ketens waarde aan personeel met expertise in levende have handel. Tevens worden er overeenkomsten gesloten met lokale dierenartsen of worden er in sommige gevallen dierenartsen aangenomen om de levende have in geval van nood direct te kunnen behandelen en de gezondheid te kunnen waarborgen [22].

Kort samengevat:

- Pet Care Trust stelt richtlijnen op voor de branche;
- diploma van Pet Care Trust wordt door ketens als minimum gesteld voor personeel afdeling levende have.

4.2.3 Wet- en regelgeving Duitsland

Historie welzijnswetgeving

De eerste wetgeving voor dierenbescherming in Duitsland ontstaat in 1871 met het opstellen van een wet in het 'Reichstrafgesetzbuch' (Boek van Strafrecht). Hierin wordt er met straf gedreigd voor diegene, die in het openbaar of voor het vermaak dieren op sadistische wijze kwelt of misbruikt.

In 1933 ontstaat het 'Reichstierschutzgesetz' (dierenbeschermingswet) deze wordt gebruikt tot in het begin van de jaren zeventig. In 1972 wordt er in de Bondsrepubliek Duitsland een nieuwe wet voor dierenbescherming opgesteld die de wet uit 1933 vervangt. Deze wet, geheten 'Tierschutzgesetz', wordt gedurende de jaren '80 en '90 meerdere malen aangepast tot het in 1998 de huidige vorm krijgt.

Naast het ontwikkelen van de wet op dierenbescherming worden er meer wettelijk aanpassingen betreffende dieren gedaan. Zo is er in 1990 een toevoeging gedaan aan het 'Bürgerliches Gesetzbuch' (Burgerlijk Wetboek) waarbij er in paragraaf 90a wordt opgenomen dat dieren geen zaken zijn en dat zij worden beschermd door speciale wetten. De uitzondering hierop is, wanneer er voor bepaalde omstandigheden nog geen wetten zijn. In dat geval worden dieren voor de wet toch als zaken gezien.

En meer recentelijk in 2002, toen de bescherming voor dieren werd opgenomen in de 'Grundgesetz' (grondwet). Hierbij zijn aan artikel 20a van de grondwet de woorden 'und die Tiere' (en de dieren) toegevoegd, wat betekent dat de verantwoordelijkheid van de staat nu ook de bescherming van de dieren beslaat [75] [77].

Huidige welzijnswetgeving

De huidige wetgeving in Duitsland betreffende de dierbescherming is opgesplitst in dertien secties ('abschnitt'). Een aantal secties in het bijzonder zijn van belang bij het handelen, houden en verkopen van dieren (in bijvoorbeeld tuincentra). Zo gaat sectie twee 'Tierhaltung', in op het verzorgen van dieren. Er wordt ondermeer in vermeldt welke algemene kenmerken dierverblijven moeten hebben. Het uitvoeren van ingrepen op dieren, zoals het couperen van oren of staart wordt behandeld in sectie vier genaamd 'Eingriffe an Tieren'. Het meest belangrijk voor de handel in dieren is misschien wel sectie acht: 'Zucht, Halten von Tieren, Handel mit Tieren'. In deze sectie beslaat de wetgeving voor het fokken, houden en handelen met dieren. Daarnaast wordt er vermeld welke eisen er gesteld worden aan een persoon die beroepsmatig in (gewervelde) levende have handelt. [40].

4.2.4 Richtlijnen vanuit de branche Duitsland

Brancheorganisatie

Het Zentralverband Zoologischer Fachbetriebe Deutschlands e.V. (ZZF) is de Duitse brancheorganisatie voor de dierenbranche. Met meer dan 750 leden uit de dierenvakhandel, vertegenwoordigen zij de belangen van onder andere dierspeciaalzaken, aquariumzaken, trimsalons en tuincentra met een levende have afdeling.

Het uitgangspunt van het ZZF is de verantwoordelijkheid van de mens voor het levende dier en het welzijn van huisdieren. Daarom hebben in 1991 afgevaardigden van het ZZF beperkingen voor de handel in huisdieren laten vastleggen in het Heidelberger Beschlüsse (Heidelberger Besluit). Deze beperkingen zijn opgesteld om levende have te beschermen en de kwaliteit in de dierenbranche te verbeteren. Het besluit vormt de basis van het programmabeginsel van het ZZF en zijn daarom ook bindend voor haar leden. Het zijn echter zelfbeperkingen op vrijwillige basis en ze gelden niet als wettelijk bindend [32].

In de besluiten is onder andere vastgelegd welke dieren het ZZF geschikt acht voor de verkoop. Een maatstaf om dit te bepalen is de kennis die de consument moet bezitten om het dier te kunnen verzorgen en te houden. Het ZZF heeft een rode lijst opgesteld voor hun leden met daarin dierfamilies en diersoorten die zeer soortspecifieke eisen stellen aan hun verzorging, voeding en omgeving. Met behulp van deze lijst wil het ZZF voorkomen dat de vermelde soorten via hun leden bij een onervaren consument terecht komt.

Tevens biedt de lijst een globaal overzicht van de soortspecifieke eisen die ook de kennis van de leden bevordert en via hen doorgegeven kan worden op de consument.

Een andere taak van het ZZF is de deelname in het debat rondom de wetgeving voor de dierenbranche. Binnen dit debat vervult het ZZF vaak de rol van gesprekspartner voor de overheid, waarbij ze ondersteuning biedt bij het opstellen van wetsvoorstellen. Een taak die hier uit voortvloeit is het informeren van haar eigen leden over de actuele wet en regelgeving binnen de dierenbranche en het bieden van rechtsbijstand. Daarnaast geeft het ZZF ook bedrijfstechnisch advies en ondersteuning, waarbij ondermeer aspecten als bedrijfsvoering, personeelsbeleid en boekhouding naar voren komen. Ook organiseren zij seminars en symposia waarbij zij naast de branche, zich ook richten op een groter publiek. Zo organiseren zij lesprogramma's voor kinderen, waarbij het verantwoord omgaan met dieren onder de aandacht gebracht wordt [81] [80] [78] [32].

Certificering

Naast het informeren en ondersteunen van de dierenbranche, reikt het ZZF ook een predikaat uit voor de dierenvakhandel, het zogenaamde 'Prädikat Ausgezeichnetes Zoofachgeschäft' (Predikaat Uitstekende Dierenvakhandel). Het predikaat wordt uitgereikt in samenwerking met het 'Tierärztlichen Vereinigung für Tierschutz e.V.' en het 'Bundesverband der beamteten Tierärzte e.V.' (twee organisaties voor dierenartsen).

Een dierenvakhandel die in aanmerking wil komen voor het predikaat dient zichzelf aan te melden. Om te bepalen of de kandidaat in aanmerking komt, wordt er een onaangekondigd bezoek gebracht aan de vakhandel. Tijdens dit bezoek wordt er gelet op een vijftigtal criteria. Zo wordt er bijvoorbeeld gelet op de presentatie van de levende have. Het uitgangspunt hierbij is dat het huisvesten van de levende have een voorbeeldfunctie vervult naar de consument. Een ander aandachtspunt is de verzorging van de dieren. Hierbij wordt er ondermeer gelet op de aanwezigheid van schoon drinkwater en de gezondheid van de dieren. Naast de levende have wordt het assortiment van de winkel ook beoordeeld. Hierbij wordt onder andere gelet op het aanbod (in het assortiment moet alles aanwezig zijn voor de te koop aangeboden levende have), de positionering en het voorraadbeheer.

Ook de kwaliteiten van de verkoper(s) komen aan bod. Hierbij wordt het bezit bij de verkoper van vakkennis beoordeeld, wat door het stellen van vragen en het observeren van de gegeven voorlichting. Wanneer er aan alle vijftig criteria is voldaan ontvangt de dierenvakhandel een oorkonde met daarop het logo van het "Predikaat Uitstekende Dierenvakhandel". Na uitreiking is het predikaat geldig voor 36 maanden [32].

Op dit moment zijn er twee tuincentra gecertificeerd door de ZZF. In totaal heeft het ZZF nu sinds 2001 vijf bedrijven gecertificeerd, waarvan de laatste twee in 2003. Dit geeft aan dat er tot nu toe nog weinig animo is voor de certificering [79].

Kort samengevat:

- Duitsland heeft dierenbescherming opgenomen in de grondwet;
- er zijn 2 tuincentra gecertificeerd door het ZZF;
- er is weinig animo voor de certificering ZZF.

5. Praktijkonderzoek naar welzijnsbeleid in tuincentra

De resultaten over het welzijnsbeleid van de ketens verkregen uit de inventarisatie zijn weergegeven in het komende hoofdstuk. Het hoofdstuk is opgedeeld in twee delen: allereerst worden de resultaten genoemd die zijn verkregen uit de afgenomen interviews, vervolgens staan de resultaten verkregen uit het vestigingsbezoek. Deze laatste is weer opgedeeld in de resultaten van de quick scan observatie en het gestandaardiseerd gesprek (het gesprek met de medewerker).

5.1 Interviews

Hoewel de onderzoekspopulatie oorspronkelijk op 9 ketens was gesteld, hebben helaas niet alle ketens hun medewerking kunnen verlenen door een interview af te geven. De vijf ketens die hun medewerking hebben verleend aan de inventarisatie zijn Hornbach, Intratuin, Ranzijn Tuin en Dier, Agri Retail (Welkoop/ Boerenbond) en Garden Retail Services (Groenrijk). Deze vijf ketens hebben op de Nederlandse tuincentramarkt 349 vestigingen. Dit is 59% van het totale aantal tuincentra van de markt (589 vestigingen).

Er wordt in de interviews ingegaan op het beleid wat de ketens hanteren ter bevordering van het dierenwelzijn. De normen gebaseerd voor dit interview zijn gebaseerd op de erkenningseisen van Stichting Dierbaar en de normen voor de verkoop van levende have in een tuincentrum door Dibevo (bijlage 4 en 5).

5.1.1 Voorlichting en nazorg

Zoals uit het hoofdstuk dataverzameling (paragraaf 1.3.2) duidelijk geworden is kunnen voorlichting en nazorg een belangrijke rol spelen in het bevorderen van dierenwelzijn en de afhandeling van klachten. Om te achterhalen of en op welke wijze er door de ketens voorlichting gegeven wordt, hoe zij met klachten van consumenten omgaan en waarom hiervoor gekozen is, zijn er tijdens de interviews met het vijftal ketens, veertien vragen gesteld met betrekking tot dit onderwerp.

Aanwezigheid en belang van voorlichting

In vraag één van voorlichting en nazorg (zie vragenlijst welzijn bijlage 3) is er aan de ketens gevraagd of er binnen de vestigingen voorlichting wordt gegeven bij de verkoop van levende have. In alle vijf de interviews is deze vraag met ja beantwoord. Bij twee ketens is het niet centraal (vanuit de keten) voor de vestigingen verplicht gesteld.

Vervolgens is de ketens een viertal redenen voorgelegd die de keuze voor het geven van voorlichting kunnen motiveren. Er is de ketens gevraagd hier een rangorde in aan te brengen. De resultaten hiervan zijn weergegeven in tabel 11.

Tabel 11: redenen voor het geven van voorlichting en het belang dat de ketens hieraan toekennen (n=5).

Vraag	Antwoorden ketens
2) belang van voorlichting?*	<ul style="list-style-type: none"> - Als voorbeeld van expertise/kwaliteit binnen uw keten. - Welzijnsbevordering van de levende have. - Verhogen van het gebruiksgemak voor de klant. - Bevordering van de levensduur van het product/ dier.

*De resultaten zijn weergegeven van meest belangrijk naar minst belangrijk, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage, * de respondenten hebben aangegeven twee antwoord mogelijkheden van gelijk belang te vinden.*

Zowel het 'voorbeeld van expertise' als de 'welzijnsbevordering' werden door alle vijf de ketens het meest belangrijk gevonden. De reden 'bevordering van de levensduur' werd door de meeste (drie) ketens als minst belangrijk bevonden.

Het voorlichten over welzijnsbevordering is volgens één keten van belang, omdat het welzijn een gevoelig punt is dat nauw verwant is aan de emotie van de klant.

Vorm(en) van voorlichting

De vorm van de gegeven voorlichting gevolgen hebben voor de effectiviteit (zie hoofdstuk dataverzameling). Vraag drie en zeven t/m negen gaan in op de door de keten gekozen vorm(en) van voorlichting en de redenen hiervoor.

Op de vraag of de voorlichting mondeling of schriftelijk gegeven wordt, antwoorden vier ketens dat dit op beide manieren gebeurt. Bij één keten wordt er alleen gebruik gemaakt van mondelinge voorlichting. Bij drie ketens wordt de keuze voor deze vorm centraal (vanuit de keten) bepaald voor twee vestigingen geldt dat de keuze voor de vorm van voorlichten bij de vestigingen zelf ligt.

In vraag zeven is de ketens gevraagd is of er bij de verkoop van levende have een 'gebruiksaanwijzing' meegeven wordt (kosteloos). De antwoorden van de ketens zijn verwerkt in de onderstaande tabel.

Tabel 12: het meegeven van een gebruiksaanwijzing bij de verkoop van levende have. (n=5)

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
7) meegeven van gebruiksaanwijzing?	Ja	3
	Nee	2

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage.

Bij twee ketens is de inhoud van de gebruiksaanwijzing centraal (vanuit de keten) opgesteld. Eén keten heeft aangegeven het opstellen van de gebruiksaanwijzing over te laten aan het personeel van de vestigingen. Hier zijn vanuit de keten geen verdere normen voor vastgesteld.

Tevens is de ketens in vraag 8 gevraagd of er in de vestigingen boekjes of folders met informatie over de aanwezige diercategorieën verkrijgbaar zijn (tegen vergoeding). Het resultaat was dat alle vijf de ketens aangaven aan deze schriftelijke informatie in hun vestigingen te verkopen.

De keuze van de ketens voor de hierboven beschreven vorm(en) van voorlichting (vraag 9) worden beschreven in de volgende tabel.

Tabel 13: De keuze van de ketens voor de door hen aangeboden voorlichting.

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
9) keuze voor deze vorm(en)?	- Aantonen van de aanwezige vakkennis	2
	- Het is de meest complete voorlichting	1
	- Kennis van de consument verhogen	1
	- Afhankelijk van de ondernemer/vestiging	1

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage.

Onderwerpen waarover voorgelicht wordt

In vraag acht is de vijf ketens gevraagd welke onderwerpen deel uit maken van de in de vestigingen geboden voorlichting. Voor het beantwoorden van deze vraag konden er meerdere onderwerpen worden aangevinkt. De resultaten zijn weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 14: de onderwerpen die de ketens in hun voorlichting behandelen. (n=5)

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
4) onderwerpen die behandeld worden in de voorlichting	Huisvesting	4
	Voeding	4
	Informatie over het individu	3
	Verzorging	4
	Gedrag	3
	Ziekte & preventie	2
	Transport	3

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage.

Door één keten is het niet centraal bepaald welke onderwerpen deel uit moeten maken van de voorlichting. Dit is volgens de keten te wijten aan het feit dat de levende have afdelingen geen onderdeel zijn van de franchiseformule. De inhoud van de voorlichting is bij deze keten vestiging afhankelijk.

Personeel en voorlichting

In de vorige vraag hebben de ketens kunnen aangeven welke onderwerpen deel uit moeten maken van hun voorlichting. Om informatie over deze onderwerpen over te brengen op de klanten dient het personeel dit in hun voorlichting op te nemen. Daarom is de ketens gevraagd of er voor het personeel van de afdeling met levende have richtlijnen zijn vastgelegd met betrekking tot het geven van voorlichting (vraag 5). Daaropvolgend is er in vraag zes gevraagd hoe het personeel opgeleid wordt voor het geven van de voorlichting (vraag zes). De antwoorden van beide vragen zijn verwerkt in het onderstaande figuur.

