

ABD17-002 Een verkenning naar het breed opleiden: Verkoper niveau 2

Sectorkamer Handel



DE VERKOPER 2.0

Een verkenning naar het verbreden van niveau 2

DE KOERS VAN HET BREDE OPLEIDEN

Wat zijn de recente ontwikkelingen met betrekking tot het breed opleiden van niveau 2 studenten? Welke motieven worden door ROCa benoemd en wat vraagt het bedrijfsleven voor soort verkoper op niveau 2?

Onderzoek SBB
Sectorkamer Handel

3 april 2018

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
1. Aanleiding onderzoek.....	9
1.1 Verkenning naar de verbreding van de verkoper niveau 2.	9
1.2 Aanleiding ontstaan brede opleidingen niveau 2	9
1.3 Doel onderzoek.....	9
1.4 Aanpak	10
1.5 Verantwoording.....	10
1.6 Leeswijzer.....	10
2. Reflectie uit eerdere onderzoeken.....	11
2.1 Het advies van de Sociaal Economische Raad (SER)	11
2.1.1 Vijf belangrijke prioriteiten voor het mbo	11
2.1.2 Werkgelegenheid niveau 2	12
2.1.3 Startkwalificatie en beroepsoriëntatie	12
2.1.4 Meer leren in de praktijk	13
2.1.5 Jongeren beter opvolgen na de studie.....	13
2.1.6 Verkenning van echo naar ontwikkelingen in het onderwijs niveau 2.....	13
2.2 De opleiding ‘verkoper’	14
2.2.1 Aantal inschrijvingen voor de opleiding verkoper	14
2.2.2 Aantal afgestudeerden verkopers niveau 2.....	15
2.2.3 Landelijke cijfers voortijdige schoolverlaters niveau 2.....	15
3. De definitie van ‘breed opleiden’.....	16
3.1 Onbekend maakt onbemind?	16
3.2 Verschillende definities	16
4. Het ontstaan van brede opleidingen	18
4.1 Slecht arbeidsperspectief voor banen op lagere niveaus	18
4.2 Studenten niveau 2 betere kansen bieden op krimpende arbeidsmarkt	18
4.3 Verwante kwalificaties.....	18
5. Initiatieven op het gebied van het breed opleiden niveau 2	20
5.1 Welke smaken zijn er?.....	20
5.2 Inrichting via de crossoverkwalificatie ‘Dienstverlener breed’	21
5.3 Interne opleidingen bedrijfsleven.....	21
6. Beweegredenen & motieven ROC instellingen	23
6.1 Motieven door ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.....	23
6.1.1 Behoeftte aan breed inzetbaar personeel op niveau 2.....	23
6.1.2 Verschillen binnen de Retail	24

6.1.3 Een bredere oriëntatie en uitstel van het keuze moment	24
6.1.4 Betere kansen voor studenten op de arbeidsmarkt.....	25
6.1.5 Ontwikkelingen binnen de Retail.....	25
6.1.6 Verdringing door hoger opgeleiden.....	26
6.2 Organisatorische motieven	27
6.2.1 Terugdringen van het voortijdig schoolverlaten (vsv)	27
6.2.2 Lager aantal aanmeldingen bij bepaalde opleidingen en de bekostiging.....	27
6.2.3 Stimulatie om door te studeren op niveau 3.....	28
6.3 De smalle opleiding verkoper niveau 2.....	28
6.3.1 Generiek maakt niet kansrijker, maar specialisme wel.....	28
6.3.2 Negatieve ervaringen met breed opleiden	29
6.3.3 Het arbeidsperspectief van verkopers niveau 2 is ruim voldoende.....	29
7. Uitdagingen van het breed opleiden	30
7.1 Wettelijke wijziging toelaatbaarheid niveau 2	30
7.2 Verschillende instromers niveau 2	30
7.3 Multiproblematiek bij niveau 2 studenten	31
7.4 Geschikte docenten	32
7.5 Meer praktijken in plaats van theorie.....	32
7.6 Erkenning BPV-plekken	32
8. Mening en visie van het bedrijfsleven	33
8.1 Het aandeel niveau 2 studenten op de werkvloer kan beter	33
8.2 Vakspecifiek of toch generiek?.....	33
9. Conclusie onderzoek.....	35
10. Bijlage	36
Script Bedrijfsleven	38
Referentielijst.....	39

Managementsamenvatting

Aanleiding onderzoek

De sectorkamer Handel binnen de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en BTG-Handel & Mode wensen meer inzicht in de huidige ontwikkelingen en mogelijkheden met betrekking tot breed opleiden van verkopers op niveau 2. Wat zijn de motieven van ROCa om de verkopersopleiding breed in te richten? Wat voor soort verkoper vraagt het bedrijfsleven, een generieke of juist een vakspecifieke? Om hierin meer inzicht te krijgen is een onderzoek gestart. Dit onderzoek spitst zich toe op de niveau 2 opleiding Verkoper. Het onderzoek geeft, op basis van deskresearch en interviews, een beeld van een aantal ROCa die enkel brede of smalle opleiding verkoper aanbieden, zijn gestopt met breed opleiden en/of beide varianten (breed en smal) aanbieden. Aan vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven is gevraagd hoe zij aankijken tegen breed opleiden van verkopers op niveau 2: Is er volgens gesprekspartners behoefte aan gediplomeerden van de brede niveau 2 opleiding Verkoper of is de behoefte juist meer vakspecifiek?

Reflectie literatuur en andere onderzoeken

In het SER rapport van november 2017 staat een aantal uitdagingen voor het mbo. De eerste uitdaging is de snelle ontwikkeling op de arbeidsmarkt (bijv. robotisering en automatisering), waardoor banen verdwijnen, inhoudelijk veranderen of nieuw ontstaan. Dit zorgt voor een grote druk op de niveau 2 banen, omdat werkzaamheden op dit niveau dalen door o.a. snelle ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. De tweede uitdaging is het ontstaan van een mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Daarbij vormen de wetswijzigingen en het belang van het hebben van een startkwalificatie een uitdaging, omdat er steeds meer volwassenen in het mbo zijn en de gemiddelde leeftijd stijgt. Dit heeft invloed op de groepsdynamiek. Voor een toekomst bestendig beroepsonderwijs adviseert het SER dan ook om studenten wendbaar te maken voor de arbeidsmarkt. Dit zorgt ervoor dat de studenten zich beter kunnen ontwikkelen en mee kunnen gaan met alle veranderingen die onzekerheid brengen op de arbeidsmarkt. Het is belangrijk dat daarbij rekening wordt gehouden met kwetsbare groepen zoals niveau 2. Dit is een dynamisch en complexe groep die aandacht vergt, goede begeleiding/coaching en ruimte voor oriëntatie nog heeft.

Het echo heeft in 2016 onderzoek gedaan naar breed niveau 2. Het ging in dit onderzoek niet specifiek alléén over de opleiding verkoper niveau 2. Uit het onderzoek bleek dat er drie motieven bestaan om over te gaan naar breed. De eerste was de verandering van de kwalificatiestructuur waarin verschillende dossiers waren verbreed. De tweede reden was dat het breed opleiden aansloot op de vraag vanuit het regionale bedrijfsleven en de derde reden was het aansluiten op behoeften van studenten. Een deel van de studenten had namelijk moeite met een helder beroepsbeeld en had voor het kiezen van een definitieve keuze behoefte aan oriëntatie.

In dit onderzoek komen dezelfde soort motieven naar voren, maar daarnaast komen er ook andere motieven boven water.

Definitie van het breed opleiden

Tot op heden is er nog geen eenduidige, uniforme betekenis voor het breed opleiden. Respondenten geven aan dat breed opleiden een container begrip is geworden,. Elke

respondent geeft hieraan zijn eigen betekenis, wat de discussie omtrent breed opleiden moeilijk maakt. De ene respondent geeft 'een oriëntatie proces' als definitie en een andere respondent geeft het creëren van een 'duizendpoot' of 'multi-inzetbaarheid' als definitie. Tot slot is een definitie het leren van 21-eeuwse vaardigheden. Een van de respondenten is van mening dat het moeilijk is om het breed opleiden te definiëren, omdat ROCa vaak verschillende belangen en motieven hebben om breed opleiden te starten.

Het bedrijfsleven lijkt maar beperkt op de hoogte van de ontwikkelingen van breed niveau 2 en heeft weinig bekendheid met het begrip breed opleiden. Voordat het breed opleiden landelijk geaccepteerd wordt, zou het eerst beter moeten worden doorontwikkeld richting bedrijfsleven.

Het ontstaan van breed opleiden

In de literatuur en in eerder onderzoek worden verschillende redenen beschreven voor het ontstaan van breed opleiden. Zo is het breed opleiden in het leven geroepen door een slecht arbeidsperspectief van een aantal opleidingen. Een voorbeeld is de administratief medewerker die geclusterd zit in de brede opleiding. Uit een rapport van het UWV blijkt dat de werkgelegenheid in administratieve beroepen al sinds 2008 afneemt en dat deze afname zal doorzetten tot na 2018. Dit heeft te maken met de ontwikkelingen op het gebied van automatisering en digitalisering. Sommige werkzaamheden verschuiven van gegevensverwerking naar gegevens controleren. Hiermee wordt veel uitvoerend werk overbodig, voornamelijk op lager of middelbaar niveau. Een tweede reden bekend uit literatuur is de overtuiging dat met breed opleiden, studenten niveau 2 meer kansen hebben op de arbeidsmarkt. Het werk voor niveau 2 verdwijnt niet, maar wordt wel minder. Door studenten multi-inzetbaar te maken, worden zij interessant voor het bedrijfsleven omdat studenten op deze manier van alle markten thuis zijn. Tot slot is er vanuit de sector Zakelijke Dienstverlening en Veiligheid (ZDV) en de MBO Raad een verwantschap tussen een aantal kwalificaties en de bijbehorende werkprocessen geconstateerd. Dit heeft er toe geleid dat een aantal opleidingen is samengevoegd.

Beweegredenen en motieven ROC instellingen

Er zijn verschillende motieven voor de overstap naar breed opleiden. Respondenten vanuit ROCa geven aan dat besluitvorming ook plaats vindt op basis van de ligging, aantal studenten en andere gunstige bijvangsten zoals een daling in het vsv. In dit onderzoek worden twee soorten motieven onderscheiden:

1. de motieven door ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en
2. De organisatorische motieven.

De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt zorgen voor een andere vraag van het bedrijfsleven. Dit vraagt volgens respondenten nu vaak om multi-inzetbaar personeel. Ook zou het breed opleiden voor studente niveau 2 betere kansen op de arbeidsmarkt bieden doordat men op deze manier beter aansluit. Volgens respondenten van ROCa zou breed opleiden een grotere kans kunnen bieden tegen de verdringing van hogere niveaus, doordat de student van meerdere markten thuis is en zich kan onderscheiden, doordat hij/zij naast verkopersgesprekken ook administratie kan bijhouden of achter de schermen kan meehelpen met logistieke taken.

Verder geven ROCa aan dat een deel van de studenten het moeilijk vindt een keuze te maken of in de meeste gevallen verkeerd gekozen heeft. Het breed opleiden leent zich goed voor de

oriëntatie van studenten en uitstel van het keuzemoment. De verdringing door hogere niveaus speelt ook een rol in het besluit naar breed opleiden.

Naast de boven benoemde beweegredenen zijn er ook organisatorische motieven benoemd door respondenten. Dit betreft voornamelijk het starten van breed opleiden om het voortijdig schoolverlaten en uitval terug te dringen. Ook heeft een aantal opleidingen terugloop van studenten. Het in stand houden van deze opleidingen is lastig. Het bundelen van deze opleidingen in een brede variant lost dit probleem op. Een aantal ROCa wil studenten niveau 2 door laten stromen naar niveau 3, omdat men ziet dat de arbeidsmarkt een steeds hoger niveau eist.

