

# Onderzoek scholing in de ambulante handel

*Scholingsinspanningen en -behoeften in de ambulante handel*



Datum	19 april 2004
Onze referentie	KAS-ARBAH-04-1389-u
Versie	3
Contactpersoon KCH	E. Bosch/G. Karsdorp
Project	11303109

## **Inhoudsopgave**

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Hoofdstuk 1 Onderzoekopzet en verantwoording</b>	<b>3</b>
1.1 Opzet van het onderzoek	3
1.2 Verantwoording van het onderzoek	3
<b>Hoofdstuk 2 Resultaten</b>	<b>5</b>
2.1 Scholingsinspanning in 2003	5
2.2 Type opleiding	7
2.3. Redenen om geen opleiding te (laten) volgen	8
2.4 Scholingsbehoefte	9
2.5 Randvoorwaarden	11
2.6 Toekomstige opleidingsgebieden	13
<b>Hoofdstuk 3 Conclusies</b>	<b>16</b>
3.1 Samenvatting van de resultaten	16
3.2 Aanbevelingen	17
<b>Bijlagen</b>	<b>19</b>

## **Inleiding**

De Centrale Vereniging Ambulante Handel (CVAH) heeft de afdeling Markt-, Straat- en Rivierhandel (MSR) van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) gevraagd een onderzoek naar scholingsbehoefte uit te voeren. De afdeling MSR van het HBD heeft invulling aan het onderzoek gegeven en fungeert als opdrachtgever. De afdeling MSR wordt in de uitvoering van het project geadviseerd door een begeleidingscommissie bestaande uit leden van de afdeling MSR en SOD. De leden van de afdeling MSR zijn benoemd door de CVAH, FNV en CNV.

In eerste instantie is de doelstelling om inzicht te krijgen in de scholing en scholingsbehoefte van de werkenden in de ambulante handel. Afhankelijk van de uitkomsten is de tweede doelstelling om een eerste beleidslijn scholing uit te werken, die omgezet kan worden in een scholingsplan.

## **Leeswijzer**

In hoofdstuk 1 is in het kort de opzet en de verantwoording van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste resultaten van het onderzoek weergegeven. Er is voor gekozen om in hoofdstuk 2 de feitelijke informatie uit het onderzoek weer te geven. Bij sommige uitkomsten wordt een vergelijking gemaakt met cijfers uit de detailhandel. In de eerste drie paragrafen worden de scholingsinspanningen in 2003 beschreven gevolgd door de scholingsbehoefte in 2004. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Scholingsinspanning 2003
- Type opleiding
- Redenen om geen opleiding te volgen
- Scholingsbehoefte 2004
- Randvoorwaarden
- Toekomstige opleidingsgebieden

In het laatste hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies nog eens samengevat. Bovendien worden in dit hoofdstuk de resultaten geduid. Het rapport sluit af met aanbevelingen voor te voeren beleid op het gebied van opleidingen in de ambulante handel.

## **1 Onderzoeksofzet en verantwoording**

### **1.1. De opzet van het onderzoek**

Het onderzoek, zoals beschreven in deze rapportage, bestaat uit twee hoofdonderdelen. De eerste fase van het onderzoek bestaat uit een kwalitatief onderzoek. Door middel van workshops zijn 22 ondernemers uit de ambulante handel bevroegd naar onderwerpen die betrekking hebben op opleiden in de ambulante handel. Tijdens de (in totaal 4) workshops zijn de deelnemers volgens de volgende lijn ondervraagd:

- Wat is nodig om een vakman op de markt te zijn?
- Op welke onderdelen van het vakmanschap is behoefte aan scholing?
- Op welke wijze moeten opleidingen worden vormgegeven?

De resultaten van de workshops zijn gebruikt als input voor de vragenlijst in het kwantitatieve gedeelte en zijn separaat gepubliceerd. In het kwantitatieve deel zijn ambulante handelaren ondervraagd door middel van een schriftelijke gesloten vragenlijst. De hoofdlijn uit de schriftelijke enquête is als volgt:

- Enkele vragen over het bedrijf
- Hebben u of uw medewerkers een opleiding gevolgd in 2003?
- Welk soort opleiding is gevolgd?
- Heeft men behoefte aan een opleiding in 2004?
- Aan welk soort opleiding is behoefte?
- Wat zijn de randvoorwaarden waaraan een opleiding moet voldoen?

Het onderzoek is gestart in oktober 2003 en afgerond in februari 2004.

### **1.2. Verantwoording van het onderzoek**

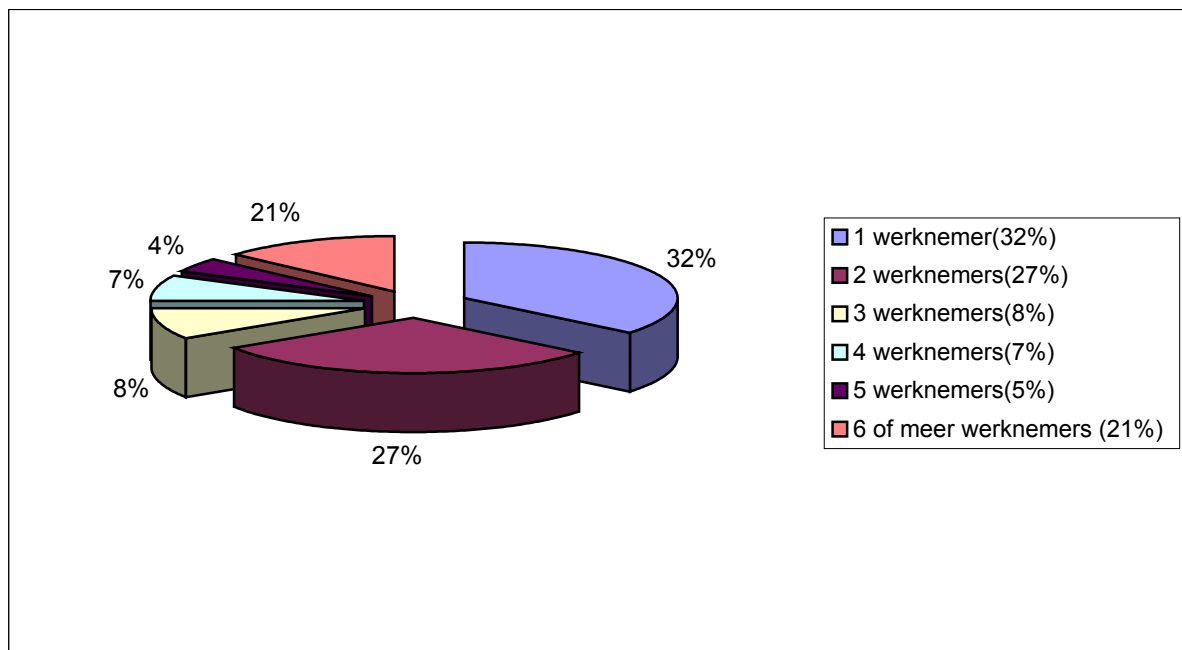
#### **A. Steekproef en aantallen**

Er zijn 7500 leden van de CVAH en 1000 niet leden van de CVAH benaderd in 2 schriftelijke rondes. In totaal zijn er 1408 enquêtes teruggestuurd. Op basis van een Pearson Chi-kwadraat analyse is onderzocht of er significante verschillen zijn in opleidingsinspanning en opleidingsbehoefte. Dit blijkt niet het geval, de resultaten uit de twee groepen verschillen niet. In de rapportage is daarom geen verschil gemaakt tussen leden en niet-leden. De steekproef is representatief voor de gehele ambulante handel.