Tabel 15: richtlijnen en opleiding voor het geven van voorlichting. (n=5)

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
5) richtlijnen voor personeel?	Ja, er zijn concrete richtlijnen	2
	Nee, dit wordt naar inzicht van het personeel gedaan	3
6) personeel opgeleid voor voorlichting?*	- Via de leveranciers wordt veel kennis opgedaan	3
	- Dit gebeurt vanuit de basisopleiding.	2
	- Door middel van een lezing door de dierenarts	1
	- Vanuit het Dibevo vakblad	1
	- Het personeel wordt niet opgeleid	1

*Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage. * bij vraag 6 zijn er door een aantal ketens meerdere antwoorden gegeven, de antwoorden zijn weergegeven van meest genoemd naar minst genoemd.*

Onder de bij vraag zes genoemde een basisopleiding verstaan de ketens, een diergerelateerde opleiding zoals het IPC Dier in Barneveld.

Klachten en nazorg

Om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de vijf ketens klachten met betrekking tot de levende have afdeling worden afgehandeld en geregistreerd is hiernaar gevraagd in vraag elf. Alle ketens geven aan dat klanttevredenheid voorop staat en dat de afhandeling hierop op gericht is. Tevens geven alle vijf de ketens aan dat de klachten die binnenkomen op de afdeling met levende have niet geregistreerd worden. Bij twee ketens worden centraal binnengekomen klachten wel geregistreerd en terug gekoppeld naar de betreffende vestigingen. Bij geen van de geïnterviewde ketens wordt er een protocol gebruikt voor de klachtenafhandeling en registratie (vraag 12).

Omdat er bij sommige klachten aanspraak gemaakt zal worden op de garantie, is de ketens in vraag dertien gevraagd of zij bekend zijn met specifieke garantieregeling voor levende have. Alle vijf de ketens hebben aangegeven bekend te zijn met de garantieregeling.

Vervolgens is er gevraagd welke richtlijnen de ketens opgesteld hebben met betrekking tot deze garantieregeling. Dit is verwerkt in de onderstaande tabel.

Tabel 16: opgestelde richtlijnen met betrekking tot de garantieregeling voor dieren. (n=5)

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
14) richtlijnen m.b.t. garantieregeling 2003?	- Coulante omgang met de regeling, omdat er emoties mee gemoeid zijn.	1
	- Omdat schuld van de consument lastig aan te tonen is soepel mee omgaan	1
	- Advies om de consument te laten aantonen dat de schuld bij de winkel ligt, hier echter soepel mee omgaan.	1
	- Geen specifieke richtlijnen	2

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage.

Bij vraag 14 geven de ketens aan dat de consument niet of nauwelijks op de hoogte is van de garantieregeling voor levende have. Dit komt omdat er volgens deze ketens weinig verandert is voor de consument. Bij de meeste ketens werd er voorafgaand aan de regeling al zonder moeite garantie verleend.

Redenen om de verkoop van levende have te weigeren

Omdat niet elke klant de mogelijkheid heeft om de levende have na aankoop in een geschikte omgeving te huisvesten, is de ketens gevraagd of er redenen zijn om de verkoop van levende have aan een potentiële klant te weigeren. De verwerking van deze vraag (tien) is hieronder in een tabel weergegeven.

Tabel 17: redenen om de verkoop van levende have te weigeren aan een klant. (n=5)

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
10) Redenen voor het weigeren verkoop van levende	- Je kunt een klant niets weigeren, in sommige gevallen kan er wel advies gegeven worden (afraden)	3
	- Er zijn geen redenen	2

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage.

Na doorvragen gaven twee ketens aan dat wanneer het een minderjarige zonder begeleiding (ouder/voogd) betreft, zij niet tot verkoop van levende have over gaan. Één keten die geen redenen heeft voor het weigeren van verkoop, gaf als motivatie hiervoor dat dergelijke situaties in de praktijk weinig voorkomen.

Kort samengevat:

- welzijnsbevordering en expertise zijn primaire reden voor het geven van voorlichting;
- alle ketenvestigingen geven aan 'gebruiksaanwijzingen' mee te geven;
- vier ketens geven aan de onderwerpen huisvesting, voeding en verzorging in de voorlichting te hebben opgenomen;
- twee ketens hebben richtlijnen opgesteld voor het geven van voorlichting;
- leveranciers worden drie maal genoemd als informatiebron gegeven in de voorlichting;
- vestigingen maken geen registratie van klachten over afdeling levende have;
- alle ketens zijn bekend met de garantieregeling levende have;
- klanttevredenheid staat voorop bij klachtenafhandeling;
- ketens hebben geen redenen om verkoop van levende have te weigeren.

5.1.2 Personeel

Het personeel op de afdeling levende have is verantwoordelijk voor de gezondheid en het welzijn van de levende have, maar ook voor een correcte voorlichting over deze levende have. Wanneer zij niet op de hoogte zijn van dierspecifieke verzorgingseisen blijven ze bij de verzorging van deze levende have in gebreke. Tevens kunnen zij deze onwetendheid overbrengen naar de klant, hierdoor blijft ook deze - na aanschaf- in gebreke. Daarom zijn de vijf ketens vragen voorgelegd betreffende het personeelsbeleid wat zij hanteren (vraag 15 t/m 23). Bij deze vragen wordt ingegaan op de vakbekwaamheid van het personeel (bijlage 3 vragenlijst welzijn)

Werving personeel

Het personeel werkzaam op de afdeling met levende have wordt door de ketens op verschillende manieren aangetrokken. Zij hoeven zelden vacatures te plaatsen of oproepen te doen. Zij hanteren hier dan ook geen beleid in. De reden die de ketens hiervoor aangeven is dat een potentiële vacature al is opgevuld, voordat deze is vrijgekomen. Deze wordt dan opgevuld door personen 'binnen het wereldje'. Meestal zijn dit stagiaires, medewerkers van een andere vestiging of afdeling of personen 'via via'.

Vakbekwaamheid

Een diploma geeft geen garantie over de vakbekwaamheid van een personeelslid. Geen van de ketens stelt het verplicht naar de vestigingen om personeel op de dierenafdeling te plaatsen welk in bezit is van een dierverzorgingsdiploma. De eisen waar zij wel op letten zijn opgenomen in onderstaand tabel.

Tabel 18: eisen gesteld door de keten aan het personeel werkzaam op de afdeling (n=5)

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
17) Vakbekwaamheidseisen?	-Geen	4
	-Diploma, of gespec. door hobby	1
18) Overige eisen?	-Affiniteit	2
	-(Werk)ervaring/ hobby	2
	-Niet bekend	1

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage.

Hoewel er niet specifiek op vakbekwaamheidseisen wordt gelet bij het aannemen van nieuw personeel, wordt er wel het van het personeelslid verwacht dat het affiniteit met dieren heeft. Daarnaast wordt er door de ketens wel geadviseerd om gediplomeerd personeel aan te nemen. Zij hebben dit echter niet in een beleid opgenomen.

Op de vraag hoe de personeelsstructuur op de afdeling met levende have is antwoorden vier ketens dat er één of twee personen per afdeling verantwoordelijk zijn. Dit geldt voor alle afdelingen in het tuincentrum (bijvoorbeeld sfeer binnen, onderhoud) en dus ook voor de afdeling met levende have. Eén keten stelt voor elke diercategorie op de afdeling één persoon verantwoordelijk.

De vraag of de ketens het beleid hanteren om personeel te specialiseren in een diercategorie antwoorden zij verdeeld. Drie geven hierbij aan het beleid te hanteren personeel te specialiseren, twee geven aan hier geen beleid in te hanteren. Het specialiseren in één diercategorie is gebruikelijk bij bijzondere dieren, zoals vissen en reptielen.

Kennisoverdracht

Wanneer personeel enige jaren op een afdeling werkzaam is, wordt het risico gelopen dat zijn kennis niet meer 'up to date' is. Daarom is aan de vijf ketens gevraagd hoe zij het personeel op de hoogte houden van de laatste ontwikkelingen in het vakgebied.

Wederom zijn de antwoorden van de ketens hierop verdeeld. Twee ketens houden hun personeel op de hoogte door middel van een 'weekbericht'. Deze wordt opgesteld door het management en hier staan alle nieuwtjes in, van tuinhuis tot gieter. Dit weekbericht wordt naar alle vestigingen gestuurd.

Drie ketens houden hun personeel niet gestructureerd op de hoogte. Personeel dient naar eigen interesse ontwikkelingen bij te houden.

Ketens geven aan dat personeel hiervoor als belangrijke bron het Dibevo vakblad te gebruiken. Daarnaast geven soms leveranciers extra productinformatie uit, waaronder wel eens verzorgingstips.

Twee ketens hebben in samenwerking met de leverancier workshops georganiseerd om het personeel bij te scholen met de laatste ontwikkelingen op het gebied van levende have.

De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de medewerkers werkzaam op de afdeling met levende have zijn bij de ketens vastgelegd in de taakomschrijving van de medewerkers. Deze gaan echter niet op detail in, zoals wanneer de verblijven en dergelijke verschoond moeten worden. Eén keten heeft echter een uitgebreid draaiboek over het verschoonen en verzorgen van de aquaria. Een andere keten heeft een uitgebreid dierverzorgingshandboek met hierin alle verzorgingsfactoren van de aanwezige diercategorieën. In beide handboeken staat letterlijk hoe vaak het verblijf verschoond moet worden.

De ketens is gevraagd welk beleid zijn hanteren in het geval van dienstbeëindiging van een personeelslid op de afdeling met levende have. Ook hier hanteert geen van de ketens een schriftelijk vastgelegd beleid in. De gebruikelijke wijze om kennis over te dragen is mondeling. Dit gebeurt naar eigen inzicht van het vertrekkende personeelslid. In één keten wordt er in sommige gevallen een personeelslid uit andere vestigingen ingezet om kennis over te dragen.

Kort samengevat:

- Ketens stellen een vakbekwaamheidsdiploma niet verplicht, zij vinden affiniteit en ervaring belangrijk;
- specialisatie komt vooral voor bij vissen, reptielen en amfibieën;
- personeel wordt door de ketens niet centraal op de hoogte gehouden van ontwikkelingen in het vakgebied dierverzorging;
- in geval van dienstbeëindiging wordt kennis bij de ketens mondeling overgedragen, dit gebeurt naar inzicht van het personeel.

5.1.3 Hygiëne & verzorging

De hygiëne en de verzorging op dierenafdeling spelen een belangrijke rol in de bevordering van de gezondheid en het welzijn van de levende have. Het helpt onder andere ziekten voorkomen en het vermindert stress bij levende have. Daarnaast heeft de afdeling met levende have een voorbeeldfunctie voor de consument.

Om inzicht te krijgen in de wijze waarop de ketens met hygiëne en verzorging omgaan zijn er elf vragen gesteld met betrekking tot dit onderwerp (vraag 24 t/m 34). Deze gaan in op de aanwezigheid van protocollen, de getroffen maatregelen ten behoeve van de verzorging en gezondheid, de controle en registratie van de levende have en de behoefte van de branche aan regelgeving en certificering (bijlage 3).

Protocollen en maatregelen

In vraag 24 is de vijf ketens gevraagd naar de aanwezigheid van protocollen voor een zestal onderwerpen betreffende hygiëne & verzorging. Vier ketens antwoorden voor geen van deze onderwerpen een protocol te hebben opgesteld. Van deze vier werd er bij één keten gewerkt aan de ontwikkeling van de protocollen, een andere keten hanteerde voor de diercategorie vissen wel een protocol. Één keten heeft aangegeven voor alle zes de onderwerpen een protocol te hebben, deze protocollen zijn gebundeld in een draaiboek.

Vervolgens is er in vraag 25 gevraagd op welke normen het bestaande protocol gebaseerd is. De ketens die geen protocol hadden hebben hier aangegeven op welke normen de werkwijzen van hun personeel betreffende de hygiëne & verzorging gebaseerd zijn. De verkregen resultaten zijn weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 19: De normen waarop de protocollen/werkwijzen gebaseerd worden (n=5)

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
25) normen voor dit protocol?	- Geen protocol, werkwijze naar eigen inzicht personeel	3
	- Normen in protocol gebaseerd op kennis en materiaal verkregen uit IPC opleiding	1
	- Geen protocol, onbekend welke normen men gebruikt	1

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage.

Binnen de keten die refereert aan de IPC opleiding, heeft een medewerker die deze opleiding heeft gevolgd de protocollen opgesteld. Hiervoor is gebruik gemaakt van de uit de opleiding verkregen kennis en het lesmateriaal (boeken etc.).

Naast de vraag naar de aanwezigheid van protocollen voor de 'alledaagse' werkzaamheden, is de ketens in vraag 30 ook gevraagd of er maatregelen getroffen zijn voor de levende have op de dagen dat het tuincentrum gesloten is. De tabel hieronder geeft een overzicht van de resultaten.

Tabel 20: Verzorging van de levende have buiten openingstijden (n=5).

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
30) maatregelen buiten openingstijden?	- Komt bijna niet voor, 7 dagen per week geopend	1
	- Ondernemer is altijd aan het werk	2
	- Er wordt extra voer en water neergezet	1
	- Niet bekend	1

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview in de bijlage.

Het antwoord op vraag 30, 'de ondernemer is altijd aan het werk', doelt erop dat de ondernemer op de dagen dat het centrum gesloten is ook taken in de vestiging heeft en dan ook zorg draagt voor de levende have.

In vraag 31 is de ketens gevraagd of zij een schriftelijk vastgelegd calamiteitenplan voor de afdeling met levende have hebben. Geen van de vijf ketens heeft hier een specifiek calamiteitenplan voor opgesteld.

Controle, normen en registratie

Regelmatige controle van de levende have kan de gezondheid bevorderen en helpt ziekten of uitbraken hiervan te verminderen. Om te achterhalen of de ketens gebruik maken van een controle en welke normen en registratie men hiervoor gebruikt, zijn hier in het interview een aantal vragen over gesteld.

Zo is er de ketens in vraag 26 gevraagd of de gezondheid van de levende have op vaste tijdstippen onderworpen wordt aan een controle. Voor een drietal ketens was dit inderdaad het geval. Elke ochtend wordt er in de vestigingen van deze keten een controle uitgevoerd door het personeel. Aanvullend werd er door één keten vermeld dat een aantal vestigingen wekelijks gecontroleerd worden door een dierenarts en dat zij voor de toekomst ernaar streven dit voor alle vestigingen te handhaven. Twee ketens hebben aangegeven dat de controle niet centraal verplicht wordt. Binnen deze ketens wordt de levende have alleen bij binnenkomst gecontroleerd.

Daaropvolgend is de ketens in vraag 27 gevraagd welke normen zij hanteren voor deze inspectie en of deze opgenomen zijn in een protocol. Binnen vier ketens werden de normen voor de controle overgelaten aan het eigen inzicht van het personeel. Deze zijn dus niet vastgelegd in een protocol. Bij één keten zijn de normen voor de controle wel opgenomen in een protocol.