Scholen die smal blijven aanbieden

Scholen die vooralsnog smal blijven aanbieden vinden dat het breed opleiden geen oplossing is voor problemen die komen kijken bij deze doelgroep studenten. Het maakt volgens hen de studenten niet kansrijker op de arbeidsmarkt, omdat studenten juist dan zo specialistisch mogelijk moeten zijn. Daarnaast besteden deze scholen veel aandacht aan de introductie, intake en hybride leervormen. Bevroagde respondenten van de smalle opleidingen zien wel kans in het breed opleiden, mits dit aanvullend en in het verlengde is van de opleiding verkoper. Bij een vakspecifieke verbreding maak je studenten wendbaarder op de arbeidsmarkt.

Mening en visie van het bedrijfsleven

Verschillende partijen vanuit het bedrijfsleven hebben hun mening en visie gedeeld over breed niveau 2 en aangegeven of er behoefte is aan een 'brede verkoper niveau 2'. Voor dit onderzoek zijn de volgende bedrijven benaderd: Praxis, Shoeby, CBL en A.S. Watson.

De respondenten uit het bedrijfsleven zijn het erover eens dat het aandeel niveau 2 studenten op de werkvloer omhoog kan. De discussie over het vakspecifieke of het generieke voor mbo blijft lastig. Zo is een gedeelte van mening dat er niet persé meer kansen op een baan ontstaan door de brede opleiding. Anderen zien juist wel kans in het aanbieden van zowel smalle- als de verbrede opleidingen. Dit geldt voornamelijk voor die opleidingen niveau 2 met weinig arbeidsperspectief of voor opleidingen met veel leerlingen die oriëntatie nodig hebben.

Volgens respondenten uit het bedrijfsleven moet er goed gekeken worden wat er met een brede opleiding bedoeld wordt en of dit echt past bij een niveau 2. Samenvattend vinden respondenten uit het bedrijfsleven dat er niet lukraak moet worden verbreed. Als dit toch de trend is, ziet het bedrijfsleven meer in een verbreding van opleidingen die in elkaars verlengde liggen, bijvoorbeeld basis verkoper, logistiek en administratief.

Een goed startpunt voor de discussie rondom het verbreden van de verkoper niveau 2 is dat het verbreden van de verkoper niet in verschillende beroepscontexten gezocht moet worden, maar dat er binnen de context van de verkoper moet worden gezocht naar verbreding zodat de aankomende verkopers wendbaarder worden op de arbeidsmarkt. Dit betekent dat het verbreden meer moet focussen op verkopersvaardigheden en 21-eeuwse vaardigheden die van de verkoper een verkoper 2.0 maken.

Aanbevelingen

Uit dit onderzoek komt een aantal bevindingen boven die een opening kunnen vormen in het gesprek over het wel of niet breed opleiden van de verkoper niveau 2.

1. Breed opleiden heeft meerwaarde als het landelijk ingevoerd wordt, daarvoor moet het nog doorontwikkeld worden
2. Er moet een beter beeld over breed opleiden richting bedrijfsleven geschetst worden, wil het bedrijfsleven breed afgestudeerde studenten erkennen en aannemen.
3. Studenten moeten een helder en goed beeld krijgen over het arbeidsmarktperspectief van de opleiding, ze hebben baat bij structuur en helderheid.
4. Zorg voor de ontwikkeling of het binnenhalen van voldoende kennis op het gebied van loopbaanoriëntatie en –begeleiding
5. Probeer smalle opleidingen in de lucht te houden voor studenten met een duidelijk beroepsbeeld, indien er vraag naar is op de arbeidsmarkt
6. Denk bij verbreding niet aan verbreding in verschillende beroepscontexten, maar juist verbreding in bepaalde vakspecifieke vaardigheden die beter aansluiten bij de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Verbreding kan namelijk ook binnen één context of verlengde van het beroep, waardoor je meer richting een verkoper 2.0 gaat.
7. Verzamel meer inzicht over de loopbaan van een verkoper-student, zodat er beter invulling gegeven kan worden aan het verduurzamen van de verkoop studenten.

Argumentenkaart

De volgende pagina toont een argumentenkaart. Deze geeft een overzicht van alle benoemde argumenten. De argumenten zijn geclusterd vanuit het perspectief van de scholen, het bedrijfsleven en de student.

Argumentenkaart

Moet de verkoper niveau 2 breed opgeleid worden?

Deze vraag is voorgelegd aan respondenten vanuit het onderwijs en bedrijfsleven. De argumenten zijn geordend naar wat dit kan betekenen vanuit het perspectief van de school, de arbeidsmarkt en de student

Bekeken vanuit het perspectief van ROCa

Waarom niet?

- Breed is nog te vaag, er is behoefte aan een eenduidige definitie
- In plaats van breed zou BBL voor niveau 2 veel meer op de kaart gezet moeten worden
- Het liefst niet verbreden, mits het opleidingen zijn die in elkaars verlengde liggen.
- Hoe relevant is de verkopersopleiding dan?
- Studenten niveau 2 worden niet kansrijker
- Studenten moeten daadwerkelijk wendbaar zijn op de arbeidsmarkt

Waarom wel?

- Het werk verandert door automatisering
- Het geeft studenten meerwaarde op de arbeidsmarkt,
- We stimuleren meer doorstroom naar niveau 3
- Studenten hebben nog geen duidelijk beroepsbeeld
- Positieve geluiden vanuit bedrijfsleven dat er behoefte is aan breed inzetbaar personeel
- Studenten vinden sneller een baan en er is minder uitval
- Draagvlak bij ouders wordt groter, die zien positieve effecten van breed opleiden
- Het draait ook om studenten aantallen en de bekostiging. Het is goed voor de positionering van onze school, omdat wij een keuzetraject hebben
- Niveau 2 heeft nog geen specialisme, je hebt hier over assisteren
- Studenten kunnen zich beter oriënteren en makkelijker switchen van opleiding
- Er is zoveel overlap tussen een aantal opleidingen, dat breed juist prima past
- Breed opleiden zorgt voor een terugdringing van het VSV

Bekeken vanuit het perspectief van de arbeidsmarkt

Waarom niet?

- Zijn de studenten wel echt multi-inzetbaar op de arbeidsmarkt, men wijkt toch uit naar een sector die men interessant vindt
- Een stukje deskundigheid en specialisme zal altijd belangrijk blijven, ook in de Retail
- Het bedrijfsleven wilt mensen die snel inzetbaar zijn
- Teveel keuze van 'soorten' verkopers op de arbeidsmarkt, onderscheiden wordt lastig
- Teveel opleidingsvarianten op dit moment, een ware ratatouille
- Breed opleiden moet worden doorontwikkeld richting bedrijfsleven
- Bedrijfsleven heeft zelf interne 'smalle' opleidingen die als duiden op de behoefte naar het specifieke, anders waren wij ook al allang breed gegaan.
- Wij geloven dat het niet zozeer uitmaakt wat voor diploma men haalt maar meer de persoonlijkheid die iemand heeft.

Waarom wel?

- Brede studenten kunnen sneller gericht afstromen naar sectoren waar werk is.
- De arbeidsmarkt verandert
- Ze leren dienst- en service verlenen in de verkoop, schoonmaker en in de horeca.
- Met breed leren ze de juiste skills en houding
- Het bedrijfsleven vraagt steeds hoger gekwalificeerd personeel
- Niveau 2 is operationeel, geen specialisme nodig
- Verbreding in het verlengde; goederenstroom, weten hoe vracht en verkeer verwerkt wordt en logistiek.
- Behoeft aan lerend, gemotiveerd, service gericht en commercieel ingesteld personeel

Bekeken vanuit het perspectief van de student

Waarom niet?

- Een groot deel studenten weet precies wat ze willen
- Er moet een duidelijke lijn afgesproken worden wat er met niveau 2 bereikt moet worden
- Het draait meer om soft skills, hiervoor hoeft je niet breed te gaan
- Studenten niveau 2 hebben multi-problematiek
- Studenten niveau 2 hebben focus en duidelijkheid nodig
- Studenten moeten er daadwerkelijk iets aan hebben, als ze wat leuk vinden zullen ze niet uitwijken naar andere sectoren
- Vakmanschap en specialisme brengt intrinsieke motivatie en trots bij studenten

Waarom wel?

- Mbo niveau 2 wordt verdrongen door hogere niveaus op de arbeidsmarkt
- Studenten vinden sneller een baan en het kiezen voor breed zegt juist iets over de flexibiliteit van de student
- Het geeft studenten meerwaarde en maakt ze duurzaam
- Het stimuleert het vermogen op te blijven ontwikkelen
- Service gerichtheid maakt ze aantrekkelijker voor de arbeidsmarkt
- Breed opleiden voorkomt studie vertraging voor de student
- Breed opleiden besteedt meer aandacht aan werknemersvaardigheden
- Het succes van de student zit hem in de focus die hij/zij kan inbrengen daar waar hij succesvol in is.

1. Aanleiding onderzoek

1.1 Verkenning naar de verbreding van de verkoper niveau 2.

De sectorkamer Handel binnen de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven (SBB) en BTG-Handel & Mode wensen meer inzicht in de huidige ontwikkelingen en mogelijkheden met betrekking tot breed opleiden van verkopers op niveau 2. Wat is de behoefte van het werkveld met betrekking tot gediplomeerden verkopers op niveau 2? Wat is de meerwaarde van breed opleiden? En wat heeft breed opleiden voor gevolgen voor de inrichting en focus van het onderwijs? Om hierin meer inzicht te krijgen is een onderzoek gestart. Dit onderzoek spitst zich toe op de brede niveau 2 opleiding Verkoper. Het onderzoek geeft, op basis van deskresearch en interviews, een beeld van een aantal ROCa die enkel brede opleidingen aanbieden, zijn gestopt zijn met breed opleiden en/of beide varianten (breed en smal) aanbieden. Aan vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven is gevraagd hoe zij aankijken tegen breed opleiden van verkopers op niveau 2. Is er volgens gesprekspartners behoefte aan gediplomeerden van de brede niveau 2 opleiding Verkoper of is de behoefte juist meer vakspecifiek?

1.2 Aanleiding ontstaan brede opleidingen niveau 2

Niveau 2 opleidingen staan om diverse redenen onder druk. De uitval op niveau 2 is hoog en het arbeidsmarktperspectief is zowel landelijk als regionaal een aandachtspunt. Opleidingen op niveau 2 kenmerken zich door een diverse en complexe samenstelling van studenten die veelal te maken hebben met multi-problematiek. Er is enerzijds een grote groep niveau 2 studenten die graag wil doorstromen naar niveau 3. Anderzijds is er een grote groep studenten waarvoor niveau 2 het hoogst haalbare lijkt.

Er zijn signalen dat de *brede niveau 2 opleidingen*, studenten wendbaarder en flexibeler kan maken op de arbeidsmarkt. En het wellicht oplossingen kan bieden voor de problematieken op niveau 2. Voor breed opleiden is echter geen eenduidig begrip met een uniforme betekenis. Veelal betekent het dat een aantal opleidingen is samengebracht tot één opleiding en aangeboden wordt in een verbrede setting. Een aantal ROCa is het afgelopen schooljaar gestart met brede niveau 2 opleidingen, terwijl enkele ROCa nog in een fase van overweging zitten en een aantal scholen bewust gekozen heeft om 'smal' te blijven.