## B. Respons

In bijlage 1 is een overzicht weergegeven van de verschillende 'branches' die vertegenwoordigd zijn in het onderzoek. Het overzicht laat zien dat de steekproef een goede dwarsdoorsnede is van de ambulante handel. De meest voorkomende 'productgroepen' zijn AGF, Bloemen en Planten en Mode.

Ook is een analyse gemaakt van de grootte van de bedrijven die een enquête hebben teruggestuurd.



Figuur 1.2.1: Respons onderverdeeld naar bedrijfsgrootte (n=1408).

Het merendeel van de bedrijven zijn eenmanszaken (32%) of hebben inclusief ondernemer twee personeelsleden (27%). Deze verdeling van de steekproef komt overeen met de verdeling van de totale populatie. Bij de bovenstaande indeling is het totale aantal medewerkers geteld (dus inclusief meewerkende gezinsleden).

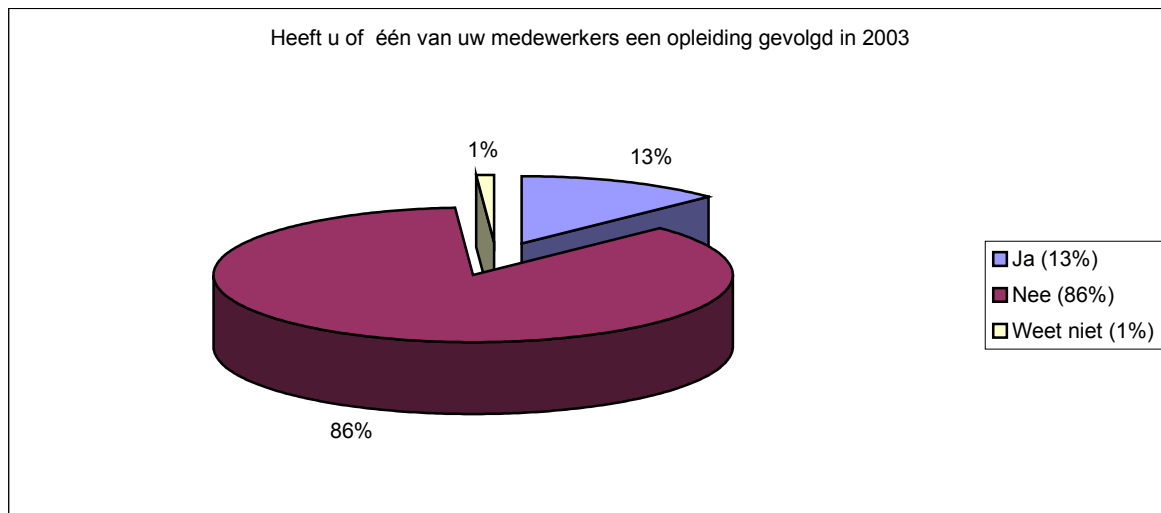
Alle respondenten is gevraagd naar hun mening over dit type onderzoek. In totaal vindt 51% dit type onderzoek positief, 3% vindt dit type onderzoek niet goed, 46% weet het niet. In vergelijking met onderzoek in de detailhandel valt het hoge percentage van 46% (weet niet) op.

In de volgende paragrafen (2.1 tot en met 2.3) zijn de resultaten met betrekking tot de scholingsinspanningen in 2003 weergegeven.

## 2 Resultaten

### 2.1 Scholingsinspanning in 2003

Aan alle respondenten is gevraagd of de ondernemer zelf of één van de medewerkers in 2003 een opleiding heeft gevolgd. 13% van de respondenten geeft aan dat zichzelf of één van de medewerkers van het bedrijf een opleiding heeft gevolgd in 2003 (Figuur 2.1.1). 86% van de respondenten heeft in 2003 geen opleiding gevolgd.

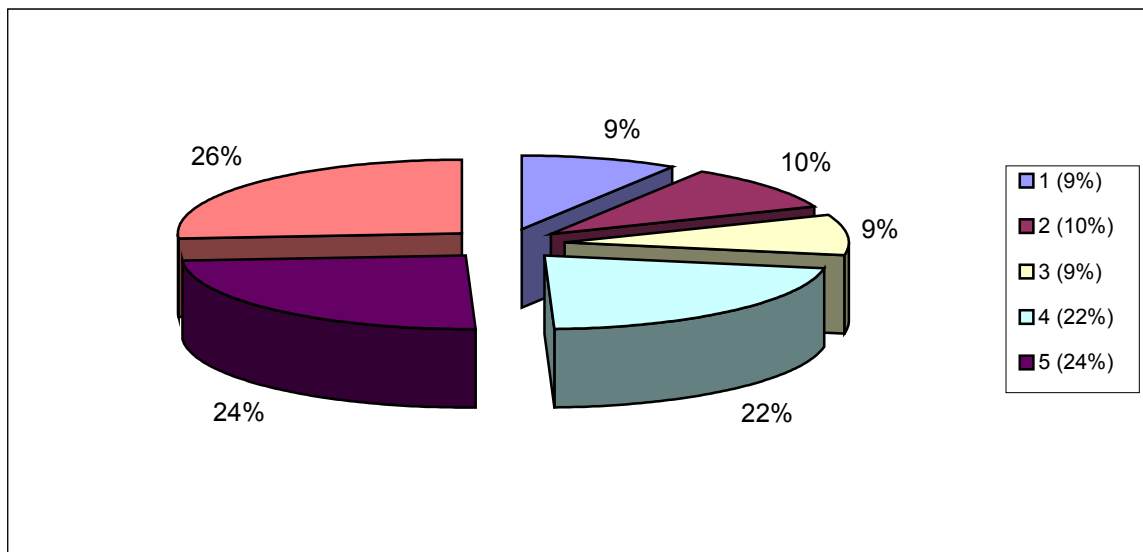


Figuur 2.1.1: Percentage bedrijven waarvan in 2003 medewerkers of ondernemers een opleiding volgden (n=1408)

Ter vergelijking, het percentage bedrijven dat ondernemers of werknemers heeft opgeleid in de detailhandel is 62%. Het percentage in de ambulante handel ligt dus ver onder het percentage in de detailhandel. In hoofdstuk 3 wordt een analyse gemaakt van hoe dit (lage) percentage moet worden geduid.