In vraag 28 is de ketens gevraagd of zij deze controle ook registreren. Dit betekent dat het personeel aangeeft wanneer er gecontroleerd is en welke bijzondere gevallen ze zijn tegengekomen. De resultaten hiervan zijn uitgewerkt in de onderstaande tabel

Tabel 21: De registratie van de levende have controle. (n=5)

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
28) registratie van controle?	- De controle wordt niet geregistreerd.	3
	- Alleen voor de vissen wordt de controle geregistreerd	1
	- Alleen wanneer er zieke dieren worden aangetroffen	1

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview

In module 5 'het houden en verkopen van dieren' van de NVT, wordt het tuincentra aangeraden een overeenkomst te sluiten met een lokale dierenarts zodat direct consult (wanneer nodig) mogelijk is. Tijdens het interview is de ketens daarom ook gevraagd of de vestigingen afspraken hebben met een dierenarts, voor controle en behandeling van levende have (vraag 29). De resultaten van deze vraag zijn in de onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 22: Gemaakte afspraken met een lokale dierenarts. (n=5)

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
29) Overeenkomst met dierenarts?	Ja - voor het merendeel van de vestigingen	2
	- op eigen initiatief van de vestiging.	2
	- gedeelte wel, in de toekomst allemaal.	1
	Nee	0

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview

Regelgeving en certificering

Vanuit brancheorganisatie Dibevo wordt er al geruime tijd gestreefd naar door de overheid opgelegde vakbekwaamheidseisen voor de dierenbranche. Daarnaast biedt Stichting Dierbaar sinds kort de mogelijkheid voor tuincentra om de dierenafdeling te laten certificeren. Voor het verkrijgen van inzicht in de mening van tuincentraketens betreffende deze ontwikkelingen, zijn een drietal vragen gesteld.

Allereerst is er in vraag 32 gevraagd of de vijf ketens bekend zijn met de Stichting Dierbaar. Dit resulteerde in twee ketens die bekend waren met de stichting. Drie van de ondervraagde ketens waren dit echter niet. De resultaten van de daaropvolgende vragen 33 en 34, 'heeft uw ketens belang bij eenduidige regels' en 'heeft uw keten belang bij certificering' zijn weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 23: Belang van de ketens bij regels en certificering (n=5).

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
33) behoefte aan eenduidige regels?	Ja - biedt voordelen mits het duidelijke regelgeving betreft.	3
	- helpt eenduidig beleid te maken voor de vestigingen	1
	Nee - hebben eigen regels die prima voldoen	1
34) belang bij certificering	Ja - in het geval van toegevoegde waarde	3
	- wekt vertrouwen bij de consument	2
	Nee	0

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview.

Als toevoeging op vraag 33 geven de ketens aan dat zij wel behoefte hebben aan regelgeving indien deze geen belemmering vormt voor de ondernemer. Voor de certificering geldt dat het alleen als interessant gezien wordt, mits het voldoende naamsbekendheid heeft bij de consument. Momenteel is de certificering bij de consument geen erkenning voor kwaliteit en kost het de ondernemer meer dan dat het oplevert.

Kort samengevat:

- één keten maakt gebruik van een protocol voor hygiëne & verzorging;
- één keten heeft normen opgesteld voor de controle van de levende have in de vestigingen;
- drie ketens waren niet bekend met Stichting Dierbaar;
- vier ketens geven aan behoefte te hebben aan eenduidige richtlijnen;
- ketens hebben alleen interesse in certificering mits het een toegevoegde waarde heeft.

5.1.4 Voorraad- en inkoopbeheer

Voorraad- en inkoopbeheer heeft invloed op de gezondheid en het welzijn van levende have. Drukke in de winkel is een stressbevorderende factor, waardoor het voor de levende have aangenamer wordt wanneer het verblijf in de winkel gereduceerd wordt. Door een goed inkoopbeheer kan dit bewerkstelligd worden.

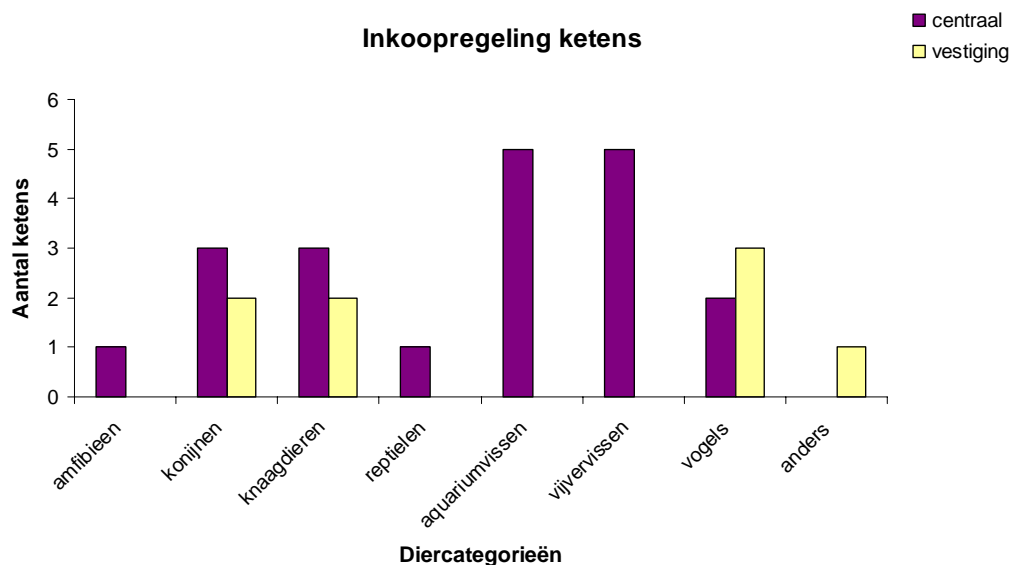
Besmetting met ziektes kunnen voorkomen worden door de levende have bij levering te controleren op gezondheid. Ook het instellen van een quarantaineperiode kan besmetting voorkomen.

De vijf ketens zijn vragen voorgelegd betreffende het voorraad- en inkoopbeheer wat zij hanteren (vraag 35 t/m 42). Bij deze vragen wordt ingegaan op de inkoop, levering en voorraad van levende have (bijlage 3).

Inkoop levende have

De levering van levende have is in enige mate seizoensgebonden. In het voorjaar worden er meer vissen verkocht en worden vissen vaker (één keer per week) geleverd. Knaagdieren en konijnen worden juist minder (één keer per twee weken) geleverd in de zomer. Gedurende het hele jaar wordt gemiddeld één keer per week levende have geleverd aan de tuincentra.

Levende have kan door de ketens bij verschillende leveranciers afgenomen worden. Ook de inkoopregeling voor de verschillende diercategorieën verschilt per keten. Er wordt een verschil gemaakt of de diercategorieën onder centraal inkoopbeleid vallen, of dat dit vestigingsafhankelijk is.



Figuur 4: inkoopregeling per diercategorie van de onderzochte ketens (n=5). Er is verschil gemaakt of de keten de inkoop centraal heeft geregeld of de inkoop per vestiging regelt.

Opvallend is dat alle ketens zowel de aquarium- als de vijvervissen centraal van de leverancier/ groothandel afnemen. Dit komt omdat vissen formule afhankelijk zijn en alle ketens hebben vissen in het 'basisassortiment'. Wanneer gezegd wordt door de ketens dat zij centraal inkopen, kan hierbij echter wel een verschil zitten in het aantal leveranciers. Niet alle ketens hebben één groothandel die al hun vestigingen bevoorraden. De ketens kunnen meerdere groothandels hebben die de vestigingen per regio bevoorraden. Ook dit kan weer per diercategorie verschillen.

Drie ketens hebben het beleid om geen levende have van particulieren af te nemen. Bij het afnemen van particulieren is er geen garantie dat er kwalitatief goede dieren worden afgegeven. Omdat levende have al relatief duur is, willen de ketens geen risico lopen met hoge dervingsaantallen (uitval).

Levering levende have

Het is voor alle productgroepen belangrijk dat er bij levering gecontroleerd wordt. Er wordt dan gelet op correctheid en kwaliteit. Dit gebeurt aan de hand van de pakbon.

Bij levende have is deze controle eveneens belangrijk. Bij deze leveringscontrole kunnen zieke dieren teruggestuurd worden.

Aan de ketens is dan ook gevraagd of zij de levering controleren en aan de hand van welke normenlijst dit gebeurt.

Tabel 24: de controle van levende have bij levering

Vraag	Antwoorden ketens	Aantal
35) Levering gecontroleerd op gezondheid en kwaliteit?	Ja Nee	5 0
36) Normen bij deze controle?	Eigen inzicht personeel Schriftelijk vastgelegd	4 1
37) Registratie controle?	Geen registratie Bij ziekte registreren	4 1

Aantal = aantal ketens, de nummers in de kolom 'Vraag' komen overeen met de nummering van het interview.

Alle ketens controleren de levende have bij binnenkomst. De normen waaraan deze levende have moet voldoen zijn bij één keten vastgelegd. De geleverde dieren dienen hierbij aan minimale eisen te voldoen met betrekking tot bijvoorbeeld grote, mager, schone oren en ogen, en diarree. De overige vier ketens laten de levering naar het inzicht van het personeel controleren.

De levering wordt niet geregistreerd, echter bij zieke dieren wordt er in één keten een aantekening van gemaakt.

Voorraadbeheer

Een quarantaine periode kan in acht worden genomen om de levende have tot rust te laten komen. Tevens wordt met een quarantaine periode voorkomen dat er besmetting plaatsvindt. Geen van de ketens hanteert een quarantaine periode van alle diercategorieën. Drie ketens hanteren een 'gewenningsperiode' bij vissen. Hierbij worden de vissen in hun vervoerszak gelaten waardoor zij kunnen wennen aan de nieuwe watertemperatuur.

Bij de andere diercategorieën wordt geen quarantaine periode in acht genomen. Dit omdat de ketens ervan uitgaan dat zieke dieren bij de leveringscontrole niet toegestaan worden.

Zieke dieren moeten apart van de gezonde dieren worden gehuisvest, om besmetting en stress te voorkomen. In alle vijf de ketens worden zieke dieren dan ook apart gehuisvest. Bij drie ketens worden deze dieren apart, maar wel in de winkel geplaatst. Deze dieren worden niet verkocht.

Bij twee ketens worden deze dieren 'achter de schermen' geplaatst. Voor deze huisvesting gebruiken zij vervoersboxen of gewone plexiglas verblijven.

Een enkele keer gebeurt het dat dieren niet verkocht worden. Dit komt bijvoorbeeld voor bij konijnen die te oud worden. Twee ketens hebben geen beleid opgesteld wat er met deze dieren moet gebeuren. Zij gaan ervan uit dat deze dieren bij het personeel terechtkomen of teruggaan naar de leverancier. De overige drie ketens hebben in het beleid opgenomen dat niet verkochte dieren terug gaan naar de leverancier.

Kort samengevat:

- Levende have wordt gemiddeld één keer per week geleverd;
- aquarium- en vijvervissen worden bij alle ketens centraal ingekocht;
- levende have wordt bij levering gecontroleerd, bij één keten zijn voor deze controle normen schriftelijk vastgelegd;
- bij 'vissen' wordt door drie ketens een gewenningsperiode in acht genomen, bij de overige diercategorieën gebeurt dat in geen van de ketens;
- levende have die ziek is wordt niet verkocht;
- drie ketens retourneren de levende have die niet verkocht is aan de leverancier, dit staat vastgelegd.

5.2 Vestigingsbezoek

Voor het vestigingsbezoek is geen toestemming of medewerking aan de ketens gevraagd en alle oorspronkelijk geselecteerde ketens hebben dus een bezoek gekregen. De onderzoekspopulatie voor de vestigingsbezoeken bestond uit 18 winkels, verdeeld over heel Nederland.

Het totaal aantal vestigingen van de onderzoekspopulatie is 416. Hier worden er 18 van bezocht. Dit is nog geen 5% van de onderzoekspopulatie.

Het totaal aantal tuincentra bedraagt 589 tuincentra in Nederland. Hiervan worden er 18 bezocht, dit is een percentage van nog geen 4%.

De afdelingen met levende have in de tuincentravestigingen zijn in overeenstemming met elkaar. 17 vestigingen hanteren een 'knaagdiereneiland' zoals weergegeven in onderstaand figuur.

Knaagdiereneiland



Figuur 5: knaagdiereneiland zoals veel gebruikt en gezien in de tuincentra.

Bron: [44]

Dit eiland gemaakt van plexiglas is doorzichtig, zodat de bezoeker van bijna alle kanten het knaagdier kan bekijken. De uitvoering van deze eilanden verschilt per keten (en per vestiging) in grootte, kleur en aantal verblijven. De kleinste knaagdieren zoals hamsters, gerbils en muizen worden in de bovenste verblijven geplaatst. Grotere knaagdieren zoals cavia's, ratten, maar ook konijnen worden in de grotere bakken onder geplaatst.

Naast dit meest voorkomende model zijn er ook andere inrichtingen van knaagafdelingen gezien. In de vestigingen van één keten worden de verblijven boven elkaar geplaatst, als een soort stellingkast. Er worden ook verschillen gezien tussen vestigingen van dezelfde keten.

De visafdelingen in tuincentra wordt opgesplitst in vijvervissen en aquariumvissen. Vijvervissen worden op de vijverafdeling gezien, aquariumvissen worden op de dierenafdeling gezien. Op beide afdelingen wordt er vanuit een basisprincipe gewerkt.

Vijvervis bak



Aquariumafdeling



Figuur 6: vijvervisbakken en aquaria zoals veel gebruikt en gezien in de tuincentra. Bron : [69] [39]

De vijvervissen worden in grote blauwe polyesterbakken gehouden. Hier zijn twee variaties in: zoals weergegeven in bovenstaand figuur of een bak met een ruit aan de voorkant.

De aquariumvissen worden gehouden op de dierenafdeling. De afdeling ziet er ruim opgezet uit en heeft aantrekkingskracht door het opvallend blauwe licht. De aquaria zijn tegen de muur opgesteld en beslaan de vloer tot het plafond. In de 'blauwe' aquaria zitten de bijzondere soorten siervissen. In het aquariumeiland (zoals op de voorgrond te zien) worden de normale goudvissen, guppies en waterplanten te koop aangeboden.

Gedurende de vestigingsbezoeken is er één vestiging aangetroffen waar reptielen en amfibieën in het assortiment opgenomen waren. Het figuur hieronder geeft een indruk van deze afdeling.

Amfibieën en reptielen afdeling



Figuur 7: de amfibieën en reptielen afdeling zoals gezien in één van de vestigingen. Bron: [72]

Zoals ook te zien bij de aquariumafdeling beslaat ook de amfibieën- en reptielenafdeling een (gedeelte van de) wand van vloer tot plafond.

5.2.1 Quick scan observatie

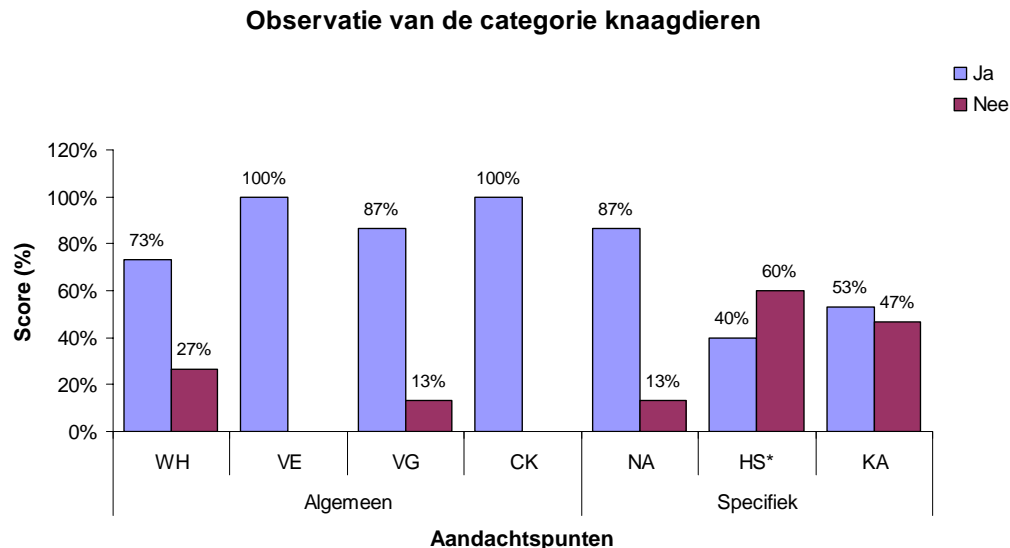
Deze paragraaf behandelt de resultaten die verkregen zijn uit observaties van de dierenafdelingen in 18 tuincentra. Tijdens de observaties is er voor zes diercategorieën gelet op de aanwezigheid van een viertal algemene en een drietal dierspecifieke eisen (beschreven in paragraaf 1.3.2). Deze eisen zijn opgesteld aan de hand van de websites van het platform verantwoord huisdierenbezit en de website van Stichting Dierbaar.