1.3 Doel onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van antwoorden op de volgende vragen met betrekking tot de brede niveau 2 opleiding Verkoper:

1. Wat is de definitie van breed opleiden volgens onderwijsinstelling en bedrijfsleven?
2. Hoe is het breed opleiden ontstaan?
3. Welke initiatieven zijn er op het gebied van het breed opleiden verkoper niveau 2?
4. Wat zijn motieven van scholen om de verkoper niveau 2 breed of smal aan te bieden?
5. Wat zijn de uitdagingen van het breed opleiden?
6. Wat is de mening en visie van het bedrijfsleven over het breed opleiden?

De resultaten uit dit onderzoek kunnen worden gebruikt als startpunt voor verdere discussie en besluitvorming over de haalbaarheid, realisatie en mogelijke landelijke invoering van de brede niveau 2 opleiding Verkoper.

1.4 Aanpak

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van deskresearch en diepteinterviews. De volgende vertegenwoordigers namens onderwijs en bedrijfsleven zijn geïnterviewd.

Scholen

1. ROC Rivor
2. Scalda
3. ROC Midden Nederland
4. ROC Horizon College
5. Noorderpoort
6. Aventus
7. Albeda
8. ROC van Amsterdam

Bedrijven

1. CBL
2. Praxis
3. Shoeby
4. INretail (A.S. Watson)

1.5 Verantwoording

Alle interviews zijn getranscribeerd en geanalyseerd ten behoeve van het onderzoek. Hierbij is rekening gehouden met de anonimiteit van de respondenten. Alle uitspraken zijn geanonimiseerd verwerkt. Kwalitatief onderzoek is indicatief en hypothese vormend. Het kan een richting aangeven, maar is niet representatief. In dit onderzoek is een beperkt aantal respondenten geïnterviewd om achterliggende motieven, meningen en visies over breed opleiden van de verkoper niveau 2 te verzamelen. De gebruikte interviewschrift zijn terug te vinden in de Bijlage op pagina 24.

1.6 Leeswijzer

Om meer grip te krijgen op het onderwerp breed opleiden wordt in hoofdstuk 3 de definitie die de verschillende respondenten geven aan 'breed opleiden' behandeld. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 stil gestaan bij het ontstaan van het concept breed opleiden. In hoofdstuk 5 worden alle varianten van de verkopersopleiding niveau 2 die geïnterviewde scholen aanbieden belicht. Welke beweegredenen en motieven scholen hebben om een van de varianten breed en/of smal op te nemen in het curriculum wordt besproken in hoofdstuk 6 en in hoofdstuk 7 wordt stil gestaan bij wat de mogelijke uitdagingen van het breed opleiden zijn. In hoofdstuk 8 wordt de visie en mening over breed opleiden van de verkoper niveau 2 aan het bedrijfsleven bevraagd. Tot slot geeft hoofdstuk 9 een beknopte conclusie over het breed opleiden van de verkoper niveau 2.

2. Reflectie uit eerdere onderzoeken

Er zijn eerder onderzoeken gedaan naar ontwikkelingen binnen het onderwijs op het mbo niveau 2. Ook heeft het SER kort geleden advies uitgebracht over een toekomstbestendig mbo waarin er ook aandacht besteed wordt aan niveau 2. Verder heeft het ebo al eerder onderzoek gedaan naar het breed niveau 2 in het rapport 'een bredere opleiding voor een smallere doelgroep' en 'de toegankelijkheid van mbo 2 opleidingen'.

2.1 Het advies van de Sociaal Economische Raad (SER)

Het mbo krijgt nu en in de toekomst te maken met veranderingen op de arbeidsmarkt. SER noemt daarvoor in het rapport de volgende uitdagingen voor het mbo:

1. arbeidsmarktontwikkelingen leiden tot grotere dynamiek;
2. druk op delen van het middensegment;
3. bedreigingen voor aansluiting mbo-opgeleiden op de arbeidsmarkt;
4. minder jongeren, meer volwassenen in het mbo.

Gevolgen van arbeidsmarktontwikkelingen zijn o.a.; banengroei, het ontstaan van mismatches, flexibilisering van de arbeidsmarkt en het leven lang leren. Technologisering, robotisering, en automatisering veranderen de arbeidsmarkt en de samenleving ingrijpend. Ook de arbeidsmarkt zal hierdoor veranderen. De snelheid waarmee veranderingen op de arbeidsmarkt zich voltrekken, neemt substantieel toe door nieuwe technologische mogelijkheden. Daardoor raken kennis en vaardigheden veel sneller verouderd, verandert de inhoud van het werk, komen banen te vervallen en ontstaan nieuwe beroepen. Digitalisering maakt het bijvoorbeeld mogelijk om functies op te knippen in taken: bepaalde taken vervallen en andere taken komen erbij. Robotisering zorgt voor het verdwijnen van vooral meer routinematige arbeid. De SER verwacht dat het arbeidsaanbod zich geleidelijk aanpast aan de door nieuwe technologieën veranderende arbeidsvraag. Naar verwachting zal voornamelijk de jongste groep hoger opgeleiden het beste om kunnen gaan met de snelle veranderingen. Er zijn echter ook groepen die meer moeite zullen hebben met het vinden van nieuw werk:

- de mensen die hun baan recentelijk al kwijtgeraakt zijn (mede afhankelijk van werk- en opleidingsniveau en ervaring);
- oudere werkzoekenden;
- laagopgeleiden (entree niveau);
- mensen die te maken hebben met een opeenstapeling van problematiek.

Wel is zeker dat iedereen wendbaar en weerbaar moet zijn op de toekomstige arbeidsmarkt. Het vermogen om jezelf te blijven ontwikkelen tijdens de hele loopbaan zal steeds meer essentieel zijn om duurzaam mee te kunnen doen op de arbeidsmarkt en in de samenleving.

2.1.1 Vijf belangrijke prioriteiten voor het mbo

Uit het advies van de SER komen vijf belangrijke prioriteiten voor het mbo;

1. Duurzaam toerusten van arbeidsmarkt en samenleving
2. Daadkrachtige en integrale aanpak voor jongeren met een kwetsbare positie
3. Een grotere rol in het leven lang leren en ontwikkelen
4. Versterken van regionale en landelijke samenwerking voor betere aansluiting en meer innovatie
5. De school als professionele en lerende organisatie.

Het mbo zou dan ook volgens de SER, studenten tijdens de studie de vaardigheden moeten bijbrengen om zich op de toekomstige arbeidsmarkt te kunnen blijven ontwikkelen. Het gaat dan niet alleen om te groeien naar hogere opleidingsniveaus. Omscholing naar een sector waar wel behoefte bestaat aan mbo-2 niveau gediplomeerden kan voor een deel van deze groep een goed alternatief zijn. Daarom is het belangrijk dat het onderwijs wordt gefaciliteerd om aanvullende maatwerkscholing voor deze groepen te kunnen ontwikkelen, zodat werkenden afgestudeerd op mbo-2 niveau de kans krijgen zich verder te ontwikkelen.

2.1.2 Werkgelegenheid niveau 2

Voor de toekomst verwacht het UWV sectoraal de grootste banengroei in de zorg en welzijn, bouw en handel. In deze sectoren zijn respectievelijk 46% en 53% mbo-studenten werkzaam. In verschillende sectoren is sprake van een groeiende vraag naar mbo-gediplomeerden. Tussen september 2016 en februari 2017 ontstonden 214.000 vacatures op mbo niveau. In het vierde kwartaal van 2016 lag het aantal vacatures zelfs 26% hoger dan in het vierde kwartaal van het jaar ervoor, zo blijkt uit onderzoek van SBB en UWV. Verreweg de meeste vakmensen zijn nodig in de zorg, mechatronica, gastvrijheidssector, retail, en logistiek.

De SER constateert op basis van onderzoek dat het arbeidsmarktperspectief van mbo-2 niveau gediplomeerden in veel sectoren redelijk tot goed is en blijft, ook gezien de recente werkloosheidscijfers en werkgelegenheidsverwachtingen. Wel is duidelijk dat in sommige sectoren, zoals de administratieve en ICT- sector, het werk op niveau 2 fors onder druk staat en dat relatief veel mbo-2 niveau opgeleiden een flexibel dienstverband hebben.

2.1.3 Startkwalificatie en beroepsoriëntatie

De SER pleit voor handhaving van het startkwalificatieniveau op niveau 2, maar dringt er daarbij op aan om studenten en ouders nog bewuster te maken van de grote verschillen in arbeidsmarktmogelijkheden tussen de diverse richtingen en sectoren op niveau 2. Studenten van wie op voorhand duidelijk is dat zij niet in staat zijn naar niveau 3 door te stromen, moeten zoveel mogelijk worden gestimuleerd om te kiezen voor een mbo 2 opleiding met arbeidsmarktperspectief.

Ook adviseert de SER dat men op tijd moet starten met beroepsoriëntatie in voortgezet onderwijs. Ruimte voor studenten om kennis te maken met diverse beroepspraktijken in het vo en een bredere instapmogelijkheid in het eerste jaar van het mbo kunnen helpen om een weloverwogen studiekeuze te maken. Vooral studenten die het nog niet precies weten, kunnen zich zo beter oriënteren en daarna een bewuste keuze maken. De SER kan zich vinden in de aangekondigde maatregelen die het kabinet heeft gepresenteerd in de Kamerbrief Sterk Beroepsonderwijs, waarmee meer aandacht wordt aangekondigd in het vmbo voor praktisch talent en vaardigheden.

De SER beveelt betrokkenen in het vo aan tijdig te starten met beroepsoriëntatie om jongeren te helpen tot een bewuste studiekeuze te komen. Daarnaast beveelt de SER de mbo-instellingen aan ruimte te bieden voor beroepsoriëntatie via oriënterende vormen van praktijkleren en kennismaking met diverse beroepspraktijken in het eerste mbo-jaar om zo studenten te helpen een weloverwogen studiekeuze te maken. Die beroepsoriëntatie dient kort en bondig te zijn met een intensieve begeleiding van de student door de school om samen met de student te komen tot een goede studiekeuze (inclusief reflectie).

2.1.4 Meer leren in de praktijk

Het SER adviseert ook het meer praktijk gevormd onderwijs van niveau 2. Niveau 2 bestaat vaak uit een deel jongeren die een kwetsbare positie hebben en zij hebben baat bij een aanzienlijke component aan praktijkleren in de opleiding, in combinatie met goede begeleiding en coaching van docenten. Deze jongeren hebben vaak meer affiniteit met leren in de praktijk. Mbo-docenten geven regelmatig aan dat regelgeving en werkdruk in de weg zitten om de benodigde ondersteuning te kunnen bieden. Het gaat dan vooral om voldoende gekwalificeerde docenten die een persoonlijke, zo praktisch mogelijke benadering kunnen realiseren. Deze jongeren hebben vaak behoefte aan intensieve coaching, ook buiten de lesuren.

2.1.5 Jongeren beter opvolgen na de studie

Een ander advies uit het SER rapport is het beter opvolgen van jongeren na hun studie. Zodra jongeren 18 jaar zijn, vallen ze niet meer onder de wet leerplicht. Onderzoek van de Inspectie SZW toont aan dat gemeenten niet altijd in staat zijn om alle werkloze jongeren in beeld te hebben of voorzieningen te bieden. Ook mbo-instellingen weten vaak niet waar jongeren blijven na uitval uit de opleiding, maar ook niet nadat ze gediplomeerd de opleiding verlaten. Dat is een gemiste kans, niet alleen vanuit de optiek van de begeleiding van de kwetsbare jongeren maar ook vanuit de optiek van de opleiding om via alumni actuele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt te kunnen volgen. Het komt dan ook voor dat jongeren (tijdelijk) van de radar verdwijnen doordat ze geen werk hebben en geen opleiding volgen. Het opvolgen van jongeren na de studie is cruciaal, zeker als men het effect van breed op leiden wilt achterhalen.