Als de vergelijking tussen ambulante handel, detailhandel en groothandel doorgetrokken wordt naar het reguliere onderwijs dan wordt het beeld uit het onderzoek bevestigd. Het regulier MBO-onderwijs kent twee leerwegen, namelijk de Beroeps Opleidende Leerweg (BOL, 80% theorie en 20% praktijk) en de Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL, 80% praktijk en 20% theorie). Om leerlingen/deelnemers in de praktijk op te mogen leiden is het noodzakelijk om bij Kenniscentrum Handel ingeschreven te staan als leerbedrijf. Het aantal leerbedrijven in een branche geeft inzicht in hoeverre 'opleiden' is ingebed in de sector. In totaal zijn 20% en van alle detailhandelszaken 10% van alle groothandelsbedrijven in Nederland leerbedrijf. In de ambulante handel zijn slechts 68 leerbedrijven, dat is minder dan 1% van het totaal aantal ambulante handelaren (Bron: Basis Registratie Systeem Kenniscentrum Handel, 1-12-2003).

Er is geen verschil tussen de verschillende productgroepen in de ambulante handel. Een vergelijking met 'kleine' en 'grote' bedrijven maakt duidelijk dat de grote bedrijven meer opleidingsinspanning hebben verricht dan de kleine (figuur 2.1.2.).



Figuur 2.1.2. Scholingsinspanning per bedrijfsgrootte, in aantal deelnemers (n=1408)

Bij bedrijven met meer dan 4 personeelsleden is het percentage bedrijven dat medewerkers heeft laten scholen in 2003 22% of hoger.

## 2.2 Type opleiding

Alle respondenten die in 2003 een cursus hebben gevolgd is gevraagd naar het soort cursus dat is gevolgd. De respondenten kregen daarbij de keuze uit een lijst van zestien verschillende opleidingsgebieden. Tabel 2.2.1 geeft een overzicht van de resultaten. Ondernemers volgden vooral cursussen op het gebied van computervaardigheden (57) en bedrijfsadministratie (55). Voor medewerkers is de cursus 'verkoopvaardigheden' (30) het meest gevolgd.

Opleidingsgebieden	Ondernemer	Medewerker
Verkoopvaardigheden, klantvriendelijk handelen	31	30
Presentatie en promotie	29	26
Assortiment- en productkennis	31	25
Criminaliteitspreventie/omgaan met agressieve klanten	9	9
Afrekenen, geld & kassa	15	19
Arbozorg & milieu	15	12
Goederenstroom & logistiek	15	12
Calculeren/berekenen van kostprijs naar verkoopprijs	28	18
Management & leidinggeven	26	10
Marketing	19	10
Personeelszaken	14	4
Schriftelijke communicatie, schrijfvaardigheid	11	8
Inkoop- en voorraadbeheer	19	15
Bedrijfsadministratie	55	16
Computervaardigheden	57	17
Branchespecifieke opleiding	33	21
Anders	44	23
<b>Totaal aantal</b>	<b>451</b>	<b>275</b>

Tabel 2.2.1. Door ondernemers en medewerkers in 2003 gevolgde, verschillende opleidingen, respondenten konden meerdere antwoorden geven (in aantallen, n=181).

De tabel laat zien dat ondernemers meer cursussen volgden dan medewerkers in 2003. In totaal werden 451 cursussen door ondernemers gevolgd en 275 cursussen door medewerkers. In totaal zijn er 726 cursussen gevolgd. Het gemiddelde aantal verschillende cursussen per bedrijf is circa 4 (726/181).

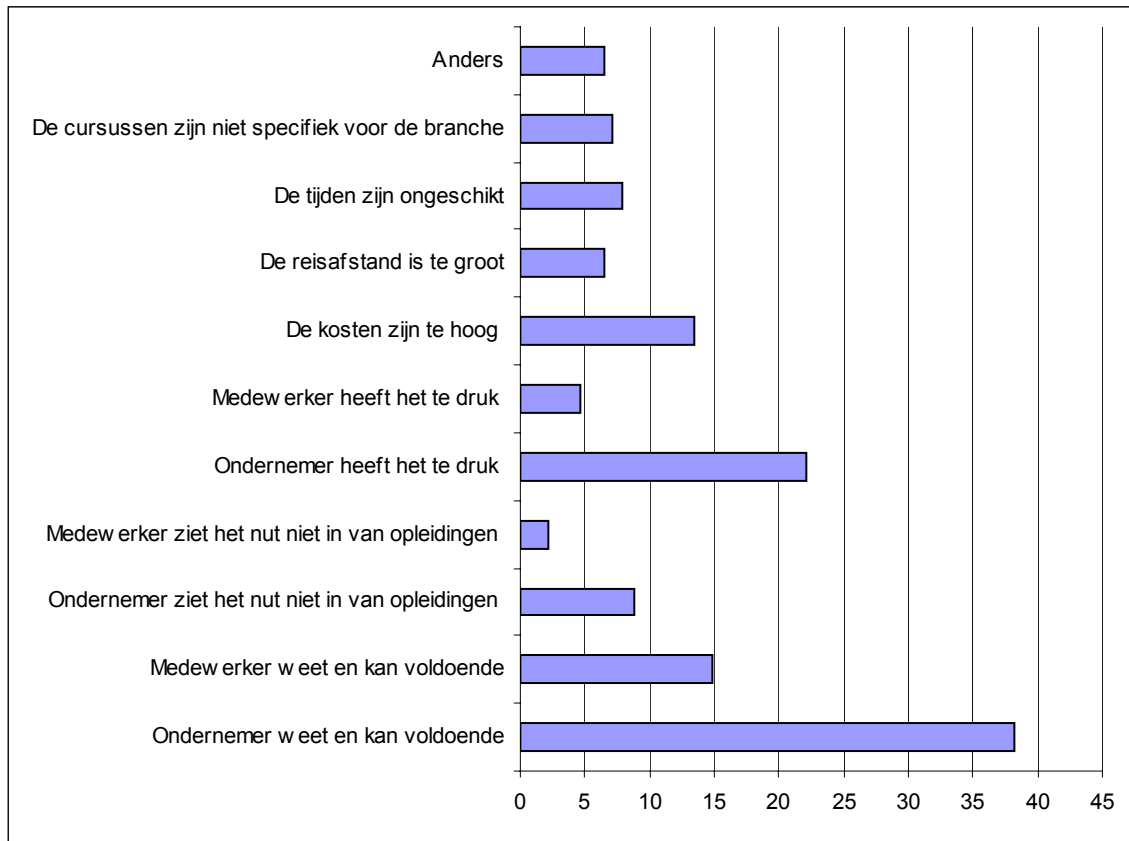
Bovenstaande tabel is ontstaan uit een gesloten vraag, de respondenten konden wel 'anders' als open vraag invullen. Voor de ondernemer wordt 11 van de 44 keer de cursus bedrijfshulpverlening genoemd en 5 van de 44 keer de cursus HACCP, hetgeen een hygiënestandaard is voor de food-sector. De reguliere mbo-opleiding wordt 8 van de 23 keer genoemd als opleiding voor medewerkers.