De resultaten zijn per diercategorie weergegeven in een grafiek, met uitzondering van de categorie amfibieën en reptielen. Op de x-as zijn de verschillende eisen afgekort weergegeven, op de y-as het scoringspercentage ja/nee. Daarnaast wordt onder de figuren een uitleg gegeven van de in de grafiek gebruikte afkortingen en het aantal observaties per diercategorie (N). Het aantal observaties per diercategorie verschilt omdat niet elk tuincentra alle diercategorieën in zijn assortiment heeft. De opvallende resultaten worden per grafiek kort toegelicht.

Knaagdieren

De knaagdieren zijn een veel geziene diercategorie tijdens de observaties. Het assortiment van de tuincentra voor deze categorie bestaat onder andere uit ratten, muizen, cavia's en hamsters. Tijdens de observaties is er voor deze groep specifiek gelet op de aanwezigheid van het nestmateriaal, de solitaire huisvesting van hamsters en een de aanwezigheid van een knaagmogelijkheid.

Het resultaat van de observaties is verder uitgewerkt in de onderstaande grafiek.



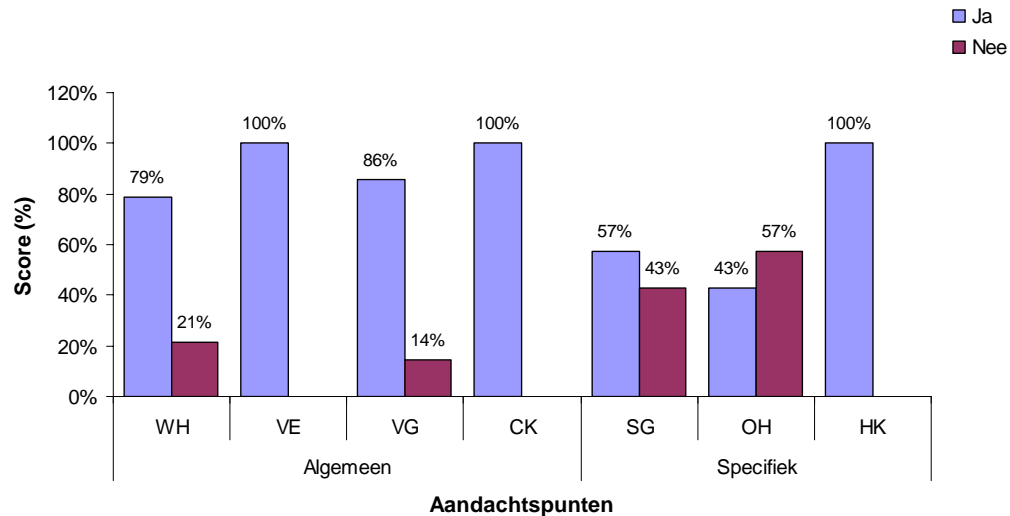
Figuur 8: de resultaten verkregen uit de observaties van de diercategorie knaagdieren in tuincentra (n=15)

WH = Watervoorziening halfvol, **VE** = Vrij van etensresten, **VG** = Vrij van gewonde, zieke of levenloze dieren, **CK** = Correcte klimaatomstandigheden, **NA** = Nestmateriaal aanwezig, **HS** = Hamsters solitair gehuisvest (tenzij broers zussen), **KA** = Knaagmogelijkheid aanwezig. *: Voor deze eis geldt N= 10, bij een aantal observaties was het aantal hamsters niet duidelijk waar te nemen.

Opvallend is dat er voor de specifieke eis HS (hamsters solitair) een score behaald wordt van 60% 'nee'. Dit geeft aan dat 60% van de bezochte ketens de hamsters niet solitair huisvesten. Ook het resultaat voor de eis KA (knaagmogelijkheid aanwezig) is opvallend (47% 'nee'), omdat verwacht werd dat knaagdieren mogelijkheden tot knagen zouden hebben.

Konijnen

Bij 14 vestigingen zijn er konijnen aangetroffen, waarvan het merendeel bestond uit dwerg- of hangoor varianten. Binnen de tuincentra worden deze meestal gehuisvest in combinatie met de knaagdieren in een knaagdiereland. Gedurende de observatie van deze diercategorie is er gelet op de sociale huisvesting van de dieren (SG). Daarnaast is er gekeken of de dieren toegang hadden tot een onbeperkte hoeveelheid hooi (OH) en of de hoogte van de kooi in verhouding is met de grootte van het dier(HK). De resultaten van deze observaties zijn weergegeven in de onderstaande grafiek.

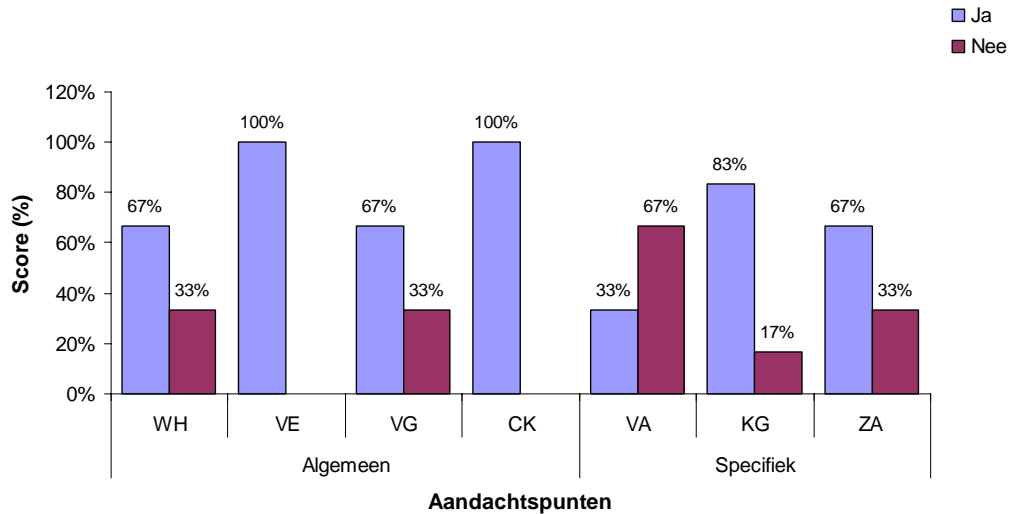
Observatie van de categorie konijnen

Figuur 9: de resultaten verkregen uit de observaties van de diercategorie konijnen in tuincentra (n=14). **WH** = Watervoorziening halfvol, **VE** = Vrij van etensresten, **VG** = Vrij van gewonde, zieke of levenloze dieren, **CK** = Correcte klimaatomstandigheden, **SG** = Sociaal gehuisvest (m.u.v. rammen), **OH** = Onbeperkt hooi, **HK** = Hoogte kooi in verhouding tot grootte dier.

Bijzonder is dat zowel voor de dierspecifieke eis sociaal gehuisvest (SG) als de eis onbeperkt hooi (OH) een hoog percentage 'nee' gescoord wordt (respectievelijk 43% en 57%).

Vogels

De diercategorie vogels is tijdens de observatie zes keer aangetroffen. Voor deze categorie is er gelet op de aanwezigheid van zitstokken (ZA). Ook is er gekeken of de vogels in paren (KG) en achter glas gehuisvest zijn (VA). De verkregen resultaten zijn verwerkt in de onderstaande grafiek.

Observatie van de categorie vogels (n=6)

Figuur 10: de resultaten verkregen uit de observaties van de diercategorie vogels in tuincentra (n=6).

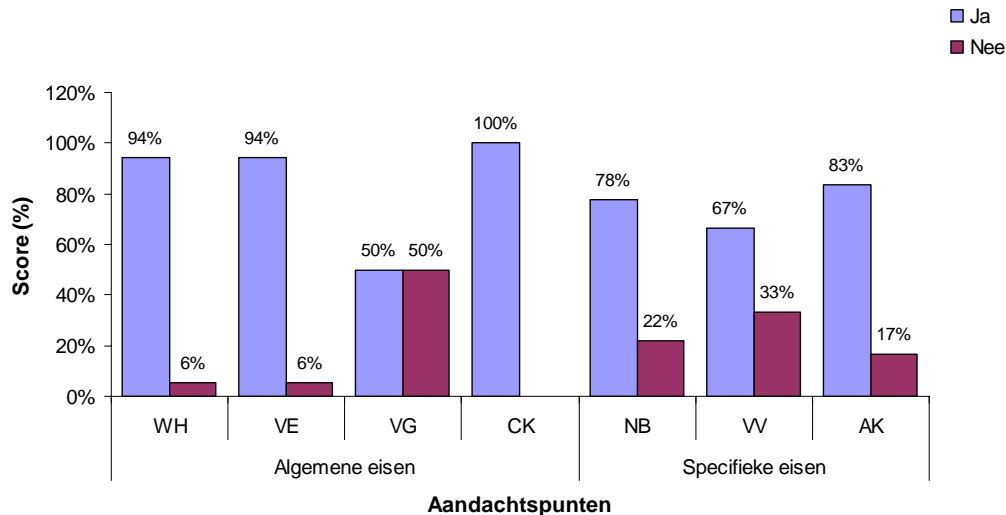
WH = Watervoorziening halfvol, **VE** = Vrij van etensresten, **VG** = Vrij van gewonde, zieke of levenloze dieren, **CK** = Correcte klimaatomstandigheden, **VA** = Verblijven achter glas, **KG** = In koppels gehuisvest, **ZA** = Zitstokken aanwezig.

Voor deze categorie vallen de 33% 'nee' voor de dierspecifieke eis zitstokken aanwezig (ZA) en de 67% 'nee' voor de eis verblijven achter glas (VA) er op.

Vissen

Tijdens de observaties is de diercategorie 'vissen' bij alle tuincentra aangetroffen. Voor de waarneming van deze categorie geldt dat er zowel naar de vijvervissen als de aquariumvissen is gekeken. Tussen deze twee categorieën is echter geen opsplitsing gemaakt voor de observatie. Dit betekent dat verkregen resultaten in sommige gevallen gebaseerd zijn op slechts één van deze twee categorieën. Voor de specifieke eisen is er bij deze categorie gekeken naar de verhouding van het visbestand ten opzichte van de hoeveelheid water (VV), de kwaliteit van het water (bevuilt etc) (NB) en de aanwezigheid van een bedekte kant van het aquarium (AK).

Observatie van de categorie vissen (n=18)



Figuur 11: de resultaten verkregen uit de observaties van vissen in tuincentra (N=18).

WH = Watervoorziening halfvol, **VE** = Vrij van etensresten, **VG** = Vrij van gewonde, zieke of levenloze dieren, **CK** = Correcte klimaatomstandigheden, **NB** = Niet bevuilt water, **VV** = Visbestand in verhouding tot hoeveelheid water, **AK** = Aquaria hebben minstens één bedekte kant.

Allereerst valt de 50% nee score bij VG (vrij van zieke gewonde of levenloze dieren) van de algemene eisen op. Dit betekent dat er in 50% van de observaties gewonde, zieke of levenloze dieren aangetroffen zijn. Voor deze categorie dieren geldt echter wel dat het om veel hogere aantallen gaat dan in de andere diercategorieën. Echter, de eis wordt al als "nee" gescoord wanneer er één ziek gewond of levenloos dier wordt aangetroffen. Er wordt dus geen rekening gehouden met het aantal aanwezige dieren.

Voor de specifieke eisen is vooral de score van 33% nee voor de eis VV (visbestand in verhouding tot hoeveelheid water) opvallend.

Amfibieën en reptielen

De categorieën amfibieën en reptielen zijn tijdens de achttien observaties één keer aangetroffen. Voor deze waarneming geldt dat beide diercategorieën zijn waargenomen in dezelfde vestiging. Omdat de meerwaarde van het grafisch weergeven van één waarneming te verwaarlozen is, is ervoor gekozen deze resultaten tekstueel te behandelen:

op de algemene eisen scoren beide diercategorieën 100% op 'watervoorziening halfvol' (WH) en 'vrij van zieke, gewonde of levenloze dieren' (VG). Uitzondering hierbij is de eis 'vrij van etensresten', bij zowel de amfibieën en reptielen werd er levend en dood voer in het verblijf signaleerd in de vorm van krekels.

Voor zowel amfibieën als reptielen is er bij de specifieke eisen gelet op de aanwezigheid van een warmtelamp (WA), UV-lamp aanwezig (UA) en schuilgelegenheid aanwezig (SA).

Op deze specifieke eisen is er voor beide diercategorieën 100% 'Ja' gescoord.

Kort samengevat:

- In 47% van de bezochte vestigingen met knaagdieren ontbrak de knaagmogelijkheid;
- in 57% van de bezochte vestigingen met konijnen was er geen beschikking over onbeperkt hooi;
- in 33% van de bezochte vestigingen met vogels waren er geen zitstokken aanwezig in de verblijven;
- in 33% van de bezochte vestigingen met vissen was het visbestand niet in verhouding tot de hoeveelheid water;
- de dierspecifieke eisen blijven in 31% van de vestigingsbezoeken in gebreke;
- de algemene eisen blijven in 12% van de vestigingsbezoeken in gebreke.

5.2.2 Gestandaardiseerd gesprek

In het gestandaardiseerde gesprek (bijlage 7) hebben de onderzoekers zich voorgedaan als potentiële klanten voor het kopen van een konijn. Deze gestandaardiseerde gesprekken zijn gevoerd in de tuincentra waar konijnen ter verkoop werden aangeboden. Van de 18 bezochte vestigingen verkochten er 14 konijnen.

Gedurende het gesprek zijn er verschillende aandachtspunten van het konijn ter sprake gekomen: achtergrond, huisvesting, voeding, verzorging, gedrag en ziektes.

Bij deze aandachtspunten is er genoteerd of deze informatieverstrekking spontaan verstrekt is (door de medewerker zelf aangekaart) of de informatieverstrekking gestuurd is (door de onderzoeker aangekaart). Wanneer het gesprek zo liep dat het aandachtspunt helemaal niet ter sprake kwam is het genoteerd als 'niet behandeld'.

Daarnaast is er bijgehouden of de verstrekte informatie in gebreke bleef, dit is bijgehouden als 'volledig' of 'onvolledig'. Wanneer bijvoorbeeld de medewerker vertelde over welk voedsel geschikt was voor het konijn, maar niet vertelde over welk voedsel niet geschikt was, werd dit als 'onvolledig' beschouwd.

De punten waar aandacht aan wordt besteed gedurende het gesprek zijn gebaseerd op onderwerpen aangekaart in informatieboekjes en op websites. De onderwerpen worden als algemene beginners informatie gezien.

Algemene resultaten gesprek

Tijdens het interview met de ketens is er voor het onderdeel voorlichting gevraagd of de vestigingen bij de verkoop van levende have een gebruiksaanwijzing verstrekken. Hiermee wordt er bedoeld op een gratis verstrekte A4 met informatie over de gekochte diersoort, die aan de klant meegegeven wordt gedurende de verkoop. Voor het vestigingsbezoek was hier het 'uitgeven van een gebruiksaanwijzing' echter geen aandachtspunt op het scoreformulier bij het vestigingsbezoek. Tijdens de achttien vestigingsbezoeken is er echter vier keer een gebruiksaanwijzing meegegeven.