2.1.6 Verkenning van ECBO naar ontwikkelingen in het onderwijs niveau 2

In oktober 2016 heeft Expertisecentrum Beroepsonderwijs (ecbo) ook een onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen omtrent breed opleiden niveau 2. Uit het onderzoek bleek dat onderwijsinstellingen geen eenduidige definitie van een brede opleiding hebben. De volgende opleidingen werden als breed beschouwd;

1. Opleidingen die breed beginnen en waarbij keuzemomenten voor uitstroommogelijkheden zoveel mogelijk worden uitgesteld;
2. Opleidingen waarin meer vaardigheden worden aangeleerd, of waarbij er meer aandacht is voor algemene vaardigheden;
3. Opleidingen die gebaseerd zijn op meerdere kwalificatiedossiers.

Onderwijsinstellingen richten opleidingen breed in om aan te sluiten bij verschillende ontwikkelingen. De belangrijkste redenen om een opleiding breed in te richten zijn:

- Veranderingen in de kwalificatiestructuur; de introductie van brede dossiers in de Invoering Herziening Kwalificatiestructuur (IHKS).
- Aansluiten bij de kenmerken van de studentenpopulatie van niveau 2, in het bijzonder het hebben van een onduidelijk beroepsbeeld. Bij de opleidingen wordt het keuzemoment voor specifieke uitstroom- mogelijkheden uitgesteld. In deze opleidingen dient er voldoende aandacht te zijn voor oriëntatie en begeleiding in studie- en loopbaan- keuze van de student.
- Aansluiten bij de behoefte van de arbeidsmarkt bij het inzetten van mbo'ers op niveau. Hierbij gaat het vooral om het aanleren van meer competenties zodat de student breder kan worden ingezet.

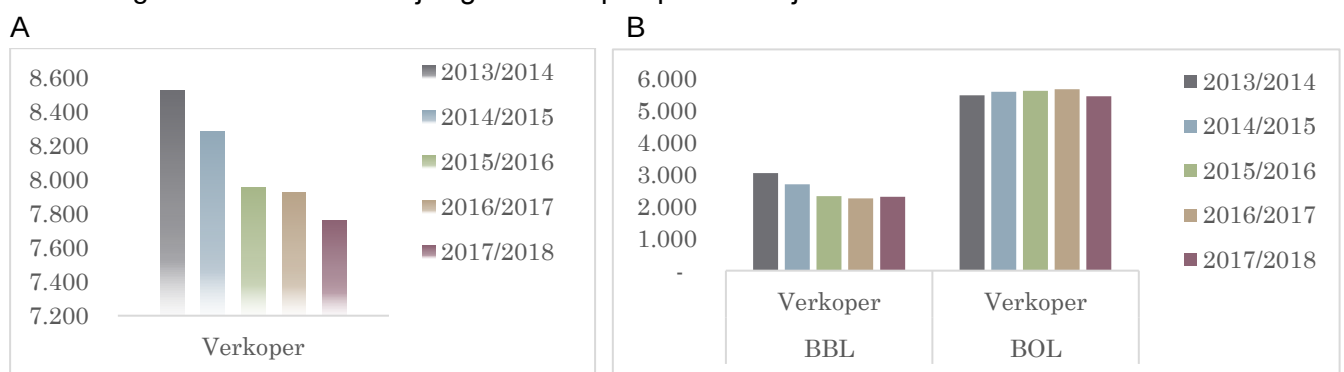
2.2 De opleiding ‘verkoper’

Bovenstaande onderzoeken geven o.a. een deel van de stand van zaken op niveau 2. Dit is nog niet specifiek voor de opleiding verkoper niveau 2. Om en een beter beeld te krijgen van de opleiding volgen er eerst een aantal cijfers omtrent inschrijvingen, gediplomeerde en voortijdig schoolverlaters (vsv).

2.2.1 Aantal inschrijvingen voor de opleiding verkoper

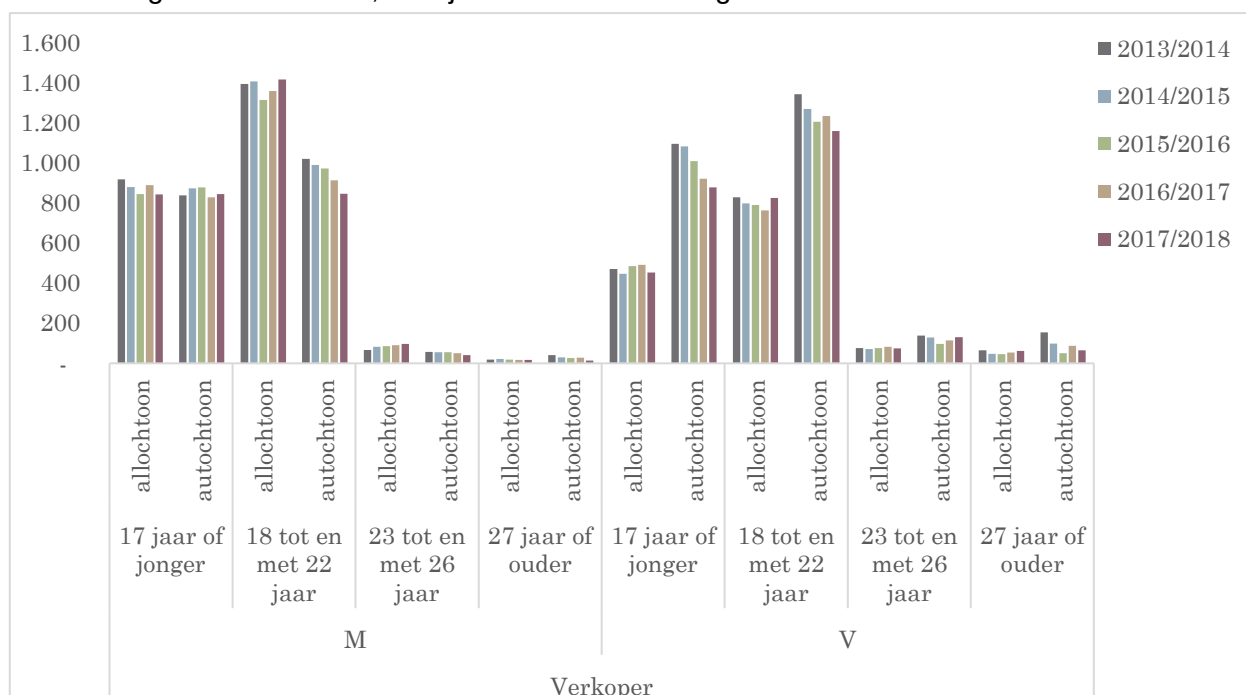
Kolomdiagram 1a toont het aantal inschrijvingen voor de opleiding verkoper niveau 2 van 2013 tot en met 2018. In het schooljaar 2017/2018 zijn er in totaal 7.762 inschrijvingen voor de opleiding verkoper niveau 2. Door de jaren heen is er een daling waarneembaar in het aantal inschrijvingen. Verder zijn er meer studenten die de leerweg BOL volgen en is er zelfs een lichte daling in het aantal studenten dat zich inschrijft voor de leerweg BBL (kolomdiagram 1b).

Kolomdiagram 1. Aantal inschrijvingen ‘Verkoper’ per schooljaar



De opleiding verkoper niveau 2 heeft een diverse studentenpopulatie. Kolomdiagram 2 geeft een overzicht van het aantal inschrijvingen uitgesplitst naar geslacht, leeftijd en etniciteit. De grootste groep bestaat uit mannelijke studenten in de leeftijd van 18 tot en met 22, met een allochtone afkomst en vrouwen in dezelfde leeftijdscategorie van autochtone afkomst. De groep studenten in de leeftijd 17 jaar of jonger vormt daarna de grootste groep studenten. Verder is er een licht stijging waarneembaar van het aantal studenten dat 26 jaar of ouder is.

Kolomdiagram 2. Geslacht, leeftijd en etniciteit van ingeschreven studenten



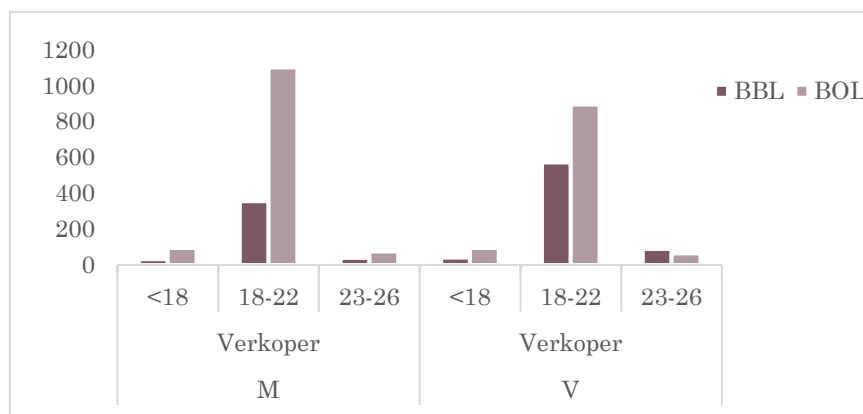
2.2.2 Aantal afgestudeerden verkopers niveau 2

In het schooljaar 2016/2017 behaalde 3.413 studenten hun diploma verkoper niveau 2 (tabel 1). Dit is ongeveer tachtig procent van alle leerlingen die zich inschreven in het schooljaar 2014-2015. De overige studenten kunnen om verschillende redenen hun diploma niet gehaald hebben, bijvoorbeeld door de overstap naar een andere opleiding of studievertraging. Gelet op verschillen in inschrijvingen per leerweg, zijn studenten van 18 tot 22 jaar, die de BOL leerweg bewandelen het meest succesvol in het behalen van hun diploma (zie kolomdiagram 3). Dit zijn dus de studenten die rond de 17 en 20 jaar de opleiding zijn begonnen.

Tabel 1. Aantal afgestuurde in afgelopen vier jaar

Jaar	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Verkoper afgestudeerden	4.144	4.108	3.717	3.413

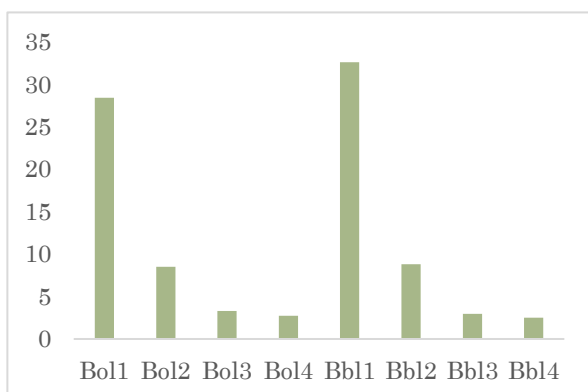
Kolomdiagram 3. Verdeling afgestuurde naar leerweg, geslacht en leeftijd



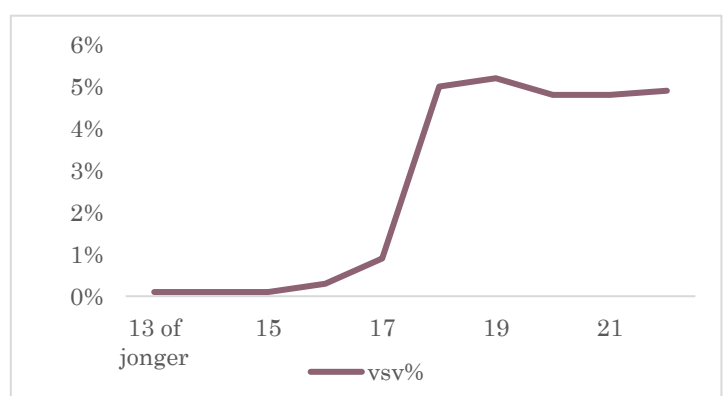
2.2.3 Landelijke cijfers voortijdige schoolverlaters niveau 2

Voortijdig schoolverlaters (vsv's) zijn jongeren van 12 tot 23 jaar die het onderwijs verlaten zonder een startkwalificatie behaald te hebben. Een startkwalificatie is een diploma op minimaal havo- of vwo-niveau of een diploma op mbo-2 niveau of hoger. In de figuren 4 en 5 staan de vsv percentages naar leerweg in het mbo. De VSV cijfers gaan niet over de specifieke opleiding verkoper niveau 2 maar geven een landelijk beeld. In het schooljaar 2015-2016 komen relatief de meeste vsv's uit de Bol (28,4%) en BBL (32,6%) van het mbo-1. Verder stijgt het percentage vsv naarmate de studenten de leeftijd van 18 naderen, met een hoger percentage vsv bij studenten tussen de 18 en 22 jaar als gevolg.