Het gemiddelde aantal cursussen per bedrijf in de ambulante handel is hoger dan in de detailhandel. Het gemiddelde aantal verschillende cursussen per bedrijf in de detailhandel in 2002 is 2,4. Een van de redenen die hiervoor aangevoerd kan worden is dat er in de

ambulante handel veelal korte (soms éénmalige workshopachtige avondcursussen worden gegeven). Hierdoor is het aantal verschillende cursussen hoger.

### 2.3 Redenen om geen opleiding te (laten) volgen

Alle respondenten die geen cursus hebben gevolgd, gaven aan waarom ze geen opleidingen volgden, of waarom hun medewerkers geen opleiding volgden. In figuur 2.3.1 is een overzicht van de antwoorden gegeven. Ondernemers geven aan dat ze voldoende weten en kunnen om het vak van marktkoopman te vervullen (38%), daarnaast geven ze aan het te druk te hebben om een cursus te volgen (22%).

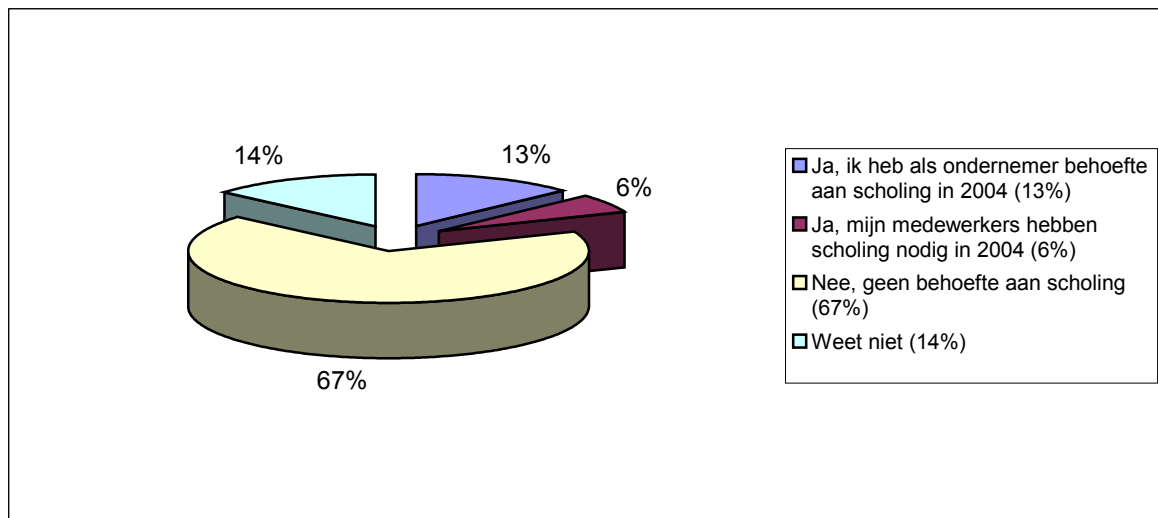


Figuur 2.3.1. Redenen om geen cursussen te volgen (n= 1057)

De figuur maakt verder duidelijk dat respondenten wel het nut van opleidingen inzien, vooral voor hun medewerkers; slechts 2% antwoordt dat men het nut van cursussen voor de medewerkers niet inziet. De redenen om geen cursus te (laten) volgen vertoont een zelfde beeld als voor de detailhandel, met uitzondering van het kostenaspect. In de ambulante handel vindt 13% de kosten te hoog, in de detailhandel vindt slechts 6% dat de kosten te hoog zijn.

## 2.4 Scholingsbehoefte

In de voorgaande paragrafen is uiteengezet wat de scholingsinspanningen in de ambulante handel in 2003 zijn. De volgende paragrafen (2.4 tot en met 2.6) beschrijven de toekomstige scholingsbehoefte. Op de vraag of er voor ondernemers of medewerkers behoefte is aan scholing in 2004 antwoordde een hoog percentage, namelijk 67% geen behoefte aan scholing te hebben (figuur 2.4.1). Circa 13% van de ondernemers heeft behoefte aan scholing, 6% vindt dat de medewerkers scholing nodig hebben. 14% van de ondervraagden gaf aan niet te weten of men behoefte aan scholing heeft. De scholingsbehoefte in de ambulante handel kan niet vergeleken worden met de detailhandel omdat in dat onderzoek niet exact dezelfde vraag is gesteld.



Figuur 2.4.1 Behoefte aan cursussen (n=1408, meerdere antwoorden mogelijk)

In totaal heeft 13% van de respondenten behoefte aan scholing in 2004, daarmee is de behoefte ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van het daadwerkelijke aantal in 2003 (12%). De redenen waarom men geen behoefte heeft is in figuur 2.3.1 weergegeven. In tabel 2.4.1 zijn de percentages uit de figuur nog eens weergegeven in kolom 1

	% van het totale aantal respondenten	% van het aantal respondenten dat geen behoefte aan cursussen heeft
Ondernemer weet en kan voldoende	38	53
Medewerker weet en kan voldoende	15	20
Ondernemer ziet het nut niet in van opleidingen	9	13
Medewerker ziet het nut niet in van opleidingen	2	2
Ondernemer heeft het te druk	22	23
Medewerker heeft het te druk	5	4
De kosten zijn te hoog	13	8
De reisafstand is te groot	6	3
De tijden zijn ongeschikt	8	4
De cursussen zijn niet specifiek voor de branche	7	4
Anders	6	6
	n=1408	n= 67% van 1408

Tabel 2.4.1 Redenen om geen cursussen te volgen (n=1408)

In kolom 2 zijn de percentages weergegeven van de groep van respondenten die geen behoefte aan scholing heeft (de 67% uit figuur 2.4.1). Opvallend is het hoge percentage van de genoemde reden 'ondernemer weet en kan voldoende'. In totaal 53% van de respondenten die zegt geen behoefte te hebben aan scholing noemt deze reden.