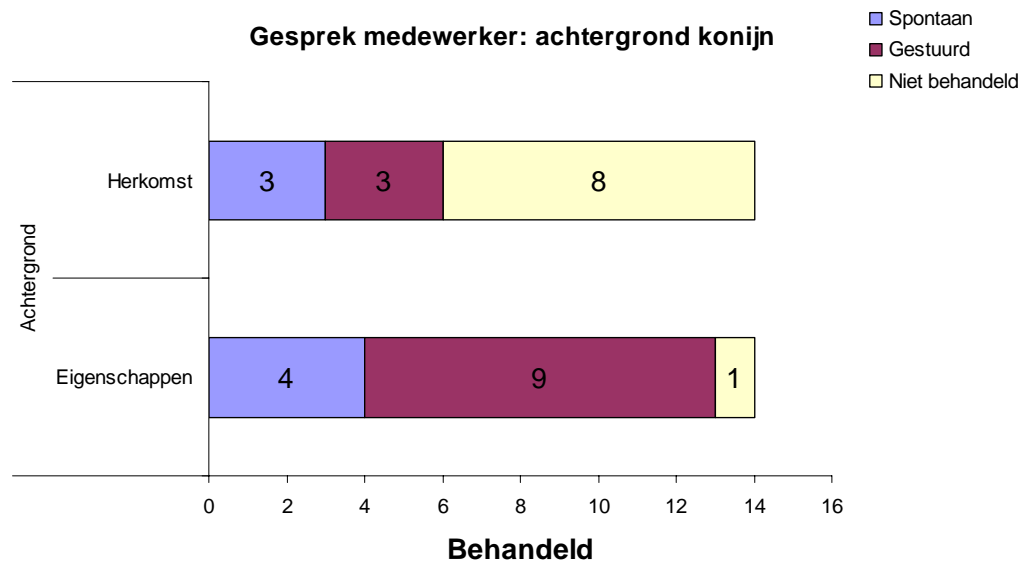
Gedurende de vestigingsbezoeken viel het op dat er niet standaard een persoon aanwezig is op de afdeling met levende have. In deze gevallen moest er een medewerker gezocht worden. Bij de vestigingen waar wel een medewerker op de afdeling aanwezig was moest gevraagd worden om voorlichting. In vier vestigingen is er een medewerker komen vragen 'of hij ergens mee kon helpen'.

In één vestiging heeft geen gesprek plaatsgevonden, omdat de medewerker verantwoordelijk voor de levende have afdeling afwezig was. Er werd toen aangeraden om voor informatie over konijnen later die week terug te komen, wanneer de verantwoordelijke wel aanwezig was. Deze vestiging is wel meegenomen in de score. Hierbij is bij alle onderwerpen 'niet behandeld' aangegeven.

Achtergrond konijn

De achtergrond van een konijn geeft informatie over de (verwachte) grootte van een konijn, de (verwachte) leeftijd en het geslacht. Deze factoren kunnen van belang zijn voor een klant om het dier wel of juist niet aan te schaffen. Daarnaast eisen deze factoren andere verzorgingsmaatregelen: een groter konijn dient in een groter verblijf gehuisvest te worden.

In het aandachtspunt over de achtergrond van het konijn is gelet op een tweetal factoren: de eigenschappen van een konijn (bijvoorbeeld geslacht en leeftijd) en de herkomst van het konijn (bijvoorbeeld fokker of particulier).



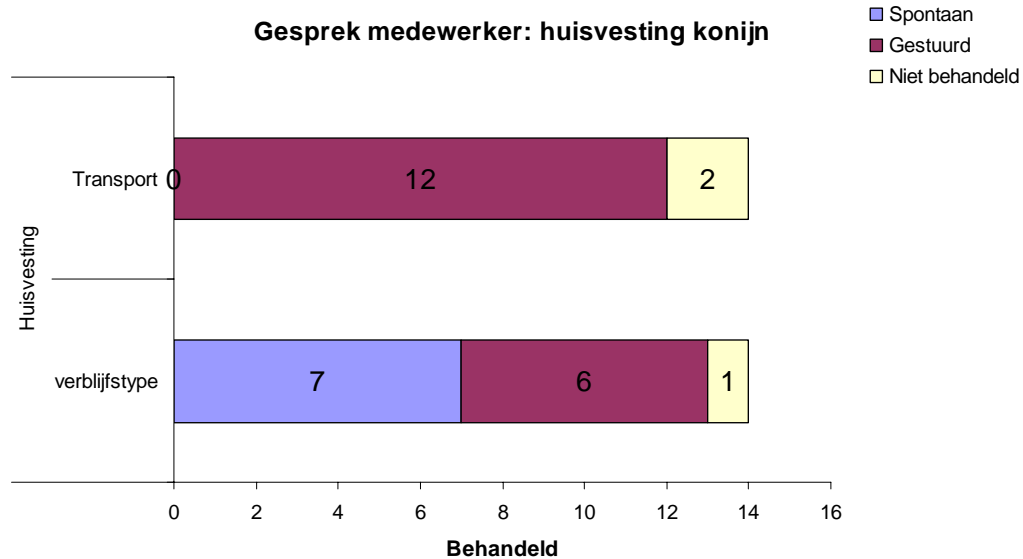
Figuur 12: gesprek met medewerker in een gestandaardiseerde situatie over de achtergrond van een konijn (n = 14). Spontaan = onderwerp is aangehaald door de medewerker, gestuurd = onderwerp is door onderzoeker aangehaald, niet behandeld = het onderwerp is niet ter sprake gekomen.

In de grafiek valt op dat in 8 gesprekken de herkomst van het konijn niet behandeld is. Tevens valt op dat in 9 gesprekken de eigenschappen van het konijn door de onderzoekers aangehaald worden.

Gedurende het gesprek is bijgehouden of de informatie volledig of onvolledig was. De informatie over eigenschappen van een konijn zijn door 7 medewerkers volledig behandeld. De herkomst van een konijn is door 5 medewerkers volledig behandeld.

Huisvesting konijn

Bij de huisvesting van een konijn is het van belang of het konijn binnen of buiten gehuisvest gaat worden. Voor beide huisvestingen zijn geschikte verblijven beschikbaar. De medewerker kan informatie verstrekken over de verschillende soorten bodembedekking en over de aankleding van het verblijf (eet- en drinkbakje). In onderstaand figuur zijn de resultaten van het gesprek over de huisvesting weergegeven.



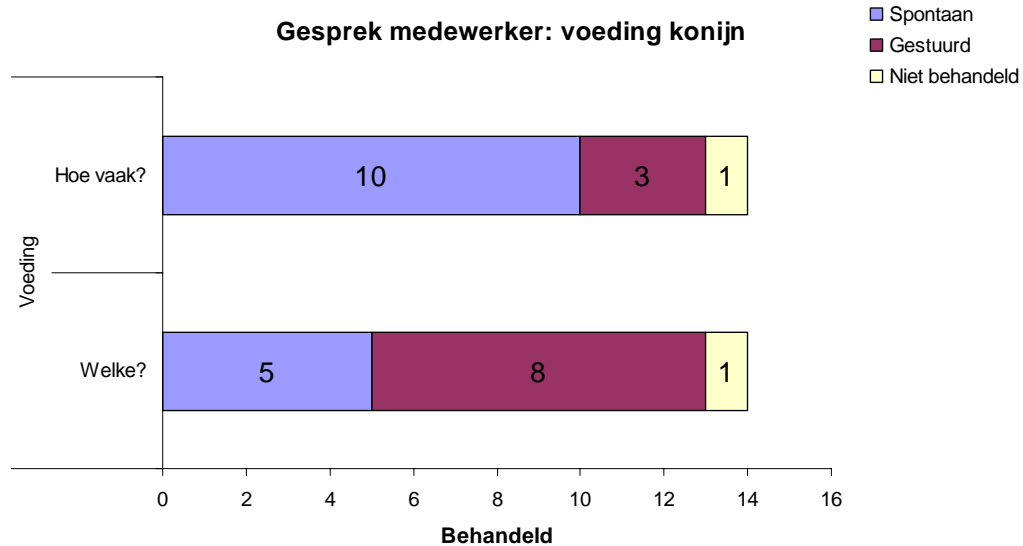
Figuur 13: gesprek met medewerker in een gestandaardiseerde situatie over de huisvesting van een konijn (n = 14). Spontaan = onderwerp is aangehaald door de medewerker, gestuurd = onderwerp is door onderzoeker aangehaald, niet behandeld = het onderwerp is niet ter sprake gekomen.

Het transport van het konijn betrof het transporteren van het konijn na aankoop en het vervoeren van het konijn in de trein of auto. Hierbij is de informatie betreffende het transport in 7 gesprekken 'volledig' behandeld. Voor vervoer in de trein raadde de medewerkers aan het konijn te vervoeren in een kattenvervoersmandje of een konijnenvervoersbakje. In de auto werd geadviseerd het konijn in zijn kooi te vervoeren.

Medewerkers die de informatie spontaan verstrekten over het geschikte verblijfstype lieten de mogelijke verblijven, kooien en hokken, aan de potentiële klanten zien. Dit gebeurde in 7 van de 14 gesprekken spontaan. De informatie over de verschillende verblijfstypen en de aankleding hiervan is door 7 medewerkers 'volledig' behandeld.

Voeding konijn

Een konijn heeft een gevoelig maag darmstelsel, waarbij een goede voeding belangrijk is om ziektes en kwalen te voorkomen. Het voeren van konijnenkorrels en onbeperkt hooi is hiervoor geschikt. Minder geschikt zijn bepaalde groentesoorten, zoals kool en sla. Van andere groentesoorten mag het konijn nooit meer dan hij in drie kwartier op kan. Het onderwerp voeding tijdens het gesprek is weergegeven in onderstaand figuur.



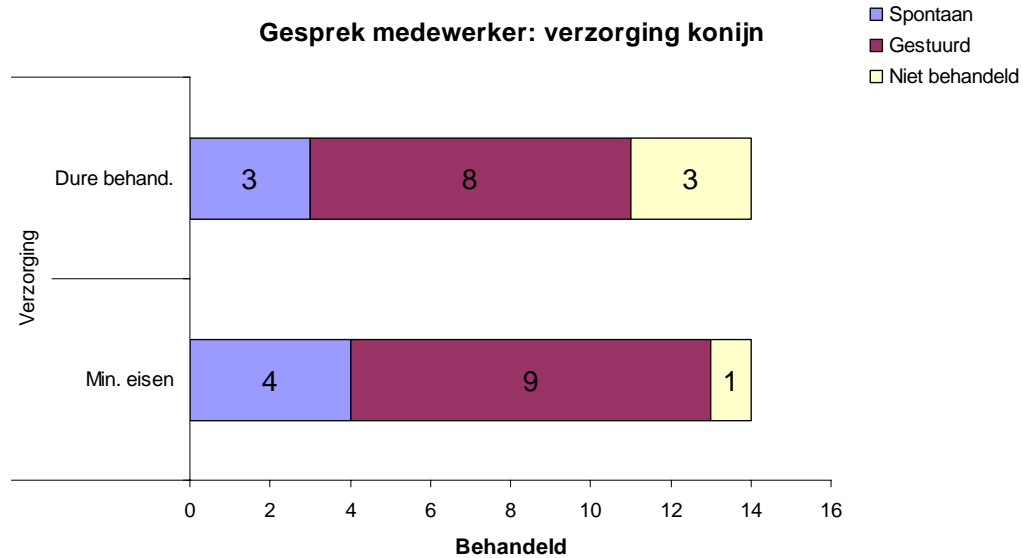
Figuur 14: gesprek met medewerker in een gestandaardiseerde situatie over de voeding van een konijn (n = 14). Spontaan = onderwerp is aangehaald door de medewerker, gestuurd = onderwerp is door onderzoeker aangehaald, niet behandeld = het onderwerp is niet ter sprake gekomen.

Het opvallendste aan bovenstaande figuur is dat 10 medewerkers 'spontaan' informatie verstrekken over de geschikte hoeveelheid voer. In 8 gesprekken was deze informatie 'volledig'.

Het aantal gesprekken waar 'spontaan' informatie verschaft werd over welke voeding geschikt is voor het konijn ligt op 5. Echter, van alle gesprekken werd er door 9 medewerkers 'volledige' informatie verschaft.

Verzorging konijn

In gebreke blijven van de minimale verzorgingseisen heeft direct invloed op de gezondheid en welzijn van het konijn. Naast deze minimale verzorgingseisen kan er exclusievere verzorging gegeven worden, zoals inenting en castraties. Dit zijn extra verzorgingseisen en daarmee extra kosten waar een klant niet direct rekening mee houdt.



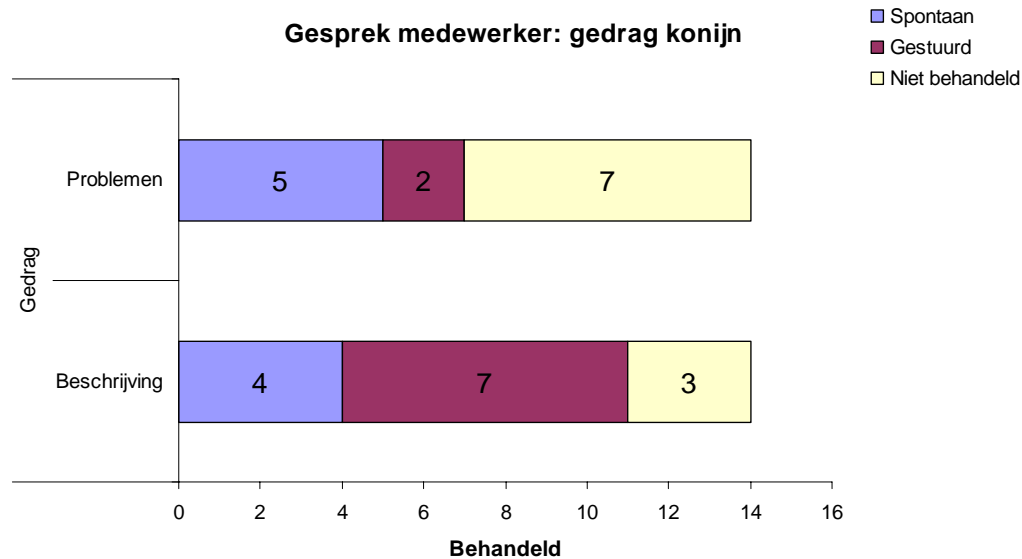
Figuur 15: gesprek met medewerker in een gestandaardiseerde situatie over de verzorging van een konijn (n = 14). Spontaan = onderwerp is aangehaald door de medewerker, gestuurd = onderwerp is door onderzoeker aangehaald, niet behandeld = het onderwerp is niet ter sprake gekomen.

In deze grafiek is het opvallend dat bij beide aandachtspunten (zowel dure behandelingen als minimale verzorgingseisen) respectievelijk 8 en 9 keer het onderwerp aangehaald werd door de potentiële klanten. Dit betekent dat in 10 vestigingen de minimale verzorgingseisen niet standaard in het voorlichtingspraatje zit.

De gegeven voorlichting over de minimale verzorgingseisen is in 8 gesprekken 'volledig'. Voor dure behandelingen is dit in 5 van de gesprekken het geval.

Gedrag konijn

Eén van de in paragraaf 1.3.2 genoemde vijf vrijheden is de vrijheid om natuurlijk gedrag te kunnen vertonen. Gevangenschap beperkt het 'natuurlijk gedrag' van konijnen. Er dient echter naar gestreefd te worden dit gedrag door het konijn wel te kunnen laten uitvoeren. Daarnaast zijn er gedragingen van konijnen die natuurlijk zijn, maar door de klant als storend ervaren kunnen worden, zoals sproeien en knagen. Hiervan dient de klant voor aanschaf van op de hoogte te zijn.