Figuur 4. Landelijke cijfers VSV mbo



Figuur 5. VSV percentage naar leeftijd



3. De definitie van ‘breed opleiden’

In dit onderzoek is aan zowel het onderwijs als bedrijfsleven gevraagd wat men verstaat onder ‘breed opleiden’. De bevindingen versterken het beeld dat naar voren kwam uit het onderzoek van echo in 2016. Er is nog steeds geen helder beeld over wat het breed opleiden is.

“Je merkt gewoon dat het breed opleiden nog een heel erg pioniersverhaal is en dat er nog veel geëxperimenteerd wordt”- respondent ROC

‘Breed’ opleiden blijkt geen eenduidige betekenis te hebben. In de praktijk zijn er verschillende invullingen van breed opleiden. Reden om op zoek te gaan naar wat men eigenlijk verstaat onder ‘breed opleiden’. Een duidelijke definiëring of afbakening zorgt voor transparantie en een heldere en concrete discussie. Aan alle respondenten is gevraagd om breed opleiden te definiëren.

3.1 Onbekend maakt onbemind?

“Het is lastig om uitspraken te doen als de consequenties nog niet te overzien zijn...breed niveau 2 is een nieuwe term voor ons die nog onvoldoende betekenis heeft...”- respondent Bedrijfsleven

In de zoektocht naar een uniforme definitie wordt de complexiteit van het begrip ‘breed opleiden’ duidelijk. Het blijkt voor de geïnterviewden uit bedrijfsleven en onderwijs lastig om tot één definitie te komen. Zowel het bedrijfsleven als ROCa geven aan dat breed opleiden duidelijk(er) gepositioneerd moet worden. Het moet naar de student toe een goed beeld geven van de arbeidsmarktkansen en waar hij/zij na het behalen van het diploma terecht kan. *“Het lastige aan breed niveau 2 is dat we het allemaal netjes op papier hebben en we doen het, maar wat gaat de student nou dadelijk echt doen? Hoe specifiek kun je het maken en hoe hou je het nog aantrekkelijk? Dat is echt nog een behoorlijk vraagstuk”- respondent ROC.*

Een uniforme definitie is er nog niet, maar is wel één van de voorwaarden voor het succes van de ‘brede’ opleidingen, aldus respondenten uit het bedrijfsleven. Het gevaar van het niet goed positioneren en implementeren van breed opleiden is dat het de beeldvorming over de student kan schaden. Mogelijk beschouwen bedrijven, studenten die hebben gekozen voor een brede opleiding, als ‘besluiteloos’ of ‘onzeker’ omdat ze nog niet goed weten wat ze later willen worden. Om die reden vraagt het om goede marketing en/of uitleg vanuit ROCa.

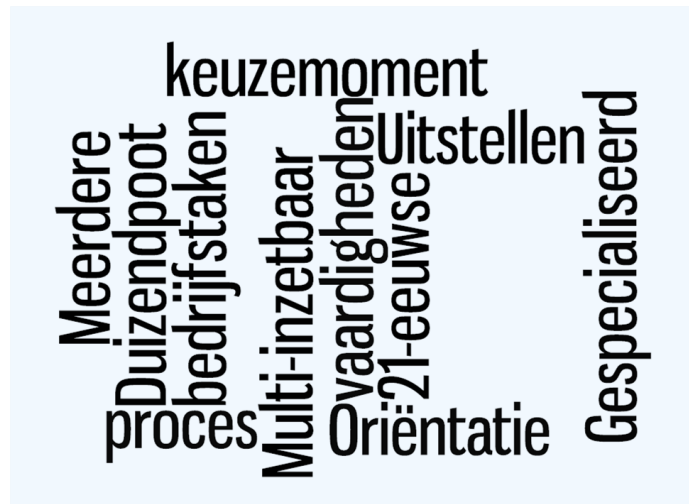
Volgens het bedrijfsleven dient het ‘breed opleiden’ doorontwikkeld en beter richting bedrijfsleven uitgewerkt te worden. Men heeft een duidelijker en specifiek beeld nodig van wat de brede opleiding inhoudt en wat de meerwaarde is van een breed afgestudeerde student op de arbeidsmarkt. *“Ik denk dat er echt een uniforme definitie moet komen voor breed opleiden en vanuit die definitie moet het verder uitgewerkt worden, want dan staat het veel krachtiger.”- respondent Bedrijfsleven.*

3.2 Verschillende definities

Eén van de ROCa geeft de volgende definitie: *“breed opgeleid worden betekent op meerdere plekken aan het werk kunnen als een soort van duizendpoot”*. Een ander ROC definieert ‘breed opleiden’ als een “oriëntatietraject” en weer een andere omschrijft breed opleiden als *“het uitstellen van het keuzemoment”*. Ook wordt breed opleiden gerelateerd aan de toevoeging van 21-eeuwse vaardigheden en sociale/basisvaardigheden. *“Ik geloof dat er heel veel beroepen zijn waarbij je specialistische opgeleid moet zijn, maar er is ook zoveel waarbij je eigenlijk de 21-eeuwse vaardigheden onder de knie moet hebben en dan kan je heel goed aarden”- respondent ROC.*

Aan het bedrijfsleven is ook gevraagd wat men verstaat onder breed opleiden. Een van de respondenten geeft aan: *“Bij breed opleiden denk ik aan een persoon met het juiste profiel en iemand met de juiste werkhouding en skills die in een commerciële klantgerichte omgeving zich lekker voelt”*- respondent *Bedrijfsleven*. Een andere respondent verstaat onder breed opleiden: *“een student die in meerdere bedrijfstakken aan de slag kan gaan”*. Smal opleiden wordt door het bedrijfsleven geassocieerd met *“Iemand die zich gespecialiseerd heeft voor een bepaalde branche, bijvoorbeeld de supermarktbranche of een specifieke verkopersrichting in detailhandel bijvoorbeeld de keukenhandel”*- respondent *Bedrijfsleven*.

“Wat is de definitie van breed opleiden?”



Samenvattend blijkt er dus nog geen uniforme definitie voor het breed opleiden. Voordat men verder gaat met ontwikkelingen op het gebied van breed opleiden moet zowel het onderwijs als bedrijfsleven dezelfde richting op kijken en het eens worden over wat men bedoelt met breed opleiden.

4. Het ontstaan van brede opleidingen

De laatste twee jaar wordt er veel gesproken over - en ondernomen op het gebied van - breed opleiden op niveau 2. Zo onderzoeken ROCa bijvoorbeeld de mogelijkheden van breed opleiden en/of organiseren ROCa al verschillende varianten van breed opleiden. De beweegredenen om breed op te leiden verschillen per ROC en per regio. De meningen over smal en breed opleiden verschillen ook binnen de organisatie zelf. Dit maakt het vaker een complex en gevoelig onderwerp. Er is een aantal ontwikkelingen terug te vinden in de literatuur die het ontstaan van brede opleidingen beschrijft. Dit hoofdstuk toont een beknopt overzicht.

4.1 Slecht arbeidsmarktperspectief voor banen op lagere niveaus

Breed opleiden is onder andere in het leven geroepen omdat er voor bepaalde beroepen geen of nauwelijks arbeidsmarktperspectief is op niveau 2. Een voorbeeld is de administratief medewerker die geclusterd zit in de brede opleiding. Uit een rapport van het UWV blijkt dat de werkgelegenheid in de administratieve beroepen al sinds 2008 afneemt en dat deze afname zal doorzetten tot na 2018^{1,2}. Dit heeft te maken met ontwikkelingen zoals automatisering en digitalisering. De vergaande automatisering en digitalisering in de dienstverlening hebben een sterke impact op de krimpende werkgelegenheid. Veel routinematige menselijke handelingen op de (financiële) administratie worden vervangen door geprogrammeerde systemen en computerprogramma's of kunnen door klanten zelf worden uitgevoerd³. Administratief werk verschuift van gegevensverwerking naar gegevens controleren. Hiermee wordt veel uitvoerend werk overbodig, voornamelijk op lager of middelbaar niveau.

4.2 Studenten niveau 2 betere kansen bieden op krimpende arbeidsmarkt

Het breed opleiden is onder andere in het leven geroepen omdat het arbeidsmarktperspectief voor bepaalde beroepen op niveau 2 (zeer) beperkt is. Nemen we als voorbeeld de administratief medewerker op niveau 2: binnen organisaties zijn vaker te weinig uren beschikbaar voor een volwaardige baan. Een oplossing kan dan liggen in het verhogen van het aantal uren als de medewerker naast administratief werk, ook andere werkzaamheden kan verrichten. De student multi-inzetbaar maken betekent dat de student naast administratief werk ook andere vaardigheden leert, zoals gastheer/gastvrouw en/of facilitaire taken uitvoert.

4.3 Verwante kwalificaties

Een andere reden voor breed opleiden, op basis van voorgaande onderzoeken, is de verwantschap tussen een aantal kwalificaties. De sector Zakelijke Dienstverlening en Veiligheid (ZDV) en MBO Raad hebben in 2015 een analyse uitgevoerd en gekeken naar verwante werkprocessen en activiteiten van negen (herziene) kwalificaties op niveau 2 ^{4,5}. De volgende negen kwalificaties zijn met elkaar vergeleken:

1. Medewerker secretariaat en receptie	6. Medewerker ICT
2. Medewerker (financiële) administratie	7. Logistiek medewerker
3. Helpende zorg en welzijn	8. Parts-/baliemedewerker
4. Medewerker facilitaire dienstverlening	9. Verkoper
5. Medewerker sport en recreatie	

Bij de analyse is uitsluitend gekeken naar de beschreven *handelingen* in de werkprocessen van de kwalificaties. De analyse heeft geleid tot 12 verwante processen die samengevat kunnen worden in zes thema's namelijk:

1. Klantcontacten en verkoop;
2. Voorraad, post;
3. Logistiek;
4. Facilitair;
5. Administratie;
6. Veiligheid en algemene voorbereiding en afronding van werkzaamheden.

ROCa kunnen de zes thema's aanbieden in een brede niveau 2 opleiding, waarbij de student een brede oriëntatie krijgt in verschillende beroepen en opleidingen. Verder kunnen ROCa zelf kiezen of zij alle verwante processen in het onderwijsprogramma opnemen of een selectie ervan.

Samenvattend: de overwegingen om breed te gaan opleiden zijn ingegeven door:

- een slecht arbeidsperspectief voor bepaalde niveau 2 opleidingen;
- de wil om betere kansen te creëren op de arbeidsmarkt voor niveau 2 studenten;
- een verwantschap tussen een aantal kwalificaties en de bijbehorende werkprocessen.