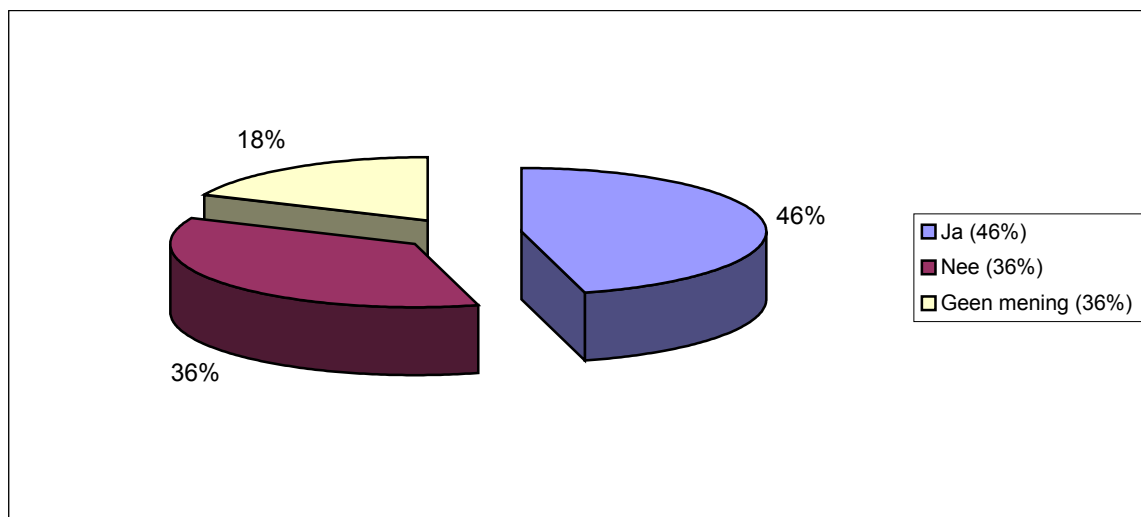
Met behulp van de Chi-kwadraat (Pearson) test is aangetoond dat er een afhankelijkheid bestaat tussen bedrijven die in 2003 een cursus hebben gevolgd en die voor 2004 behoefte hebben aan een cursus. In de onderstaande tabel is een inzicht gegeven hoe dit verband er uit ziet.

Behoefte in 2004		Heeft u of één van uw medewerkers cursussen en/of trainingen gevolgd in 2003?	
		Ja	Nee
Ja, mijn medewerkers hebben scholing nodig	Aantal	30	40
	Verwacht	9	61
Ja, ik als ondernemer heb scholing nodig	Aantal	40	123
	Verwacht	21	140

Tabel 2.4.2: Kruistabel scholing in 2003 en behoefte in 2004

Als in 2003 een cursus is gevolgd dan is de kans op scholingsbehoefte voor medewerkers circa 3 keer (30/9) zo hoog en voor ondernemers circa 2 keer (40/21). Dit houdt in dat dezelfde groep steeds andere cursussen volgt.

Alle respondenten die aangeven scholingsbehoefte te hebben in 2004 is gevraagd of men het belangrijk vindt dat een scholingstraject eindigt met een erkend certificaat of diploma (figuur 2.4.2).



Figuur 2.4.2: Belang van een erkend certificaat of diploma (n = 429)

Op de vraag of het belangrijk is dat een opleiding resulteert in een erkend diploma antwoordt 46% van de ondervraagden positief, 36% vindt het niet belangrijk, de overige 18% weet het niet.

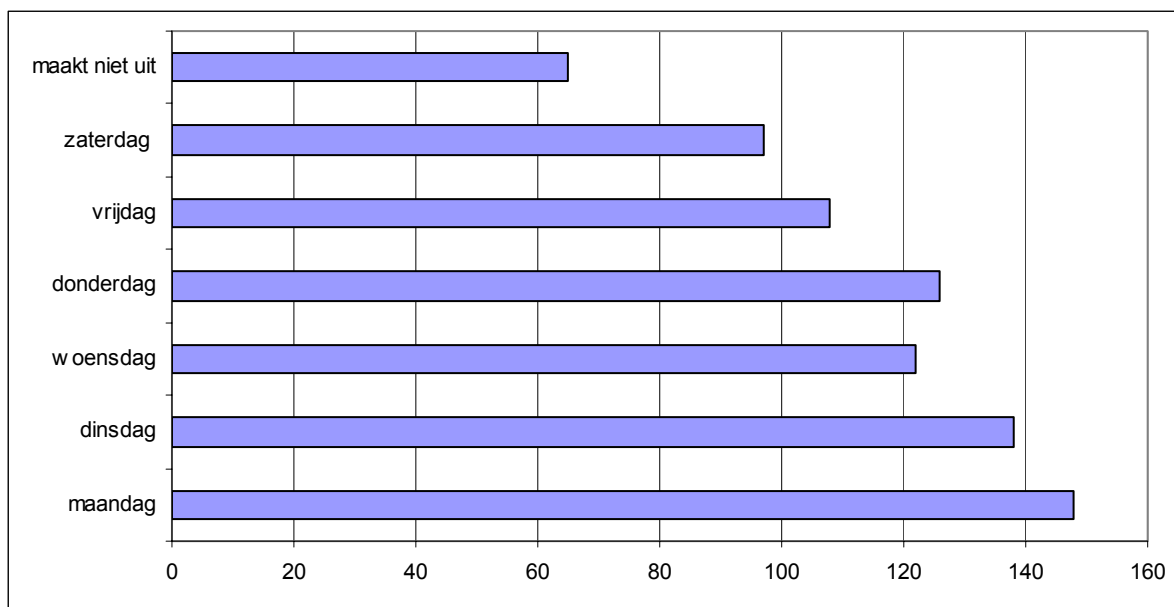
## 2.5 Randvoorwaarden

Alle respondenten met scholingsbehoefte is gevraagd welke randvoorwaarden worden gesteld aan cursussen. Het gaat om randvoorwaarden met betrekking tot de duur, de reisafstand, de prijs, het tijdstip en de dag waarop de cursus gegeven moet worden. De keuze bestond uit de opties zoals weergegeven in tabel 2.5.1.