Figuur 16: gesprek met medewerker in een gestandaardiseerde situatie over het gedrag van een konijn (n = 14). Spontaan = onderwerp is aangehaald door de medewerker, gestuurd = onderwerp is door onderzoeker aangehaald, niet behandeld = het onderwerp is niet ter sprake gekomen.

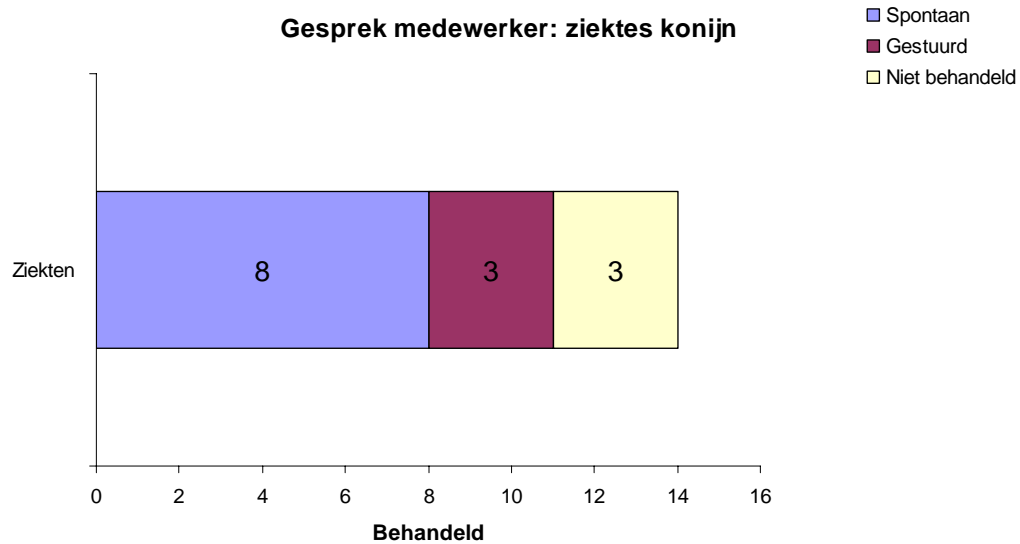
'Gedragsproblemen' is één van de aandachtspunten die weinig ter sprake is gekomen gedurende de 14 gesprekken (net zoals herkomst konijn). Dit is opvallend, omdat naar verwachting de klant op de hoogte wil zijn van de 'nadelen' van een konijn. In de overige 7 gesprekken waar de problemen wel ter sprake kwamen is in 6 gevallen 'volledige' informatie verschaft.

De gedragsbeschrijving is bij 5 gesprekken als 'volledig' beschouwd. Hierbij werd bijvoorbeeld door de medewerker niet verteld dat het konijn een prooidier is en het stressbevorderend is om het dier (van bovenaf) op te pakken.

Ziektes konijn

Door het gevoelige maag darmstelsel van konijnen hebben zij erg snel kans op diarree. Een ander veel voorkomende kwaal bij konijnen is traanogen. Beide kwalen kunnen voorkomen en genezen worden, indien er de juiste maatregelen voor worden genomen. Goede voeding is belangrijk tegen diarree en bij constatering van diarree is het voorkomen van uitdroging belangrijk.

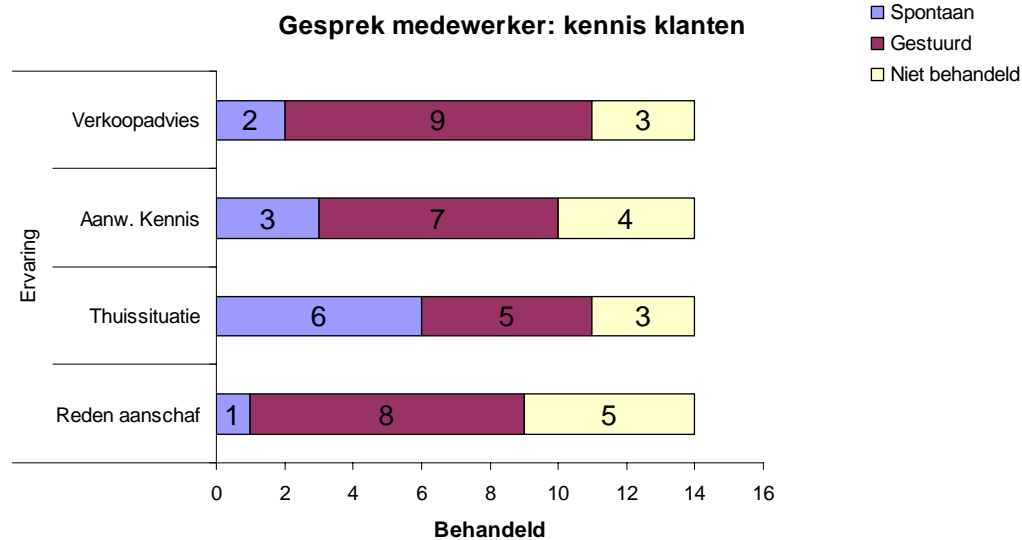
De aantallen keren dat het onderwerp ziektes in de 14 gesprekken is behandeld is weergegeven in onderstaand figuur.



Figuur 17: gesprek met medewerker in een gestandaardiseerde situatie over veelvoorkomende ziektes van een konijn (n = 14). Spontaan = onderwerp is aangehaald door de medewerker, gestuurd = onderwerp is door onderzoeker aangehaald, niet behandeld = het onderwerp is niet ter sprake gekomen.

Ervaring met konijn

Er is gedurende het gesprek bijgehouden of de medewerker naar de achtergrondinformatie van de potentiële klanten vraagt. Hier is bijvoorbeeld op gelet of er is gevraagd waar het konijn komt te staan, of er nog andere huisdieren zijn (thuissituatie), waarom de klanten een konijn willen en hoeveel kennis de klanten van konijnen hebben.



Figuur 18: gesprek met medewerker in een gestandaardiseerde situatie over de koopmotieven van de onderzoekers (n = 14). Spontaan = onderwerp is aangehaald door de medewerker, gestuurd = onderwerp is door onderzoeker aangehaald, niet behandeld = het onderwerp is niet ter sprake gekomen.

Opvallend in bovenstaande figuur is dat het 'verkoopadvies', de 'aanwezige kennis' en de 'reden van aanschaf' in de helft van de gesprekken (9, 7 en 8 keer) gestuurd ter sprake is gebracht. Er werd verwacht dat de medewerker deze vragen spontaan zou vragen, omdat hier de overige voorlichting op af kan worden gestemd.

Naar de thuissituatie is door 6 medewerkers naar gevraagd. Hier viel ook onder of de medewerker vroeg waar het konijn kwam te staan, binnen of buiten.

Naar het verkoopadvies is 9 keer door de potentiële klanten gevraagd. De antwoorden van de medewerkers weken uiteen van 'impulsieve aankopen worden afgeraden' tot een positief advies. Geen van de medewerkers heeft een negatief verkoopadvies gegeven.

Bij deze aandachtspunten is er niet genoteerd of de versochte informatie 'volledig' of 'onvolledig' was.

Kort samengevat:

- Bij de 14 bezochte vestigingen moet, om mondelinge voorlichting van medewerkers te ontvangen, hier naar gevraagd worden;
- er wordt door de bevroegde medewerkers 'onvolledige' informatie over de eigenschappen van een konijn, het transport van een konijn en veel voorkomende kwalen bij het konijn gegeven;
- de bevroegde medewerkers hebben geen negatief verkoopadvies aan de potentiële klanten gegeven;
- de 14 bevroegde medewerkers vragen niet naar de kennis van de onderzoekers.

Discussie

Allereerst worden er in een korte foutendiscussie de relevantie, het eigen onderzoek en de gebruikte methode bekritiseerd. Vervolgens wordt er ingegaan op de verkregen resultaten uit literatuur en praktijk onderzoek over de levende have markt in tuincentra. Ten slotte worden praktijk en literatuur resultaten betreffende het welzijn van de levende have in tuincentra tegen elkaar afgezet.

Foutendiscussie

Interview

Voor het uitvoeren van dit onderzoek is een onderzoekspopulatie van negen tuincentraketens geselecteerd. Van de negen oorspronkelijk geselecteerde ketens zijn er uiteindelijk vijf geïnterviewd. De resterende vier ketens hebben aangegeven geen interesse of geen tijd beschikbaar te hebben voor medewerking. Aan de hand van de onderzoeksvragen in dit onderzoek, is er getracht een zo compleet mogelijk beeld te geven van de levende have verkoop in Nederlandse tuincentra aangesloten bij een keten. De medewerking van de vier ontbrekende ketens had dit beeld nog completer kunnen maken.

De vijf ketens die hun medewerking hebben verleend aan het onderzoek zijn:

- Hornbach
- Intratuin
- Ranzijn Tuin en Dier
- Agri Retail (Welkoop/ Boerenbond)
- Garden Retail Services (Groenrijk)

Agri Retail beschouwt zichzelf niet als een tuincentrum, maar als een agrarische winkel. Deze keten voldoet echter wel aan de vooraf opgestelde definitie van een tuincentrum ("gedurende het hele jaar aanbieden van dode en levende artikelen voor gebruik en verwerking in tuin") is deze keten wel meegenomen in dit onderzoek.

Hornbach is oorspronkelijk een bouwmarkt met een tuincentrum. Omdat zij echter ook twee tuincentra hebben *niet aan een bouwmarkt vast* is deze keten ook in het onderzoek meegenomen.

De vijf geïnterviewde ketens hebben op de Nederlandse tuincentrabranche 349 aangesloten vestigingen. Dit is 59% van het totale aantal tuincentra op de Nederlandse markt (589 tuincentra).

De ketens hebben aangegeven een basisassortiment te voeren, waar levende have in opgenomen is (diercategorie vissen). Er wordt dus verwacht dat alle vestigingen aangesloten bij een keten een afdeling met levende have hebben. In de praktijk is dit echter niet zo. Alleen vestigingen die de ruimte, tijd en middelen hebben bezitten een afdeling met levende have. De ketens geven aan minimaal 178 vestigingen met een afdeling met levende have te hebben. Er wordt hier gesproken van minimaal, omdat één aantal ketens geen exact aantal wist te benoemen en daarom sprak van het merendeel (minimaal 50%). Het absolute aantal afdelingen met levende have zal daarom hoger liggen.

Vooraf was het aantal ketens gesteld op negen. Gedurende het onderzoek bleek echter dat één franchisegever (Europatuin) failliet was gegaan. Deze franchisegever is vervolgens overgenomen en verleend onder dezelfde naam haar services aan franchisenemers. Het aantal vestigingen wat opereert onder de franchisenaam Europatuin ligt op zeven. Er zijn echter ook vestigingen van Europatuin overgestapt naar een nieuwe franchisegever: Life & Garden. Deze keten heeft inmiddels 15 vestigingen. Het totaal aantal ketens in Nederland is dus afwijkend van de onderzoekspopulatie.

Vestigingsbezoek

Voor de vestigingsbezoeken geldt een andere onderzoekspopulatie dan voor het interview. Oorspronkelijk zijn er voor het onderzoek negen ketens geselecteerd. Van elke keten zijn twee vestigingen bezocht, totaal zijn dit dus 18 vestigingsbezoeken.

Het totaal aantal vestigingen van de onderzoekspopulatie is 416. Hier zijn er 18 van bezocht. Dit is nog geen 5% van de onderzoekspopulatie.

Omdat de onderzochte populatie een te klein aandeel van de totale populatie vertegenwoordigt, is er uit de verkregen resultaten geen conclusie te trekken die representatief is voor de populatie.

Het vestigingsbezoek was echter ook bedoeld om een indruk te krijgen van het beleid op de levende have afdeling.

Daarnaast is er sprake van een momentopname, dit betekent dat waarnemingen onderworpen zijn aan situationele veranderingen (verblijven net verschoond, ziekte van verantwoordelijke medewerker etcetera).

De onderlinge representativiteit van de vestigingsbezoeken verschilt echter wel. De oorzaak hiervan is dat het totale aantal vestigingen van de geselecteerde ketens verschilt. Keten A heeft bijvoorbeeld 140 vestigingen terwijl keten B er zeven heeft. Voor keten A zijn er in dit geval twee van de 140 vestigingen bezocht (1,4%) terwijl dit er voor keten B twee van de zeven zijn (28,2%). Hoe kleiner het verschil tussen het onderzochte deel van de populatie en de totale populatie, hoe representatiever de resultaten. Dit betekent dat de resultaten verkregen in het vestigingsbezoek voor keten B een hogere representativiteit hebben dan de resultaten voor keten A.

Markt

De gemiddelde prijs van een konijn ligt op € 14,00. Een nieuwe kooi in de winkel kost al snel € 50,00. Daarnaast bieden de afdelingen met levende have ook nog voer, hooi en bodembedekking aan (gemiddeld € 10, 00).

Het totale bedrag van een konijn + toebehoren komt hiermee op ongeveer € 70, 00.

Hieruit blijkt dat het konijn zelf een lage omzet genereert en dat de meeste omzet wordt gehaald uit de bijverkoop van de kooi en de herhalingsaankoop van voer en bodembedekking. De ketens geven in het interview dan ook aan dat de directe omzetbijdrage (tussen 0% en 3%) geen reden is om levende have in het assortiment op te nemen. De primaire reden is het creëren van sfeer in de winkel, waarbij de aantrekkingskracht van de levende have de klant stimuleert tot aankoop (paragraaf 2.2.2)

Een gelijksoortige situatie vindt men in het Verenigd Koninkrijk (UK). Hier is de voornaamste reden voor het verkopen van levende have de functie die het vervult in het toenemende 'leisure destination' (vrijtijdsbestemming) van tuincentra. De tuincentra als leisure destination, trachten de klanten te verleiden om de vrije tijd in het tuincentra te spenderen en gedurende het verblijf tot aankoop over te gaan. De tuincentra veranderen van oorspronkelijk een speciaalzaak van groenwaren, naar een bestemming voor vrijetijdsbesteding, recreatie en een dagje uit. De levende have afdeling, mits op een aantrekkelijke wijze gepresenteerd, levert hier een belangrijke bijdrage aan. Schattige konijntjes en mooie aquaria hebben nu eenmaal aantrekkingskracht en dit kan de consument ervan overtuigen de levende have afdeling (en het tuincentrum) te bezoeken.

Dit is in contrast met de situatie in Duitsland. Levende have wordt hier in het assortiment opgenomen, omdat dit een stabiele factor in de omzet is. De verkoop van planten fluctueert het gehele jaar en is afhankelijk van bijvoorbeeld weersinvloeden. De verkoop van dieren en dierbenodigdheden fluctueert minder sterk dan planten; dieren en benodigdheden kunnen het hele jaar, ondanks weersinvloeden, verkocht worden (paragraaf 2.2.5).

Hoewel het leisure destination concept in Nederland nog niet zo ruimschoots geïntroduceerd is als in de UK, wordt vanuit de literatuur in beide landen een overeenkomstig toekomstperspectief geschetst. Er wordt uitgegaan van een stijging in het aantal afdelingen met levende have. De redenen hiervoor verschillen echter wel. Allereerst verwachten de Nederlandse ondernemers een stijging in het aantal tuincentra dat zich aansluit bij een keten [13]. Ook wordt het merendeel van de levende have afdelingen in Nederlandse tuincentra gezien in de vestigingen die zich hebben aangesloten hebben bij een keten [28].