In dit onderzoek is er naast bovenstaande informatie uit de literatuur verder gezocht naar ontwikkelingen rondom breed opleiden op niveau 2. Hierbij is vooral gefocust op de onderliggende motieven voor het starten van brede niveau 2 opleidingen. Dit komt aan bod in hoofdstuk 6.

5. Initiatieven op het gebied van het breed opleiden niveau 2

ROCa hebben, naast de in het vorige hoofdstuk beschreven ontwikkelingen, eigen motieven en overwegingen voor breed opleiden. Zoals uit hoofdstuk 2 naar voren komt, worden er verschillende definities gehanteerd rondom breed opleiden. Dit leidt in de praktijk tot diverse type brede opleidingen en verschillen in de wijze waarop ROCa dit organiseren (binnen het onderwijsprogramma). Voordat er wordt overgegaan tot het beschrijven van deze verschillende motieven geven we eerst een beeld van een aantal huidige initiatieven en types breed niveau 2 opleidingen in tabel 2.

5.1 Welke smaken zijn er?

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van huidige brede niveau 2 opleidingen, gebaseerd op de resultaten van ROCa die voor dit onderzoek benaderd zijn.

Tabel 2. Verschillende varianten van breed opleiding

ROC	Breed of smal en hoe georganiseerd?	Gebundelde opleidingen	Leerweg
ROC Rivier	Biedt de brede niveau 2 opleiding 'Dienstverlener' aan met acht uitstroomrichtingen. Het eerste jaar is een gezamenlijk basisjaar en oriëntatie waarbij er nog geswitcht kan worden van profiel. In het tweede jaar volgt de student een gekozen profiel, met de mogelijkheid om over te stappen naar een BBL-traject of door te stromen naar niveau 3.	Medewerker (financiële) administratie, Medewerker secretariaat en receptie, Verkoper, Logistiek medewerker, Medewerker facilitaire dienstverlening, Helpende zorg en welzijn, Medewerker recreatie en sport, Kok, Gastheer/ Gastvrouw.	BOL/BBL
Scalda	Bij Scalda stopt de (smalle) niveau 2 opleiding Verkoper dit schooljaar. Scalda wil/overweegt de opleiding ook aan bieden binnen de brede opleiding samen met Zorg, Leisure en Hospitality, Schoonmaak en Facilitair.	n.v.t.	BOL/BBL
ROC Midden Nederland	Biedt brede en smalle niveau 2 opleidingen aan. Biedt breed de niveau 2 opleiding Servicemedewerker zakelijk & commercieel aan, naast de smalle niveau 2 opleiding Verkoper. In de brede opleiding (cross-over kwalificatie) staat de dienstverlenende houding centraal en hoe deze toe te passen in verschillende sectoren.	Cross-over kwalificatie Servicemedewerker zakelijk & commercieel	BOL/BBL
ROC Horizon college	Biedt nu de smalle niveau 2 opleiding aan maar gaat over op een brede niveau 2 opleiding. Heeft een aanvraag gedaan voor de cross-over kwalificatie Dienstverlener. Dit is een brede opleiding waarbij er een oriëntatie in het eerste jaar is met de definitieve keuze voor een profiel in jaar 2.	Cross-over kwalificatie Servicemedewerker	BOL/BBL
Noorderpoort-college	Biedt een brede niveau 2 opleiding aan. Tijdens het eerste jaar staat dienstverlening centraal en wordt geoefend in de beroepscontext. Zo krijgen studenten een beeld van het werk binnen de gebieden Zorg &	Cross-over kwalificatie Servicemedewerker zakelijk & commercieel (idem aan ROC Midden Nederland)	BOL/BBL

ROC	Breed of smal en hoe georganiseerd?	Gebundelde opleidingen	Leerweg
	Welzijn, Zakelijk & Commercieel. Aan het einde van het eerste jaar wordt een uitstroomprofiel gekozen. In het tweede jaar gaat de student zich specialiseren.		
Aventus	Biedt een brede niveau 2 opleidingen aan m.b.t. de opleidingen Sport, Recreatie, Zorg, Facilitair. Wil een pilot starten waarbij de niveau 2 opleiding Verkoper er aan wordt toegevoegd. De focus ligt op de doorstroom naar niveau 3. Op korte termijn worden alleen de opleidingen Kok en Beveiliging nog aangeboden op niveau 2.	Sport, Recreatie, Zorg, Facilitair. De studenten die verkoper willen worden kiezen voor een brede opleiding, met focus op uitstroom naar niveau 3.	BOL
Albeda	Smal	n.v.t.	BOL/BBL
ROC van Amsterdam	Smal	N.v.t.	BOL/BBL

5.2 Inrichting via de cross-over kwalificatie ‘Dienstverlener breed’

Bij ROCa worden verschillende combinaties van brede niveau 2 opleidingen aangeboden. En binnen brede opleidingen zijn er verschillen in focus en beroepscontext. Soms worden kwalificaties gebundeld, soms wordt het brede aspect gecreëerd door het werken in verschillende beroepscontexten.

Drie geïnterviewde ROCa bieden de cross-over kwalificatie Dienstverlener aan. Het invoeren van cross-over kwalificaties zou administratieve obstakels verhelpen. Studenten schrijven zich namelijk in op het crebo van de cross-over. Over het algemeen is de cross-over ingericht met in het eerste jaar een brede oriëntatie, waarin studenten kennismaken met allerlei beroepscontexten die dezelfde servicegerichte houding vragen. In het tweede jaar kiezen de studenten een definitief uitstroomprofiel waarin zij zich vervolgens specialiseren. Bij de ene ROC kan een student de smalle niveau 2 opleiding Verkoper volgen, maar bij het andere niet. Dit geeft aan dat ROCa op verschillende manieren hun onderwijsprogramma inrichten, met een combinatie van smalle en brede niveau 2 opleidingen, of een specifiek aanbod voor alleen smal of breed opleiden.

“Vanaf 2018 hebben wij de opleiding Dienstverlener breed, studenten kunnen in het eerste leerjaar meerdere richtingen op en daar zit dat stukje proeven en ontdekken in, maar ze eindigen dan met een specifieke diploma Dienstverlener breed in de context- verkoper, helpende zorg en of gastheer/vrouw etc.”- respondent ROC

5.3 Interne opleidingen bedrijfsleven

“Het bedrijfsleven heeft niets voor niets zijn eigen interne opleidingen, omdat we binnen een bepaalde tijd mensen willen opleiden met een bepaald niveau”- respondent Bedrijfsleven

Naast het opleidingsaanbod van ROCa, biedt het bedrijfsleven ook interne (alternatieve) opleidingen aan voor bijvoorbeeld de opleiding Verkoper op niveau 2. Dit zijn smalle, specifiek op de branchegerichte opleidingen. Zo hebben Praxis, A.S. Watson en de supermarktbranche allen eigen interne opleidingen. De opleiding wordt aangeboden in lijn met wat er in het kwalificatiedossier staat, daarnaast worden er ook veel gastlessen verzorgd, zoals trainingen

in klantgerichtheid. Naast gastlessen integreert het bedrijfsleven ook veel productkennis en assortimentskennis in de in-company opleiding.

“Je ziet bewegingen van bedrijven die veel meer gericht zijn op uitsluitend de beste mensen binnen halen en verder intern opleiden. Er is steeds meer sprake van interne opleidingen binnen bedrijven”- respondent ROC

Samenvattend hebben we een scala aan opleidingen die breed zijn en die op verschillende manieren zijn ingericht. Daarnaast lopen ook de bestaande specifieke smalle opleidingen die door verschillende ROC aangeboden worden. Verder hebben bedrijven ook nog hun eigen interne opleiding, die op dit moment vooralsnog smal is ingericht met zelfs nog wat extra toevoeging van specialismen zoals assortimentkennis bijvoorbeeld. In het volgende hoofdstuk zoomen we in op de beweegredenen van scholen om de opleiding verkoper op een bepaalde manier aan te bieden. Zo biedt een aantal scholen de opleiding breed aan, een aantal scholen biedt het nog smal aan en enkele scholen bieden zelfs beide varianten aan.

6. Beweegredenen & motieven ROC instellingen

In dit hoofdstuk staat centraal waarom ROCa wel of niet kiezen voor brede niveau 2 verkopers opleiding. Op basis van interviews met acht verschillende ROCa blijkt dat er diverse motieven bestaan om wel of niet te starten met een brede opleiding op niveau 2 verkoper. Naast ontwikkelingen op de arbeidsmarkt wegen factoren als ligging van het ROC, omgevingsvraag, concurrentie, studentenpopulatie en bekostiging mee in het besluit om de verkoper in brede setting aan te bieden. In paragraaf 6.3 worden ook de beweegredenen van scholen die smal aanbieden belicht.

“Elke situatie is anders en vaak heeft het met de desbetreffende ROC te maken...Op een gegeven moment krijg je dan vragen van waar is de ene ROC van en waar is de andere van?”- respondent ROC.

Het besluit wordt op basis van ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en organisatorische motieven gemaakt. De volgende motieven worden onderscheiden:

Ontwikkeling op de arbeidsmarkt:

- behoefte aan breed inzetbaar personeel op niveau 2;
- een bredere oriëntatie voor studenten;
- uitstel van het keuzemoment;
- betere kansen creëren voor studenten op de arbeidsmarkt.

Organisatorische motieven:

- terugdringen van het aantal voortijdig schoolverlaters (vsv);
- lager aantal aanmeldingen bij bepaalde opleidingen en de bekostiging;
- stimulatie om door te studeren op niveau 3.

6.1 Motieven door ontwikkelingen op de arbeidsmarkt

6.1.1 Behoefte aan breed inzetbaar personeel op niveau 2

“We hebben bijvoorbeeld een zorginstelling in de regio gesproken die aangeeft, graag niveau 2 studenten aan te willen nemen, maar die moeten breed inzetbaar zijn”- respondent ROC

Een aantal ROCa heeft via eigen onderzoek de behoeften van het bedrijfsleven in kaart gebracht. In de afgelopen jaren zagen ROCa namelijk dat het voor bepaalde studenten moeilijk was om, na het behalen van het diploma, werk te vinden in het verlengde van de studie. Tegelijkertijd bleef het aantal aanmeldingen ruim bij de desbetreffende opleiding. Dit was de aanleiding om te onderzoeken wat de student nodig heeft, of moet kunnen, om aantrekkelijk te zijn en blijven voor de arbeidsmarkt. Zorginstellingen in de regio en bedrijven als Leenbakker, Kruidvat en de Albert Heijn hebben aan dit onderzoek meegewerkt. Op basis van het onderzoek werd geconcludeerd dat ‘breed inzetbaar zijn’ op niveau 2 van groot belang is. Beide ROCa hebben nu een samenwerkingsverband met het regionale bedrijfsleven.

“In het vooronderzoek dat gedaan is om het breed opleiden te starten hebben wij bedrijven gesproken, waarbij bedrijfsleven instemde met deze manier van onderwijs”- respondent ROC

6.1.2 Verschillen binnen de Retail

De fragmentatie binnen de Retail en het feit dat deze uit verschillende sectoren bestaat maakt het lastig om de ‘werkelijke’ behoefte van het bedrijfsleven te achterhalen. Verkopers kunnen uitstromen naar verschillende sectoren. Dit maakt het bepalen van de behoefte aan breed opgeleiden op niveau 2 lastiger. Een bouwbedrijf heeft andere behoeften dan een modewinkel of een supermarkt. *“De detailhandel is gefragmenteerd en bestaat uit verschillende sectoren. Bij ons kunnen studenten terecht bij de supermarkt, bouwbedrijven, boetieks etc. en iedereen wilt wat anders en heeft een andere kijk. De Hornbach heeft bijvoorbeeld een hele andere kijk op breed niveau 2 dan de die individuele praktijk opleider in het dorp...”- respondent ROC*

Daarnaast maakt het verschil wie binnen het Retail-bedrijf wordt bevraagd naar de behoefte aan breed opgeleide niveau 2 studenten. Binnen het Retail domein ‘Verkoper’ is er sprake van een zekere hiërarchie, namelijk verkoper (niveau 2), eerste verkoper (niveau 3) en winkel- of filiaalmanager (niveau 4). Een respondent uit het bedrijfsleven geeft aan: *“De filiaalmanagers, die vaak worden aangesproken, zijn (te) weinig bekend met onze organisatie en beredeneren vanuit hun filiaal”. – respondent Bedrijfsleven*

Ook tussen kleine en grote bedrijven doen zich verschillen voor. Een groot bedrijf kan bijvoorbeeld voor breed opgeleide niveau 2 studenten kiezen omdat er genoeg ruimte is voor begeleiding en het inwerken van nieuw personeel. Dit geldt wellicht in mindere mate voor de kleinere bedrijven, die vaker om meer specialisme, specifieke vakkennis en/of eigen verantwoordelijkheid vragen.