Randvoorwaarden	%
<b>Met betrekking tot de duur van de cursus:</b>	
De cursusduur mag niet langer dan 2 dagdelen zijn	36
De cursusduur moet tussen de 2 en 6 dagdelen liggen	24
De cursusduur mag meer dan 6 dagdelen zijn	8
Dat maakt voor mij niet uit	32
<b>Met betrekking tot de reisafstand naar de cursus toe:</b>	
De reisafstand mag niet langer dan een half uur zijn	68
De reisafstand moet tussen een half uur en anderhalf uur liggen	24
De reisafstand mag meer dan anderhalf uur zijn	1
Dat maakt voor mij niet uit	7
<b>Met betrekking tot de totale prijs van de cursus</b>	
De cursuskosten mogen niet duurder dan €250 p.p. zijn	79
De cursuskosten moeten tussen de €250 en €1000 p.p. liggen	11
De cursuskosten mogen niet duurder dan €1000 zijn	1
Dat maakt voor mij niet uit	9
<b>Cursus mag niet plaatsvinden op een (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	
ochtend	74
middag	73
avond	53

Tabel 2.5.1 Randvoorwaarden voor een cursus, (n=429)

De ideale cursus voor ambulante handelaren duurt tussen de twee en zes dagdelen (samen 60%), de reisafstand mag niet langer dan een half uur zijn en de kosten mogen niet boven de 250 EURO per persoon uitkomen. Bovendien moet de cursus bij voorkeur 's avonds gegeven worden. Maandag en dinsdag zijn de dagen die het meest geschikt zijn om een cursus te geven (figuur 2.5.1.). Een minderheid van circa 65 respondenten maakt het niet uit wanneer de cursus wordt gegeven.



Figuur 2.5.1: Dagen waarop cursussen bij voorkeur moeten worden gegeven (in aantallen, n=429 )

Afsluitend is de volgende vraag gesteld: ‘Stel dat de ideale cursus bestaat, waarbij aan alle voorwaarden is voldaan, zou u of een van uw medewerkers zich laten inschrijven voor de cursus’. In tabel 2.5.2 is het resultaat weergegeven.

	Procenten
Ja, ik zou zelf graag in 2004 een cursus volgen	39
Ja, ik zou (één van) mijn medewerkers in 2004 een cursus laten volgen	15
Misschien ga ik zelf een cursus volgen	39
Misschien gaan mijn medewerkers een cursus volgen	19
Nee, ik ga in 2004 geen cursus volgen	14
Nee, mijn medewerkers gaan in 2004 geen cursus volgen	4

Tabel 2.5.2: Indicatie of ook daadwerkelijk een cursus gevolgd gaat worden in 2004 (n= 340)

De vraag is alleen beantwoord door respondenten die in 2004 behoefte hebben aan scholing. 39% van de ondernemers gaan zelf een cursus volgen als aan de voorwaarden wordt voldaan, 39% zegt misschien een cursus te gaan volgen en 14% zegt geen cursus te gaan volgen ook al zou de ‘ideale cursus’ bestaan. Voor medewerkers liggen deze percentages met 15 en 19% lager zoals te zien in de tabel.

## 2.6 Toekomstige opleidingsgebieden

Tabel 2.6.1 geeft een overzicht van de opleidingsbehoefte van ondernemers en medewerkers per opleidingsgebied. Deze vraag is door respondenten ingevuld die in 2004 wel behoefte hebben aan scholing of het nog niet weten. De behoefte bij ondernemers en medewerkers voor 2004 is hoger dan de inspanning uit 2003. Opvallend is het totale aantal toegenomen cursussen in 2004 ten opzichte van 2003 voor zowel ondernemer (860 ten opzichte van 451) als medewerker (378 ten opzichte van 275).

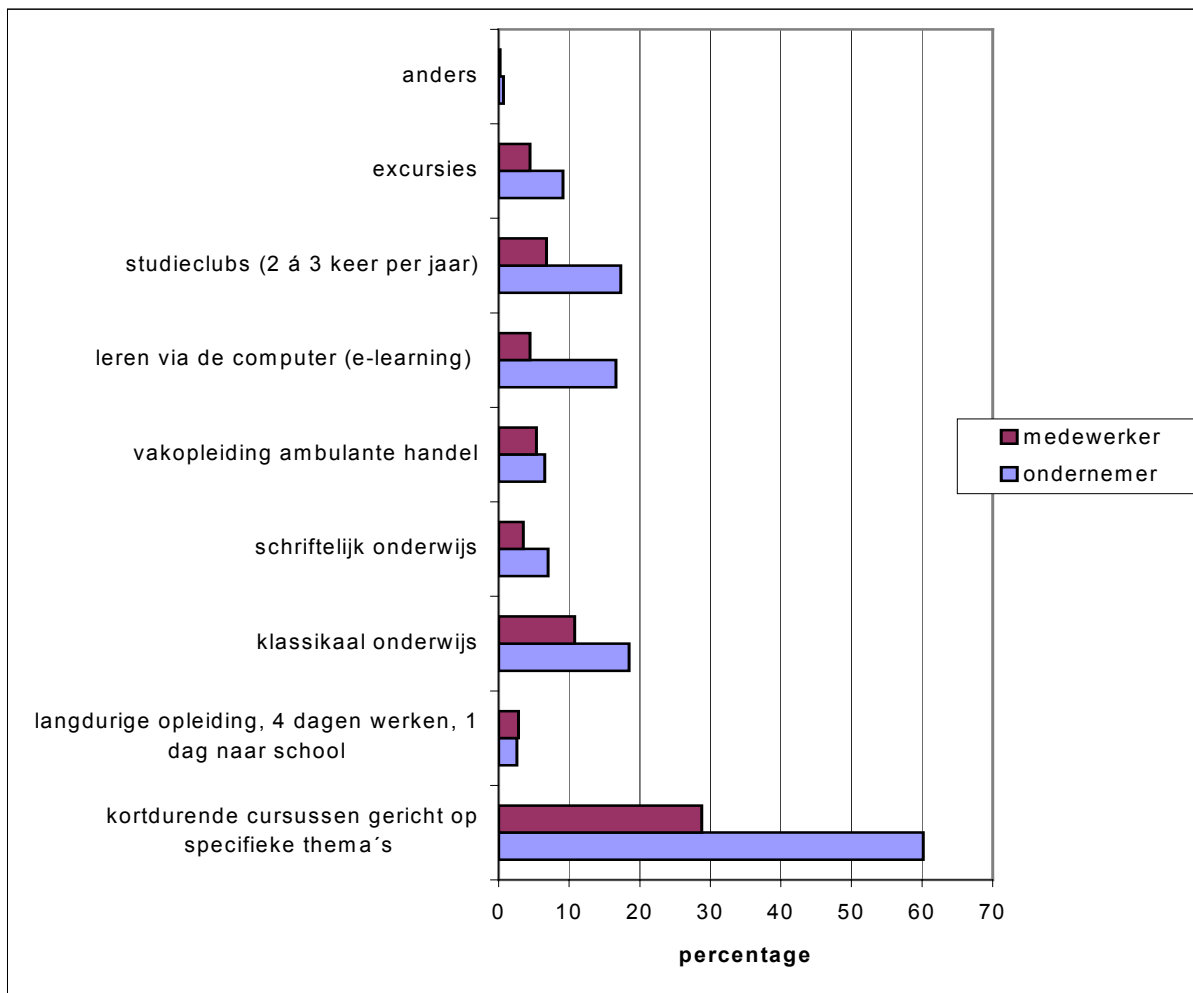
Opleidingsbehoefte	2004		2003	
	Ondernemer	Medewerker	O	M
Verkoopvaardigheden, klantvriendelijk handelen	66	76	31	30
Presentatie en promotie	111	58	29	26
Assortiments- en productkennis	51	45	31	25
Criminaliteitspreventie/omgaan met agressieve klanten	43	32	9	9
Afrekenen, geld & kassa	12	19	15	19
Arbozorg & milieu	25	9	15	12
Goederenstroom & logistiek	16	5	15	12
Calculeren/berekenen van kostprijs naar verkoopprijs	52	16	28	18
Management & leidinggeven	49	16	26	10
Marketing	53	12	19	10
Personeelszaken	35	5	14	4
Schriftelijke communicatie, schrijfvaardigheid	21	8	11	8
Inkoop- en voorraadbeheer	30	14	19	15
Bedrijfsadministratie	72	14	55	16
Computervaardigheden	138	18	57	17
Branchespecifieke opleiding	60	23	33	21
Anders	26	8	44	23
<b>Totaal</b>	<b>860</b>	<b>378</b>	<b>451</b>	<b>275</b>