Een verklaring hiervoor is het basisassortiment dat de ketens hanteren, levende have is hierin vaak opgenomen (bij alle geïnterviewde ketens de diercategorie 'vissen'). Met de stijging van het aantal tuincentra dat zich bij een keten voegt, wordt daarom ook een stijging in het aantal afdelingen met levende have verwacht.

Deze verwachte toename van het aantal levende have afdelingen in Nederlandse tuincentra die uit de literatuur naar voren komt, heeft echter geen overeenstemming met de verkregen resultaten uit het praktijkonderzoek. Geen van de ketens heeft aangegeven een uitbreiding te verwachten de komende vijf jaar. Daarnaast geven de ketens aan een stagnatie tot een lichte afname te verwachten voor de omzetgroei, maar een afname in het absolute aantal van de konijnen, knaagdieren, reptielen en amfibieën (paragraaf 3.1)

Als mogelijke oorzaken worden hiervoor genoemd: toename in de verkoop via internet en de demografische verandering (afname aantal kinderen).

De stijging van het aantal dierenafdelingen in het Verenigd Koninkrijk (UK) is directer gekoppeld aan het 'leisure concept'. De grote tuincentra zien de levende have als aantrekkelijke aanvulling op dit concept vanwege de aantrekkingskracht die het uitoefent. Uit de literatuur komt naar voren dat een stijgend aantal tuincentra veranderen in leisure destinations vrijetijdsbestemmingen [22]. Dit in combinatie met de uitspraken van leveranciers van dierbenodigdheden in hetzelfde artikel, geeft de verwachting dat het aantal levende have afdelingen voor tuincentra zal toenemen.

In Duitsland spreekt de literatuur van een toename in het aantal gehouden huisdieren onder invloed van het stijgende aantal grote huishoudens. Dit uit zich specifiek in een toenemend aantal knaagdieren dat gehouden wordt [10] (paragraaf 2.2.4).

Bovendien ligt het huidige aandeel huisdieren dat gevoerd wordt met petfood in Duitsland rond de 52%. Voor deze markt wordt grote groei verwacht [10]. De combinatie van levende have en diervoeding, mits aansluitend bij het concept van de winkel, wordt door het Dähne verlag daarom als assortiment met toekomst gezien.

De hierboven beschreven gunstige ontwikkelingen/voorspellingen voor Duitsland geven de verwachting dat ook hier het aantal afdelingen met levende have in tuincentra zal toenemen

Wet en regelgeving

Zowel Nederland als Duitsland hanteren een wettelijke garantieregeling voor allerlei producten, die ook op levende have van toepassing zijn. Van oorsprong was er in Nederland geen verplichte garantieregeling voor levende have verkoop, sinds mei 2003 is dit echter gewijzigd (paragraaf 2.1.3). In Duitsland geldt een soortgelijke wetgeving. Ook hier valt de levende have onder dezelfde garantieregeling als die voor goederen (paragraaf 2.2.6).

De UK kent geen wettelijke verplichting om garantie te verlenen op levende have. Hier zijn echter wel ketens die ervoor kiezen hun levende have te voorzien van een garantie. Verwacht wordt dat dit gedaan wordt met het oog op de klanttevredenheid (paragraaf 2.2.3).

In de wetgeving van Nederland is opgenomen dat minderjarigen een product mogen kopen indien zij toestemming hebben van hun ouders en dit 'maatschappelijk gebruikelijk' is. De verkoop van levende have aan minderjarigen wordt niet als maatschappelijke gebruikelijk gezien. Er is dus niet wettelijk vastgelegd dat levende have wel of niet verkocht mag worden aan minderjarigen; dit wordt gedaan naar inzicht van de verkopende partij (paragraaf 2.1.3).

In Duitsland geldt een vergelijkbare regeling waarbij geldt dat er zonder toestemming van ouder of voogd aan personen beneden de 16 jaar geen gewervelde dieren meegegeven mogen worden (paragraaf 2.2.6).

De wetgeving in het Verenigd Koninkrijk (UK) is het meest specifiek op het gebied van levende have verkoop aan minderjarigen. Hier is in de Pets Animal Act 1951 opgenomen dat huisdieren niet verkocht mogen worden aan personen onder de 12 jaar [42].

De vakbekwaamheidseisen voor dierenpeciaalzaken zijn in Nederland in 1996 afgeschaft. Dit betekende dat vanaf toen iedereen zonder aantoonbare vakkennis levende have mocht verkopen. Dit staat in contrast met de situatie in het buitenland. Zo moet een ondernemer in Duitsland aantonen dat hij vakbekwaam is. Dit gebeurt, afhankelijk van de deelstaat, door een het afleggen van een (klein) examen of door het tonen van diploma's of ervaring op dit vakgebied aan de lokale overheden (paragraaf 2.2.6). In het Verenigd Koninkrijk dient men een vergunning van de lokale overheid te hebben voor het verkopen van levende have. De vergunning wordt afgegeven nadat er een inspectie is geweest van de locatie bestemd voor de levende have verkoop (paragraaf 2.2.3).

Uit het bovenstaande kan er een verschil geconstateerd worden. Voor zowel vakbekwaamheid als verkoop aan minderjarige zijn in de Nederlandse wet minder, of minder strikte, regels opgesteld dan in het buitenland. Zowel Duitsland als de UK hebben voor beide aspecten regelgeving opgesteld, waarbij vermeld moet worden dat het Verenigd Koninkrijk in beide gevallen deze regels het meest concreet geformuleerd heeft.

Een mogelijke verklaring hiervoor is de huidige gedachtegang van de Nederlandse overheid die stelt dat: *'de overheid de verantwoordelijkheid voor dierenwelzijn niet alleen moet dragen en dat regelgeving niet alles oplost. De burger zelf heeft hier een centrale taak'* [19]. Of: *'Regels en wetten zijn niet op alles een antwoord. Dat geldt ook ten aanzien van dierenwelzijn'* [19]. Beide quotes geven aan dat de Nederlandse overheid haar heil zoekt in andere middelen dan regels voor het verbeteren van dierenwelzijn. Tevens wordt er gewezen op de verantwoordelijkheid van de burger om zelf stappen te ondernemen.

Opvallend is wel dat er in het Verenigd Koninkrijk geen verplichting wordt gesteld voor het geven van garantie op de levende have, terwijl er 'vooropgelopen wordt' met betrekking tot de twee andere aspecten. Het feit dat de wetswijzigingen in zowel Nederland als Duitsland voortkomen vanuit Europese richtlijnen zou hier een mogelijke verklaring voor kunnen zijn. Uit onderzoek blijkt dat de invloed van de EU op de landelijke regelgeving maar betrekkelijk is en dat de invloed hiervoor in onder andere Engeland lager liggen dan in Nederland [64].

Welzijn

Het begrip 'welzijn' is moeilijk te definiëren en de definitie brengt maatschappelijke en wetenschappelijke problemen met zich mee. In dit onderzoek is, om de definitie welzijn hanteerbaar te maken, gebruik gemaakt van de vijf vrijheden zoals door "Farm Animal Welfare Council", in 1979 opgesteld.

Aan deze theorie zijn echter ook een aantal kanttekeningen te plaatsen. "Ongelimiteerd eten, rust, vrij bewegen en vrijheid van pijn of ongemak betekent niet een optimaal gelukkig dier. Als een dier over alles kan beschikken wat hij wenst, wordt hij apathisch. Er moeten keuzes zijn. Er moet een zekere mate van inspanning zijn voor het verkrijgen van bijvoorbeeld water en voer. Niet alleen water en voer zijn van belang, maar ook de uitvoering van essentieel gedrag is een behoefte op zich, bijvoorbeeld het exploreren voor de ijsbeer" [32].

Wet- en regelgeving

Dibevo heeft aangegeven belang te hechten aan door de overheid vastgelegde, vakbekwaamheidseisen voor de branche. De tuincentraketens geven echter aan geen behoefte te hebben aan nieuwe regelgeving, omdat er naar verwachting hiermee 'onnodige' beperkingen ontstaan voor ondernemers, zodat er 'onnodig' dierenafdelingen en dierenpeciaalzaken gesloten kunnen worden. De ketens zien daarom liever richtlijnen vanuit de branche ter ondersteuning van het uitbaten van een afdeling met levende have (paragraaf 5.1.2 en 5.1.3). Recentelijk heeft de NVT (Nederlandse werkgeversvereniging van groen- en tuincentra) de module 'het houden en verkopen van dieren' toegevoegd aan de handleiding milieuzorg (bijlage 5).

Zowel de handleiding milieuzorg (bijlage 5) van de NVT als de normen gesteld voor dierenpeciaalzaken door Stichting Dierbaar (bijlage 4) zijn voor tuincentra geschikte richtlijnen. Deze worden echter tot nu toe niet door de tuincentra gebruikt.

Een mogelijke verklaring hiervoor zou de naamsbekendheid van Stichting Dierbaar kunnen zijn. Twee van de vijf ketens waren bekend met Stichting Dierbaar, waarvan één het voorafgaand aan het interview had opgezocht. Voor de handleiding milieu zorg 'het houden en verkopen van dieren' geldt dat deze nog maar kort verkrijgbaar is. De verwachting is daarom dat nog niet alle ketens op de hoogte zijn van deze handleiding.

Hygiëne en verzorging

De informatie verkregen uit de interviews geeft twee verschillende resultaten voor het onderwerp hygiëne en verzorging. Vier van de vijf ketens geven aan een 'informeel beleid' te hanteren voor de hygiëne en verzorging in de vestigingen; de werkzaamheden worden naar eigen inzicht van het personeel gedaan. Dit geeft als resultaat dat vier ketens geen protocol hanteren en één keten die dit wel doet (paragraaf 5.1.3).

Ook de controle van levende have en de registratie hiervan wordt naar eigen zeggen van de ketens wél gedaan, maar ook dit wordt door (dezelfde vier) ketens aan het inzicht van het personeel overgelaten (paragraaf 5.1.3).

Stichting Dierbaar raadt echter aan om de controle te registreren. Deze registratie kan dan naderhand gebruikt worden als bewijs van kwaliteit en gezondheid van de te koop aangeboden levende have.

Naast de eerder genoemde normen biedt Stichting Dierbaar een certificering voor dierenpeciaalzaken en tuincentra [28]. Op dit moment zijn er in Nederland echter nog geen tuincentra gecertificeerd door Stichting Dierbaar. De certificering als garantie voor kwaliteit wordt door de ketens bruikbaar geacht, mits deze een toegevoegde waarde heeft. Indien de certificering een algemeen bekend en geaccepteerd kwaliteitsmerk is biedt het een concurrentievoordeel. Hieruit valt af te leiden dat de vraag naar de certificering van tuincentra direct gebonden is aan de interesse van de consument hiervoor. Uit een interview met Dibevo/ Stichting Dierbaar blijkt dit echter niet het geval te zijn, 'de consument toont nog geen belangstelling voor de certificering' [28]. De situatie in Duitsland geeft een soortgelijk beeld. Hier bestaat een certificering door de brancheorganisatie ZZF (Zentralverband Zoologischer Fachbetriebe). Hoewel deze organisatie al wel een tweetal tuincentra heeft gecertificeerd, bedraagt het totale aantal gecertificeerde bedrijven zes. De certificering bestaat echter al sinds 2001. De verwachting is dat ook hier nog geen echte interesse is voor certificering.

Personeel

Uit de interviews komt naar voren dat ketens vakkennis belangrijk te vinden, maar een vakbekwaamheidsdiploma niet als garantie hiervoor te zien. Zij geven aan het personeel te selecteren op affiniteit en (werk)ervaring en niet op diploma (paragraaf 5.1.2).

Zowel de NVT als Stichting Dierbaar adviseert om personeel in dienst te nemen dat beschikt over een opleiding 'dierverzorging' of een diploma 'basiskennis dierenspecialzaak'. De redenering hierachter is dat personen met een dergelijke opleiding goede kennis over de diercategorieën bezitten. Tevens raden juristen aan om aantoonbare vakbekwaamheid in huis te hebben; wanneer consumenten klagen gaan doen over de levende have sta je als ondernemer sterker wanneer er vakbekwaam personeel op de afdeling staat [17].

Ook de liefdadigheidsinstelling Pet Care Trust (PCT) uit het Verenigd Koninkrijk, vermeldt in hun 'Code of practice for retailers' (bijlage 9) een diploma van belang te vinden. De reden hiervoor is onder andere het promoten van welzijn en het verantwoordelijk huisdierenbezit.

Daarnaast geven een aantal grote tuincentra zelf aan hun personeel te kwalificeren met opleidingen van het PCT en wordt dit soms zelfs verplicht gesteld '*Dan places strong emphasis on staff quality and training, the minimum requirement is the Pet Care Trust qualification and the company invests heavily in training onsite*' [22].

Het is opvallend dat de onderzochte ketens, ondanks aanbevelingen vanuit de literatuur, niet specifiek selecteren op vakbekwaamheidsdiploma's. Een verklaring hiervoor zou het ontbreken van wettelijk verplichte vakbekwaamheidseisen voor levende have verkoop kunnen zijn. Zoals in hoofdstuk 2.2 wordt vermeldt, kent het Verenigd Koninkrijk wel dergelijke eisen en maken grote tuincentra gebruik van vakbekwaamheidsdiploma's [22].

Wanneer volgend jaar de artikelen 33 en 56 in de Gezondheids en Welzijnswet voor Dieren van kracht gaan, zal een ondernemer aan eisen op het gebied van vakbekwaamheid en bedrijfsvoering moeten voldoen. [28]. Verwacht wordt dat door deze regelgeving het aantal gediplomeerde personeelsleden zal stijgen [28].

Voorlichting

Om klachten te voorkomen is het belangrijk dat de klant op de hoogte is van het product dat hij heeft gekocht. Er wordt daarom aangeraden de klant voor te lichten voordat er tot verkoop wordt overgegaan.

De ketens geven in het interview aan dat er bij de verkoop van levende have in de vestigingen voorlichting wordt gegeven aan de klant. Zij zien het geven van voorlichting als voorbeeld van de aanwezige expertise binnen de keten en geven daarom de vestigingen het advies voorlichting te geven (paragraaf 5.1.1).

Uit het vestigingsbezoek blijkt echter dat er pas voorlichting wordt gegeven wanneer de klant hier naar vraagt. Daarnaast blijft de gegeven voorlichting in gebreke. Dit is mogelijk te wijten aan het ontbreken van een beleid voor voorlichting. Eén van de vijf maakt wél gebruik van een centraal opgesteld protocol voor het geven van de voorlichting, in de vier overige ketens wordt dit naar eigen inzicht gedaan (paragraaf 5.1.1).

Voorraadbeheer

Het voorraadbeheer dat gevoerd wordt door een tuincentrum kan invloed hebben op het welzijn en de gezondheid van de levende have. Zo is het bijvoorbeeld van belang om de levende have bij levering te controleren op ziekten. Zieke dieren leveren een besmettingsrisico op voor de gehele afdeling.

Vier van de vijf tuincentraketens geven aan de vestigingen te 'verplichten' tot het uitvoeren van een controle op levende have bij levering. Wederom heeft één keten voor deze controle de normen hiervoor in een protocol vastgelegd, de overige drie ketens hanteren hiervoor geen normenlijst. Eén keten geeft aan deze controle niet verplicht te stellen, maar gaat ervan uit dat er wel controles uitgevoerd worden door de vestigingen (paragraaf 5.1.1).

"De ondernemer wil weten wat hij in huis haalt", aldus de woordvoerder van deze keten.