Volgens ROCa is het belangrijk dat brancheverenigingen beter aangeven waar de werkelijke behoeftes liggen en waar de gediplomeerde verkoper op niveau 2 aan moet voldoen. De komende jaren dient duidelijk te worden of breed opgeleid personeel voldoet aan de wensen en vereisten vanuit het bedrijfsleven. Een vraagstuk dat hieruit voortvloeit is: is de verkoper meer onderscheidend ten opzichte van een breed opgeleide niveau 2 gediplomeerde?

6.1.3 Een bredere oriëntatie en uitstel van het keuze moment

“Je hebt hier enerzijds techniek en je hebt zorg. Bij zorg hebben studenten het idee dat ze billen moeten wassen of willen ze niet met hun handen werken. Economie is er ook, maar is erg klein en zit dus heel snel vol, waardoor de detailhandel over blijft...dat is dus eigenlijk geen keus”- respondent ROC.

ROCa geven aan dat het voor een deel van de studenten lastig is om een beroepskeuze te maken. Deze studenten weten (nog) niet welke richting zij op willen en kiezen vervolgens voor de “makkelijkste weg”. *“De Automotive opleiding heeft het niet over breed niveau 2 bijvoorbeeld...wij wel omdat de leerlingen het hier gewoon niet weten”- respondent ROC.*

Vaker is de keuze voor verkoop in het verlengde van de bijbaan die studenten naast hun studie al hebben, bijvoorbeeld bij een kledingwinkel of supermarkt. *“Ze willen een diploma omdat ze dat moeten...sommige zijn door de gemeente gestuurd, omdat ze daar een uitkering hebben gevraagd, maar van de gemeente eerst hun niveau 2 moeten halen...op dat moment maak*

het ze niet uit welk niveau 2 ze doen als ze dat papiertje maar halen...Verkoop wordt toch vaak gekozen omdat ze denken, nou ik doe nu al vakkenvullen bij de AH.”- respondent ROC

Verder blijkt uit mentorgesprekken dat studenten vaak een negatieve keuze maken en dat twee derde van de studenten “dan maar”detailhandel gekozen heeft. Zij zouden, als ze de kans hadden, iets anders kiezen. Dit heeft invloed op de motivatie in de klas, betrokkenheid bij de opleiding en het vak. *“Voorheen kregen we bij detailhandel niveau 2 leerlingen die allemaal niet zo goed wisten wat ze wilde, maar ja....je had een keuze uit administratief en detail handel...nu heb je de keuze in iets dat vrij breed is, past bij mensen die nog niet weten wat ze willen, maar toch veel affiniteit met een bepaalde sector hebben.”- respondent ROC*

Een brede opleiding kan voor deze studenten oplossing bieden, omdat zij zich in het eerste jaar nog kunnen oriënteren op verschillende beroepstaken en pas later de keuze hoeven te maken. Dit vindt plaats in een algemeen basisjaar waarin theorie aangeboden wordt met betrekking tot alle verwante werkprocessen. En waarbij studenten deze theorie kunnen toepassen in verschillende beroepscontexten tijdens de stageperiode. Binnen het brede opleiden kan er dus tijdig van richting ‘geswitcht’ worden zonder studieoverbrenging.

“Wij bieden onze opleiding breed aan, om een hele grote groep toch een kans te geven om daar waar ze het niet weten toch een goede opleiding te laten doen, dat is onze maatschappelijke verplichting”- respondent ROC.

6.1.4 Betere kansen voor studenten op de arbeidsmarkt

Naast de behoefte vanuit het bedrijfsleven en de oriëntatie mogelijkheden voor studenten biedt niveau 2 volgens de bevroegde ROCa ook betere kansen op de arbeidsmarkt. Door enkele ontwikkelingen binnen de Retail en verdringing van hogere niveaus lijkt de behoefte naar niveau 2 gediplomeerde namelijk steeds minder te worden.

6.1.5 Ontwikkelingen binnen de Retail

“Het werk verandert en als je kijkt naar niveau 2 wordt veel werk geautomatiseerd. Sneller dan een robot of machine wordt je niet, dus je moet plussen op andere gebieden en dingen als kritisch nadenken, samen werken of een stukje informatie zoeken en verwerken aanleren”- respondent ROC.

Er zijn allerlei ontwikkelingen gaande binnen de Retail en enkele hebben effect op de invulling van het beroep verkoper. De verkoper moet meer service en gastheerschap verlenen. Ook heeft gebruik van automatisering op de werkvloer en blurring in de Retail impact op het verkopersberoep. Automatisering van bedrijfsprocessen neemt de meest routinematige taken over, waardoor er minder werk is voor de lager opgeleide mensen. Voorbeelden zijn kassa-automatisering en robotisering van magazijnen^{6,7,8}.

De verandering in de samenleving (onder invloed van 24x7-economie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften vraagt van de verkoper een open en flexibele houding^{9,10}. Het consumentengedrag is aan het veranderen, omdat er steeds meer “bewuste” consumenten zijn en de economie weer langzamerhand herstelt van de crisis. Daarnaast is de consument beter opgeleid, geïnformeerd en stelt hogere eisen¹¹. Klanten oriënteren zich beter voordat ze gaan kopen, wat meer kennis van de verkoper in de winkel vereist. Daarnaast stelt offline en online verkoop ook nieuwe eisen aan de verkoopmedewerker. Ook de toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de verkoper een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen^{12,13}.

De ontwikkelingen eisen nieuwe vaardigheden van de verkoper. Het wordt steeds belangrijker om te kunnen gaan met ICT namelijk op het gebied van e-commerce en omgang met sociale media¹⁴.

|| DE VERKOPER 2.0 ||

Werkhouding

Werken in teamverband
 Sociaalvaardig en flexibel
 Commerciële houding
 Klant- en service gerichte houding
 Stimulerende en motiverende beroepshouding
 Opvolgen instructies en procedures
 Ethisch en integer handelen



Werktaken

Klantcontact
 Verkoopgesprekken
 Financiële afhandeling
 Schoonhouden winkel
 Ontvangen en opslaan goederen
 Presenteren van artikelen in winkel

Belangrijke vaardigheden die nodig zijn door ontwikkelingen in Retail branche

Gastheerschap
 Meer service verlenen
 Gebruik automatisering op werkvloer
 Kennis vreemde talen
 Verlenen inhoudelijke voorlichting
 Inzetten en omgang met sociale media

Generieke vaardigheden

-Nederlandse taal
 -Rekenen
 -Loopbaan & Burgerschap

De geïnterviewde respondenten van ROCa geven aan dat multi-inzetbaarheid en service gerichtheid belangrijker worden voor studenten niveau 2. Dit geeft hen meerwaarde op de arbeidsmarkt. *“Het is namelijk zo dat de niveau 2 banen niet per definitie meteen allemaal verdwijnen, wat wel gebeurt is dat er inhoudelijk minder taken zijn voor niveau 2 en het lastig wordt om de hele dagen te vullen.”- respondent ROC.*

“Ik denk dat de banen op niveau 2 steeds minder gaan worden... in dat hele robotiseringsverhaal geloof ik niet echt, maar er wordt wel een stuk geautomatiseerd, bijvoorbeeld de zelfscan kassa's waardoor de kassières overbodig worden. Daarnaast wordt betere productinformatie aan het schap vereist. Kanttekening is wel dat klanten steeds beter hun eigen weg vinden en als ze eenmaal hulp nodig hebben gaat dat om specialistische kennis en dan zit je al gauw op mbo 3 niveau. Verdwijnen zullen mbo 2 functies niet in de Retail, maar het wordt wel drastisch minder”- respondent Bedrijfsleven.

6.1.6 Verdringing door hoger opgeleiden

Bij ons is eigenlijk 70% van het werk op niveau 2, maar tegenwoordig wordt dat gedaan door mensen die hoger gekwalificeerd zijn”- respondent Bedrijfsleven.

Een andere trend is de vraag naar steeds hoger opgeleid personeel. Er is als het ware een diploma-inflatie gaande, waarbij de vacatures van een mbo 4 worden vervuld door een hbo'er. Ook valt de respondenten vanuit het bedrijfsleven op dat er steeds meer sollicitanten met hogere kwalificaties solliciteren dan mensen met een mbo 2 achtergrond.

“Er worden steeds meer niveau 3 en 4 mensen aangenomen i.p.v. niveau 2, dit is een wezenlijk verschil met vroeger. De interne opleidingen voor niveau 2 zijn bij ons gestopt”- respondent Bedrijfsleven.

Daarnaast worden de meeste verkoopbanen deels vervuld door schoolgaande studenten als bijbaan. Volgens respondenten van het ROC zou breed opleiden een grotere kans kunnen bieden tegen de verdringing van hogere niveaus, doordat de student van meerdere markten thuis is en zich kan onderscheiden, doordat hij/zij naast verkopersgesprekken ook administratie kan bijhouden of achter de schermen kan meehelpen met logistieke taken. *“Verdringing is juist een reden om breed te gaan opleiden en studenten multi-inzetbaar te maken!”- respondent ROC.*

6.2 Organisatorische motieven

6.2.1 Terugdringen van het voortijdig schoolverlaten (vsv)

“Een van de verwachtingen en mooie bijvangst is dat je vsv terug gedrongen wordt, en dat blijkt ook uit gesprekken met andere instellingen die al over zijn gegaan tot breed opleiden.”- respondent ROC. Respondenten van ROC waarbij niveau 2 breed al draait geven aan dat de terugdringing van het vsv een positieve bijvangst is. Zij merken dat de studenten enthousiaster zijn en er minder uitval is. *“Het voorkomt dat studenten vertraging oplopen doordat ze makkelijker kunnen switchen van richting, zo hoeven ze ook niet te wachten op een nieuw schooljaar voor het beginnen van een nieuwe opleiding”- respondent ROC*

6.2.2 Lager aantal aanmeldingen bij bepaalde opleidingen en de bekostiging

De kleinere ROCa geven aan dat de overweging en/of overstap naar verbrede opleiding ook te maken heeft met minder aanmeldingen voor bepaalde opleidingen en het feit dat ze in een krimp regio zitten waardoor bepaalde opleidingen financieel niet langer haalbaar zijn. *“Je hebt natuurlijk aantallen nodig om een goed onderwijs programma neer te zetten, je kunt een opleiding niet in stand houden met maar drie of vier studenten”- ROC instelling.*

Daarnaast kiezen enkele ROCa om de brede en smalle variant van de verkoper niveau 2 naast elkaar aan te bieden. Dit kan omdat zij ten eerste, genoeg studenten hebben in de regio, maar ook omdat er volgens de ROCa genoeg arbeidsperspectief is voor de verkoper.