Tabel 2.6.1: Opleidingsbehoefte in 2004 per opleidingsgebied, (meerdere antwoorden mogelijk n=332)

Twee onderwerpen vallen op in tabel 2.6.1, namelijk de gebieden 'presentatie en promotie' en computervaardigheden. Respectievelijk 111 en 138 ondernemers geven aan dat ze hier in 2004 behoefte aan hebben. Voor medewerkers geldt dat verkoopvaardigheden en presentatie en promotie het hoogst scoren met respectievelijk 76 en 58.

Het gemiddelde aantal cursussen per bedrijf daalt licht in 2004 naar circa 3,7 ( $(860+378)/332$ ). Een van de oorzaken van deze daling is het feit dat ook respondenten die nog niet weten of ze in 2004 behoefte hebben aan opleiden gevraagd is naar het opleidingsgebied.

De respondenten zijn duidelijk over de vorm waarin de cursussen aangeboden moeten worden. Alle respondenten die behoefte hebben aan een cursus (of het nog niet zeker weten) is gevraagd naar de vorm waarin de cursussen moeten worden aangeboden. Cursussen voor ondernemers moeten kortdurend zijn, gericht op specifieke thema's. In figuur 2.8.1 is te zien dat 60% van de respondenten dat vindt.



Figuur 2.6.1 Scholingsbehoefte van ondernemers en werknemers in verschillende vormen (n=427, meerdere antwoorden mogelijk)

Voor medewerkers geldt ook dat kortlopende cursussen de voorkeur hebben (28%). Alle andere vormen van scholing scoren minder dan 20%. Wanneer de uitkomsten uit de bovenstaande figuur worden vergeleken met de uitkomsten uit het kwalitatieve gedeelte dan vallen een aantal zaken op. In de workshops gaven 16 van de 22 ondernemers aan dat een erkende vakopleiding een voorkeursvorm voor ondernemers is. Bovendien vonden 10 van de 22 ondernemers dat de vorm: '4 dagen werken, 1 dag naar school' de beste vorm voor werknemers is. In het kwantitatieve onderzoek scoren deze twee onderdelen onder de 10%.

Opvallend lijkt eveneens de relatieve hoge scores van e-learning (leren via de computer), 17% van de ambulante handelaren die in 2004 behoefte heeft aan scholing zegt dat e-learning een goede vorm van onderwijs is.

<b>Bent u in het bezit van een computer?</b>	<b>Antwoord</b>	<b>Aantallen</b>
	Ja	971
	Nee	293
	Geen antwoord	144
<b>Bent u in het bezit van een internetaansluiting?</b>		<b>Aantallen</b>
	Ja	838
	Nee	173
	Geen antwoord	397

Tabel 2.6.2: Computerbezit en internetaansluiting bij ambulante handelaren (n=1408)

Op de vraag of men in bezit is van een computer antwoordt 69% positief. 60% van de ondervraagden zegt ook een internetaansluiting te hebben.

### **3 Conclusies en aanbevelingen**

#### **3.1 Samenvatting van de resultaten**

In deze paragraaf wordt puntsgewijs een opsomming gegeven van de belangrijkste conclusies uit het onderzoek. In de volgende paragraaf worden de resultaten vertaald naar zowel strategisch als operationele aanbevelingen.

##### **1 Scholingsinspanning in 2003**

In 2003 heeft in 13% van de bedrijven één van de medewerkers of ondernemers cursussen gevolgd. Het gemiddelde aantal cursussen per bedrijf is 4.

##### **2 Type opleiding**

Ondernemers volgden vooral cursussen op het gebied van computervaardigheden en bedrijfsadministratie. Bij werknemers was de cursus verkoopvaardigheden het populairst.

##### **3 Redenen om geen opleiding te volgen**

Circa 38% van de ondernemers vindt dat ze voldoende kunnen en weten om het vak van marktkoopman uit te voeren en daarom dus geen cursus hoeven te volgen. Ongeveer 13% van de ondervraagden geeft aan de kosten van een opleiding te hoog te vinden.

##### **4 Scholingsbehoefte in 2004**

In 2004 heeft circa 13% van de ondernemers en circa 6% van de werknemers behoefte aan scholing. In totaal hebben 13% van de respondenten behoefte aan scholing in 2003. Dit percentage is laag te noemen. Van de respondenten die behoefte aan scholing hebben vindt 46% het belangrijk dat een scholingstraject eindigt met een erkend certificaat of diploma.

##### **5 Randvoorwaarden**

De ideale cursus voor ambulante handelaren duurt tussen de twee en zes dagdelen, de reisafstand mag niet langer dan een half uur zijn en de kosten mogen niet boven de € 250 per persoon zijn. Bovendien moet de cursus bij voorkeur in de avonden plaatsvinden.