In de normen voor dierenspecialzaken van Stichting Dierbaar wordt het volgende vermeldt: '*Op het moment van aflevering door de leverancier van levende have bij uw dierenspecialzaak, worden de dieren meteen gekeurd*' In zoverre komt de literatuur overeen met de praktijk. Stichting Dierbaar eindigt deze zin echter met '*aan de hand van een vastgestelde checklist.*' Hiermee wordt dus het advies gegeven om gebruik te maken van normen voor de controle door middel van een checklist.

In de module 'het houden en verkopen van dieren' van de NVT wordt het de ketens aangeraden om met een of twee vaste leveranciers te werken. De ketens geven zelf aan hier het voordeel van in te zien en gebruik te maken van maximaal drie leveranciers per diercategorie. De reden die zij hiervoor geven is de mogelijk tot het maken van duidelijke afspraken. Een foutieve levering of andere problemen kunnen hiermee snel worden opgelost. Daarnaast geven twee ketens aan ook levende have af te nemen bij particulieren. Het risico hiervan is dat er minder goed achterhaald kan worden wat de herkomst van de levende have is.

Het is opvallend dat de ketens belang hechten aan de controle van de levende have en dit daarom ook 'verplichten' aan hun vestigingen, maar geen normen opstellen voor het uitvoeren van deze controle. Wanneer er een centraal opgesteld protocol gehanteerd wordt kunnen de ketens garanderen dat de kwaliteit van de controle in al haar vestigingen gelijk is.

Conclusie

Markt

Onderzoeksvraag 1) wat zijn de kenmerken, ontwikkelingen en omvang van de verkoop van levende have in de tuincentraketens?

De kenmerken van de levende have markt

De Nederlandse tuincentramarkt bestaat uit 589 tuincentra. Hiervan zijn er 416 vestigingen aangesloten bij de negen tuincentraketens in Nederland. De vijf voor dit onderzoek geïnterviewde ketens hebben gezamenlijk 349 tuincentra verspreid door Nederland. Hiervan verkopen er minimaal 178 levende have. 51% van de vestigingen aangesloten bij de vijf geïnterviewde ketens, hebben dus een levende have afdeling.

Er worden door de overheid geen wettelijke verplichtingen gesteld specifiek voor het houden en verkopen van levende have (kleine huisdieren). Uit de regelgeving en jurisprudentie blijkt echter dat tuincentra garantie moeten verlenen over levende have en dat zij geen levende have mogen verkopen aan minderjarigen. Tevens is het in dienst hebben van gediplomeerd personeel op een levende have afdeling niet wettelijk verplicht.

De ketens hanteren aquariumvissen en vijvervissen als 'basisassortiment', deze categorieën zijn daarom naar verwachting aanwezig in ieder tuincentrum dat is aangesloten bij een keten (416 tuincentra). De verschillende diercategorieën die de tuincentra verkopen zijn knaagdieren, konijnen, vogels, reptielen, amfibieën, aquarium- en vijvervissen. De redenen voor het opnemen van levende have in het assortiment is de bijdrage aan de sfeer op de afdeling en de aantrekkingskracht op de klant die het heeft op de klant.

Omvang van de levende have markt

De diercategorie die de hoogste bijdrage levert aan de omzet is de categorie 'vijvervissen'. Het directe omzetaandeel dat de ketens behalen uit de levende have verkoop ligt tussen de 0% en 3%.

Ontwikkelingen van de levende have markt

Wanneer in 2006 de nieuwe wetsartikelen voor de Gezondheids- en welzijnswet voor dieren van kracht gaan (artikel 33 en 56) zullen er wettelijke eisen worden gesteld aan het houden en verkopen van (nader te bepalen) kleine huisdieren. Het is daarom nog onbekend of er verplichte vakbekwaamheidseisen gesteld gaan worden aan de medewerkers van de levende have afdeling in een tuincentrum.

Er wordt verwacht dat het aantal zelfstandige tuincentra in de toekomst afneemt en er een toename ontstaat in tuincentra dat zich aansluit bij een keten. Verwacht wordt dat het aantal levende have afdeling hiermee ook zal stijgen, omdat de levende have behoort tot het basisassortiment van de ketens. Er wordt er niet verwacht dat er een uitbreiding plaats zal vinden van het aantal diercategorieën in het assortiment.

De tuincentra veranderen van oorspronkelijk een speciaalzaak van groenwaren, naar een bestemming voor vrijetijdsbesteding. Van de drie onderzochte landen (NL, DL, UK) is deze verandering naar vrijetijdsbestemming in het Verenigd Koninkrijk het meest doorgevoerd. De verwachting is dat deze verandering zich door de behoefte van de consument verder zal doorzetten in Nederlandse tuincentrabranche.

De levende have afdeling, mits op een aantrekkelijke wijze gepresenteerd, levert hier een belangrijke bijdrage aan als attractie, de aantrekkingskracht en sfeer voegen toe aan het vermaak.

Welzijn

Onderzoeksvraag 2) wat is het beleid dat de tuincentraketens hanteren ter bevordering van het dierenwelzijn bij het houden en verkopen van levende have?

Eén keten hanteert voor de bedrijfsvoering van de levende have afdelingen een beleid dat centraal is opgesteld en door alle vestigingen wordt gehanteerd. In alle vestigingen van deze keten is een handboek aanwezig waarin algemene informatie en minimale verzorgingseisen van de aanwezige diercategorieën zijn opgenomen. De vier overige ketens hanteren een informeel beleid voor de welzijnsbevordering van de levende have. Er wordt aangegeven dat er beleid ter welzijnsbevordering aanwezig is. Dit beleid is echter niet schriftelijk vastgelegd waardoor er voor welzijnsbevordering per vestiging naar eigen inzicht van het personeel gehandeld wordt.

Beleid hygiëne en verzorging

Eén keten hanteert een handboek waarin achtergrondinformatie en algemene verzorgingseisen van alle diercategorie zijn opgenomen. De overige vier ketens hanteren geen handboek waarin alle diercategorieën zijn opgenomen.

Eén van de overige ketens hanteren wel een handboek voor het verzorgen van de 'vissen' de resterende drie ketens hebben voor geen enkele diercategorie een handboek opgesteld.

De te volgen werkwijzen voor hygiëne en verzorging van de andere diercategorieën, worden ingevuld naar het eigen inzicht van het personeel.

Voor het voldoen van de dierspecifieke eisen is vakkennis benodigd. Tijdens het vestigingsbezoek is er geen vestiging aangetroffen die aan alle dierspecifieke eisen voldeed. Met name de knaagmogelijkheid voor knaagdieren en het onbeperkt hooi voor konijnen ontbraken.

Beleid voorlichting

De ketens adviseren de vestigingen mondelinge- en schriftelijke voorlichting te geven.

Voor de inhoud van deze voorlichting hebben de ketens geen protocol opgesteld. Welzijnsbevordering en het tonen van de expertise wordt door de ketens als belangrijkste redenen gezien voor het geven van voorlichting over de levende have.

Het geven van mondelinge voorlichting is niet standaard bij elke verkoop, dit gebeurt alleen op verzoek van de klant.

Het meegeven van een 'gebruiksaanwijzing' wordt niet door de ketens centraal geregeld. Afhankelijk van de vestiging wordt er op eigen initiatief een gebruiksaanwijzing meegegeven.

Beleid personeel

De ketens stellen geen verplichting voor het personeel van de dierenafdeling om in bezit te zijn van een vakbekwaamheidsdiploma. Er is geen beleid waarin opgenomen is waar het personeel aan dient te voldoen.

Voor de selectie van hun personeel geven de ketens aan primair te letten op de affiniteit met dieren.

Beleid voorraadbeheer

De ketens hebben allen voor het afnemen van de diercategorie 'vissen' vaste leveranciers.

Bij twee ketens hebben de vestigingen de mogelijkheid om bij particulieren af te nemen.

Voor de controle van de pas geleverde levende have is er in één keten een controlelijst opgesteld.

In de vier andere ketens gebeurt de controle naar het eigen inzicht van het personeel.

Certificering

De Nederlandse consument toont weinig belangstelling voor de certificering van een levende have afdeling. Daarnaast is de certificering door Stichting Dierbaar en het kwaliteitskeurmerk bij weinig consumenten bekend. De certificering biedt de ketens daarom geen toegevoegde waarde als bewijs van kwaliteit en geven dan ook aan geen behoefte te hebben aan de certificering.

Tot slot

Er kan gesteld worden dat één keten een beleid hanteert ter bevordering van het dierenwelzijn bij het houden en verkopen van levende have. Dit wordt gedaan door gebruik te maken van een centraal opgesteld handboek. De overige vier ketens hanteren geen beleid voor het bevorderen van het dierenwelzijn bij het houden en verkopen van levende have.

Hoewel er op- en aanmerkingen zijn te maken op de huisvesting en verzorging van de diercategorieën, zijn er bij de vestigingsbezoeken geen misstappen geconstateerd zoals die door de dierenbescherming vier jaar geleden. Levende have is een kwetsbaar onderdeel voor het imago van de tuincentra. De ketens zijn zich ervan bewust dat ze zich geen negatieve publiciteit kunnen veroorloven.

Aanbevelingen

Ketens

Vakbekwaamheidsdiploma

Het wordt aanbevolen om in ieder geval de verantwoordelijke voor de afdeling met levende have in het bezit te laten zijn van een vakbekwaamheidsdiploma. Hiermee kan aan de klant worden aangetoond dat er kennis van de levende have aanwezig is. Het is voor de vestigingen tevens een extra argument om de aanwezige vakbekwaamheid te onderstrepen. Daarnaast is de verantwoordelijke ook voor het eigen personeel een vraagbaak.

Opstellen handboek/protocol

Omdat het van belang is dat de aanwezige kennis ook over gebracht wordt op de klanten en het overige personeel, wordt het aanbevolen de werkzaamheden voor het personeel op de levende have afdeling vast te leggen in een handboek of protocol. Ook achtergrondinformatie over de aanwezige diersoorten aanwezig op papier bevordert de kennis. Zo kan de keten aantonen dat er kennis aanwezig is op de afdeling door te verwijzen naar een protocol/handboek. Daarnaast kan een personeelslid bij twijfel dit protocol of handboek raadplegen en zo het juiste advies te geven aan de klant. Het opstellen van dit protocol of handboek kan gedaan worden aan de hand van de kennis van de gediplomeerde verantwoordelijke en/of met behulp van module vijf van de handleiding milieuzorg. Deze handleiding is te verkrijgen via brancheorganisatie NVT.

Gebruiksaanwijzing

Omdat het overdragen van kennis op de consument van belang gevonden wordt door de ketens, wordt het aanbevolen een gratis "gebruiksaanwijzing" mee te geven bij de verkoop van levende have. Dit garandeert de ketens dat de klant altijd basisinformatie mee krijgt wanneer er een dier gekocht is en er dus aantoonbare maatregelen genomen zijn om schade aan het welzijn te voorkomen. Door de gebruiksaanwijzing centraal op te stellen kan de keten er zeker van zijn dat elke van de aangesloten vestigingen dezelfde correcte informatie verstrekt. Hiermee wordt tevens de voorlichting als middel voor het tonen van expertise bij alle aangesloten vestigingen versterkt. Daarnaast biedt het de klant de mogelijkheid de voorlichting thuis nogmaals rustig door te nemen. Dit voorkomt eventuele onduidelijkheden en geeft de vestiging de garantie dat er getracht is de klant naar behoren voor te lichten over de minimale verzorgingseisen van het verkochte dier.

Voorbeeldfunctie

Tevens wordt er wordt het van belang geacht om naast de juiste voorlichting ook het juiste voorbeeld te geven. Daarom wordt er aanbevolen de levende have in de vestigingen te huisvesten, zoals de klant deze thuis behoort te huisvesten. Dit betekent dat er aan de minimale verzorgingseisen en de dierspecifieke eisen moet worden voldaan.

Lectoraat

Vervolgonderzoek

Het wordt aanbevolen aan het Lectoraat om een vervolgonderzoek uit te voeren waarbij tuincentraondernemers worden aangeschreven. Bij deze ondernemers kan vervolgens een schriftelijke enquête afgenomen worden. Bij deze enquête of dit bezoek kan aan de bedrijfsleider gevraagd worden hoeveel dieren zij gemiddeld per week huisvesten/verkopen, vanuit welke schriftelijke protocollen gewerkt wordt en hoeveel personeel er een vakbekwaamheidsdiploma heeft enzovoorts. Dit geeft inzicht in de aanwezigheid van de vakbekwaamheid binnen de sector en of er ruimte over is om dit te verbeteren.

Brancheorganisatie

Richtlijnen

In het onderzoek geven ketens aan behoefte te hebben aan richtlijnen voor exploiteren van een levende have afdeling. Tijdens de uitvoering van onderzoek heeft de brancheorganisatie NVT (Nederlandse Werkgeversvereniging van Groen- en Tuincentra) een dergelijke richtlijn uitgebracht, namelijk 'het houden en verkopen van dieren' (module vijf van handleiding milieuzorg). Om aan de wensen van de ketens te voldoen wordt het de NVT aanbevolen deze richtlijn onder de aandacht van haar leden te brengen.

Inhoudsopgave

INLEIDING	10
1. MATERIAAL EN METHODE	12
1.1 ONDERZOEKSONTWERP	12
1.2 ONDERZOEKSPOPULATIE	12
1.3 DATAVERZAMELING EN -VERWERKING	13
1.3.1 <i>Marktinformatie</i>	13
1.3.2 <i>Welzijnsbeleid</i>	15
2. LITERATUURONDERZOEK NAAR DE TUINCENTRABRANCHE	23
2.1 DE TUINCENTRA IN NEDERLAND	23
2.1.1 <i>Marktinformatie</i>	23
2.1.2 <i>Ontwikkelingen</i>	25
2.1.3 <i>Wet- en regelgeving</i>	27
2.2 DE TUINCENTRA IN HET BUITENLAND	29
2.2.1 <i>Marktinformatie Verenigd Koninkrijk (UK)</i>	29
2.2.2 <i>Ontwikkelingen UK</i>	29
2.2.3 <i>Wet- en regelgeving UK</i>	30
2.2.4 <i>Marktinformatie Duitsland</i>	32
2.2.5 <i>Ontwikkelingen Duitsland</i>	33
2.2.6 <i>Wet- en regelgeving Duitsland</i>	33
3. PRAKTIJKONDERZOEK NAAR DE TUINCENTRABRANCHE	35
3.1 MARKTINFORMATIE.....	35
3.2 LEVENDE HAVE VERKOOP.....	38
4. LITERATUURONDERZOEK NAAR WELZIJSBELEID TUINCENTRA	40
4.1 WELZIJSBELEID IN NEDERLAND	40
4.1.1 <i>Wet- en regelgeving dierenwelzijn</i>	40
4.1.2 <i>Richtlijnen vanuit de branche</i>	41
4.2 WELZIJSBELEID BUITENLAND.....	43
4.2.1 <i>Wet- en regelgeving Verenigd Koninkrijk</i>	43
4.2.2 <i>Richtlijnen vanuit de branche Verenigd Koninkrijk</i>	43
4.2.3 <i>Wet- en regelgeving Duitsland</i>	45
4.2.4 <i>Richtlijnen vanuit de branche Duitsland</i>	46
5. PRAKTIJKONDERZOEK NAAR WELZIJSBELEID IN TUINCENTRA	48
5.1 INTERVIEWS	48
5.1.1 <i>Voorlichting en nazorg</i>	48
5.1.2 <i>Personeel</i>	52
5.1.3 <i>Hygiëne & verzorging</i>	54
5.1.4 <i>Voorraad- en inkoopbeheer</i>	57
5.2 VESTIGINGSBEZOEK.....	60
5.2.1 <i>Quick scan observatie</i>	62
5.2.2 <i>Gestandaardiseerd gesprek</i>	67
DISCUSSIE	75
CONCLUSIE	82
AANBEVELINGEN	85