##### **6 Toekomstige opleidingsgebieden**

Voor het jaar 2004 wordt verwacht dat het gemiddelde aantal cursussen per bedrijf circa 3,7 zal zijn. Vooral cursussen op het gebied van computervaardigheden (voor ondernemers), presentatie en promotie (voor ondernemers en medewerkers) en verkoopvaardigheden (voor medewerkers) worden belangrijk gevonden.

### 3.2 Aanbevelingen

In circa 13% van de bedrijven is in 2003 opgeleid door middel van een cursus, voor 2004 blijft dat percentage ongeveer gelijk. Uit analyse blijkt verder dat dit ook grotendeels dezelfde bedrijven zijn. In vergelijking met de detailhandel is het percentage laag.

Het scholingsbehoefte cijfer van 13% duidt erop dat de adoptie van cursussen in de ambulante handel zich in een beginfase bevindt. Scholing is dus relatief nieuw voor ambulante handelaren. Deze stelling wordt ondersteund door het geringe aantal leerbedrijven in de ambulante handel en ook, hoewel in mindere mate, door het hoge percentage (46%) respondenten dat niet weet of een scholingsbehoefte onderzoek goed of slecht is.

De 13% uit dit onderzoek staan bekend als de 'innovators' en 'early adopters'. Deze groep bedrijven kenmerkt zich door dat ze doorgaans meer risico durven nemen dan anderen en daarom ook eerder nieuwe dingen durven uitproberen. De groep die hierop volgt wordt 'early majority' genoemd, en is doorgaans circa 35% van het totale marktpotentieel. De groep die daarop volgt heet 'late majority'.

Het feit dat de adoptie en diffusie van scholing in de ambulante handel zich in de beginfase bevindt zegt dus vooral iets over hoe de volgende groep (de 'early majority') benaderd moet worden wanneer men de scholingsinspanning in de ambulante handel wil verhogen. Daarbij is de weg van de geleidelijkheid de methode die het best past bij deze fase. Op basis van de resultaten zijn voor de opdrachtgever drie aandachtspunten die overwogen moeten worden:

- verbreding en stimulatie van scholingsinspanningen op korte termijn;
- verdieping en stimulatie van scholingsinspanningen op korte en middellange termijn;
- stimulatie van scholingsinspanningen op middellange termijn en lange termijn.

### **Verbreding en stimulering van scholingsinspanningen op korte termijn**

Om de scholingsinspanningen in de ambulante handel te verbreden en te stimuleren is het van belang om de groep 'early majority' op de juiste wijze aan te spreken. Deze fase is dus vooral bedoeld om 'bewezen' succesvolle opleidingen onder de aandacht te brengen van collega's. In de kwalitatieve fase bleek dat onbekend nog steeds onbemind maakt in de ambulante handel. Concreet betekent dit, dat hiervoor onderstaande maatregelen uitgevoerd kunnen worden.

1. Beschrijven en communiceren van good practices in zowel de daarvoor geëigende media en op regiobijeenkomsten ambulante handel.
2. Informatieavonden over de scholingsmogelijkheden rond het reguliere onderwijs maar ook over het niet reguliere onderwijs
3. Organiseren dat cursussen 'die zich al bewezen hebben' worden aangeboden aan ambulante handelaren in de regio (eventueel in samenwerking met de Kamers van Koophandel) op het gebied van (onder andere) computervaardigheden, bedrijfsadministratie, bedrijfshulpverlening, presentatie en promotie).

### **Verdieping en stimulering van scholingsinspanningen op korte en middellange termijn**

In deze fase ligt, naast stimulering, de nadruk op de verdieping van de scholingsinspanningen. De onderstaande maatregelen zijn er op gericht om bestaande cursussen en opleidingen te verbeteren, nieuwe te (laten) ontwikkelen, maar ook om ervoor te zorgen dat scholing ingebed wordt in de structuur van de ambulante handel.

1. Een BBL-pilotproject in de regio starten met behulp van Kenniscentrum Handel, een ROC en een regiobestuur, waarin één of twee klassen ambulante handel worden gestart. Gedacht wordt om circa 30 nieuwe geïnteresseerde bedrijven te accrediteren als leerbedrijven. Uitgangspunt is de BBL-opleiding voor de detailhandel die (relatief eenvoudig) omgezet kan worden naar de ambulante handel.
2. In elk regiobestuur en in het hoofdbestuur iemand verantwoordelijk maken voor scholing met specifieke taken op dat gebied waardoor het onderwerp scholing elke vergadering een vaste plek op de agenda krijgt.
3. Aansluiten bij bestaande HBD/SOD-initiatieven bijvoorbeeld op het gebied van e-learning
4. Ontwikkelen van een Training voor Praktijkopleiders Ambulante Handel waarin de ondernemers wordt geleerd hoe werkend leren achter de marktkraam wordt aangepakt.
5. Deskundigheidsbevordering door ambulante handelaren structureel met collega's binnen en buiten de branche te laten overleggen.

### **Stimulatie van scholingsinspanningen op middellange termijn**

Wanneer ook de groep 'Early majority' het belang van cursussen geadopteerd heeft dan is het mogelijk en zinvol om via massamedia kanalen alle overige bedrijven aan te spreken. De groep die daarmee bereikt wordt ('Late majority') is eveneens circa 35% groot. Deze bedrijven hebben inmiddels om hen heen gezien dat opleiden zinvol is en reageren daarom makkelijker. Hierbij kan gedacht worden aan de onderstaande maatregelen.

1. Starten van een eigen opleidingshuis of aansluiting zoeken bij verwante branches
2. Aansluiten bij één van de bestaande opleidingsfondsen (bijvoorbeeld SOD, AGF- en bloemendetailhandel).

## Bijlage 1 Steekproef onderverdeeld naar Branches

	Aantallen
totaal	1408
divers	162
onbekend	146
AGF	141
mode	103
bloemen en planten	90
Vis	75
snacks	52
kaas	45
brood - banket	44
zuivel	37
textiel	35
huishoudelijk	34
poelier	34
zoetwaren	31
algemeen	26
juwelier	25
stoffen	25
wenskaarten	25
noten-zuidvruchten	24
beenmode	21
schoenen	19
lederwaren	15
hobby	14
kleinvak	13
standwerken	13
stroopwafels	13
mode	11
tweedehands	11
cosmetica	10
food	10
bed	9
drogisterij	9
dierbenodigdheden	8
vleeswaren	8
lingerie	7
antiek	6
byoux	6
cadeau	6
furnituren	6
rijwielen, ond.+rep. afdeling	6
gereedschap	5
markthandel	5
marktkraam verhuurder	5
speelgoed	5
boeken	4
cd's - dvd's	4
ongeregelde goederen	3
oliebollen	2