“Het gaat eigenlijk ook om aantallen...als voorbeeld het ene ROC heeft de mogelijkheid om beide varianten aan te bieden omdat zij genoeg studenten hebben. Wij hebben dat niet. Daarbij hebben we bewust gekozen om één variant aan te bieden, het kost namelijk heel veel als je beide varianten in stand wilt houden! – respondent ROC.

Verder is de keuze om helemaal over te gaan tot breed opleiden ‘te vroeg’ in het proces. Er zou eerst gekeken moeten worden of het bedrijfsleven en de branche tevreden zijn met de verbrede student of dat ze toch de smalle specifieke opleiding belangrijk vinden voor het verkopers vak. *“Ik vind het veel te vroeg om te zeggen; ‘nou jongens we gaan helemaal breed, dat is goed voor de leerling want die weet het toch allemaal niet zo goed...’ Dat vind ik te kort door de bocht! En dat is een beetje de trend in het land...het zal ook wel ingegeven zijn door volume kwesties. Toevallig ben ik hier leidend in geweest om de smalle opleiding verkoper toch te behouden, totdat het niet meer zinvol is natuurlijk....maar daar heb ik wel de branche voor nodig.”- respondent ROC.*

6.2.3 Stimulatie om door te studeren op niveau 3

“Als je een klas hebt van pak weg 50 leerlingen dan zou ik willen dat er een mannetje of 20 doorstroomt, en dat zie je toch vaak niet gebeuren”- respondent ROC.

Een van de ROCa zet het breed opleiden in om studenten uiteindelijk af te laten studeren met een niveau 3 diploma, omdat zij de behoefte naar hoger opgeleid personeel door de arbeidsmarkt herkennen. In de beoogde verbrede opleiding is het behalen van niveau 2 slechts een tussenfase in het gehele traject. Deze variant van breed opleiden is nog steeds in ontwikkeling en zal in de toekomst aangeboden worden.

De redenen voor het focussen op niveau 3 is het ‘verduurzamen’ van de student. De brede opleiding in deze setting zou gezien moeten worden als een soort ‘springplank’ waardoor het diploma ook op langere termijn waardevol blijft. In de Retail worden verkoopmedewerkers vaker ontslagen of vervangen op het moment dat ze 22 jaar of ouder zijn. Dit heeft enerzijds te maken met werkgevers, die jong (goedkoop) personeel zoeken, anderzijds ook met de competentie van niveau 2 studenten om zich zelf door te ontwikkelen na het behalen van hun diploma. *“Als niveau 2 medewerkers verder willen als verkoper dan zullen zij zich gaande weg moeten doorontwikkelen naar niveau 3 of 4, omdat voor de vaste banen over de gehele linie, toekomst is voor de hogere niveaus”- respondent Bedrijfsleven.*

“Als ik kijk naar onze bedrijfsadviescommissie dan hebben wij de vraag gesteld of er werk is voor een smalle niveau 2 verkoper. Van verschillende branches die in onze commissie zitten horen wij dat er voldoende werk is voor niveau 2 verkoper, maar niet fulltime en niet voor langere termijn. Dus het gaat vaak om tijdelijke contracten, geen vast dienstverband mits de studenten doorontwikkelingen tot niveau 3”- respondent ROC.

Als de focus op het doorstromen naar niveau 3 ligt, dan moet er rekening gehouden worden met de ‘kloof’ binnen niveau 2 vindt een respondent uit het bedrijfsleven. Zo zijn er niveau 2 studenten die cognitief tegen niveau 1 aanhangen en studenten met de potentie door te stromen naar niveau 3. Voor een groot deel van de studenten zal de verkopers opleiding niveau 3 dan niet haalbaar zijn met als gevolg dat zij voor een ander profiel moeten kiezen. *“Er zit daadwerkelijk verschil in een leerling die kan doorstromen naar niveau 3 en een leerling niveau 2 die tegen niveau 1 aanhangt, daar zit een kloof tussen...”- respondent Bedrijfsleven*

6.3 De smalle opleiding verkoper niveau 2

Naast de ROCa die de verkoper niveau 2 in de brede setting aanbieden zijn er ook ROCa die expliciet kiezen om de verkoper niveau 2 in smalle setting aan te bieden. Aan de respondenten van deze ROCa is gevraagd waarom zij gekozen hebben voor de smalle setting.

6.3.1 Generiek maakt niet kansrijker, maar specialisme wel

Het breed opleiden biedt volgens hen geen oplossing en maakt studenten niet per sé kansrijker. De ROCa die de smalle variant van verkoper aanbieden, besteden veel aandacht aan de introductie, intake procedure en hybride leervormen. Ook vinden zij het belangrijk dat de opleiding een duidelijk beeld schetst van het verkopersberoep. *“Als school moet je een bepaalde trots en passie uitstralen naar de student, zodat studenten ook trots worden op het vakmanschap verkoper”- respondent ROC*

Verder zijn de bevraagde respondenten overtuigd dat verdieping en specialisme de niveau 2 studenten aantrekkelijk houdt voor de arbeidsmarkt. Er zou meer waardering moeten komen voor het mbo niveau 2. Volgens de scholen wordt de loyaliteit van het mbo onderschat. *“Die*

hbo-er ben je binnen enkele jaren kwijt omdat die geen uitdaging meer heeft, de mbo niveau 2 kun je daarentegen genoeg uitdagingen bieden, wat zorgt voor loyaliteit naar het bedrijf toe, omdat ze er meerdere jaren zullen blijven...”- respondent ROC. Een manier om het vertrouwen te versterken is de student meer op de werkvloer toe te laten. Een van de bevraagde ROC heeft het onderwijs omgedraaid. Studenten krijgen les op de werkvloer i.p.v. in school. Zo krijgen zij in een praktijksetting ook gericht onderwijs en worden op deze manier voorbereid op het verkopers vak.

Bevraagde respondenten zien wel kans in het brede als dit aanvullend en in het verlengde is van het verkopersvak. Bij een vakspecifieke verbreding maak je studenten namelijk wendbaarder op de arbeidsmarkt. *“We moeten studenten afleveren die wendbaarder op de arbeidsmarkt zijn een soort van verkoper 2.0” – respondent ROC.*

6.3.2 Negatieve ervaringen met breed opleiden

Enkele bevraagde scholen zijn ooit in het verleden begonnen met een pilot ‘breed opleiden’. Hieruit bleek dat de studenten niveau 2 behoefte hebben aan een duidelijke en heldere opleiding. Deze leerlingen zagen het nut niet in om stage te lopen in verschillende beroepscontexten waar ze niks mee hadden. De ROC merkte dat studenten veel sneller richting een echt vakgebied wilden. *“Het specifieke vakmanschap brengt bij deze studenten meer intrinsieke motivatie teweeg.”- respondent ROC*

Ook merkte de school tijdens de pilot dat veel studenten afhaakten omdat de opleiding niet de juiste uitdaging meer aanbood. *“De ervaring leert dat de smalle opleiding meer tevredenheid geeft...alles wat studenten extra krijgen is te veel...ze willen niet van alles wat. Bij “breed” zagen we dat studenten weg gingen naar scholen die smal aanboden...” respondent ROC.*

Verder merken de bevraagde respondenten op dat de meeste studenten bewust kiezen voor de opleiding verkoper en met volle motivatie de opleiding starten. Wel herkennen ze de groep leerlingen bij wie dit niet het geval is, maar dit gedeelte is in verhouding kleiner tegenover de leerlingen die wel weten wat ze willen. Ook vormt dit niet persé een reden om over te gaan op breed opleiden. Door het inzetten van een hybride onderwijsmethode, waarbij studenten direct aan de slag gaan in een winkel en les krijgen op locatie, is het voor studenten leuker en brengt het meer duidelijkheid bij de studenten die nog onzeker zijn in hun keuze. *“Niveau 2 studenten zijn echte doeners, dus bij ons gaat een deel direct aan de slag in de HEMA bijvoorbeeld. In de winkel hebben we een aparte ruimte met een soort klaslokaal waar de docent op een bepaald moment ook les komt geven, dit heeft positieve effecten op de student!”- respondent ROC.*

6.3.3 Het arbeidsmarktperspectief van verkopers niveau 2 is ruim voldoende

Een laatste redenen voor ROC die smal zijn, om niet breed te gaan is het vooral nog goede arbeidsperspectief van verkopers niveau 2. Uit nieuwe cijfers van ‘kans op werk’ van SBB blijkt dit overigens ook. De kans op werk scoort namelijk landelijk ruim voldoende. Het signaal dat de werkzaamheden voor een niveau 2 werknemer minder worden, zoals bijvoorbeeld bij administratief, geldt niet voor de verkoper niveau 2. De verkoper niveau 2 heeft vooralsnog genoeg werkzaamheden op de werkvloer. Zo moet hij/zij vakken vullen, de klant te woord staan, kassa draaien/ assisteren bij zelfscankassa, de voorraad controleren/bijhouden, de etalage voorbereiden en de winkel netjes houden. De overweging om de verkoper toe te voegen in de verbrede opleiding heeft vaak te maken met de eerder benoemde aspecten, instroom en keuzeprocessen van studenten. *“Wij krijgen hier leerlingen die voor alle andere opleidingen al afgewezen zijn...”- respondent ROC*

7. Uitdagingen van het breed opleiden

Breed of generiek opleiden brengt uitdagingen met zich mee. Zo is de doelgroep ‘niveau 2’ complex en bestaat uit verschillende typen studenten, met diverse achtergronden en vooropleidingen door bijvoorbeeld wettelijke wijzigingen in toelatingscriteria. De uitdaging zit voor een belangrijk deel in het begeleiden en stimuleren van deze niveau 2 studenten. Daarnaast bevindt het breed opleiden bij veel ROCa zich nog in de experimentele fase. Hierdoor is er nog geen goed beeld van het effect voor de student en/of de kansen op de arbeidsmarkt. Ook is het intern organiseren van breed opleiden een uitdaging, het vereist een andere manier van lesgeven en organisatie. In dit hoofdstuk wordt er ingezoomd op de verschillende uitdagingen van breed opleiden.

7.1 Wettelijke wijziging toelaatbaarheid niveau 2

“Wat je nu krijgt vooral bij niveau 2 is dat je leerlingen krijgt die hier eerst zouden worden afgewezen met een hele goede reden, maar misschien ook met de verkeerde reden. Vorig jaar zijn we i.p.v. twee klassen met zes klassen begonnen en dit jaar met vier verkoop klassen en volgens mij met twaalf servicemedewerkers klassen.”- respondent ROC

Om focus op vakmanschap te kunnen realiseren is de Wet Educatie Beroepsonderwijs aangepast. Sindsdien is er bepaald dat het mbo toegankelijk moet zijn voor iedereen uit Nederland. Om toegelaten te worden tot mbo-opleidingen op niveau 2, 3 of 4 moet iemand in het bezit zijn van een diploma of minimaal een overgangsbewijs van havo 3 naar havo 4. Als iemand daarover niet beschikt kan hij of zij via een toelatingsonderzoek toch worden toegelaten. Voor dit proces heeft het ministerie van OCW geen voorschriften ontwikkeld en het is aan de instellingen zelf om dit te realiseren.

7.2 Verschillende instromers niveau 2

“De uitstroom van niveau 2 verkoper is best divers, dat zijn lang niet allemaal echt verkopers of mensen die het leuk vinden om met klanten om te gaan...”-respondent Bedrijfsleven

Essentieel bij breed opleiden is het bieden van goede begeleiding en het leveren van het beoogde maatwerk. Dit kan voor ROCa een uitdaging zijn in het licht van de doelgroep: een studentenpopulatie die qua samenstelling divers is en te maken heeft met multi-problematiek.

BTG handel heeft een verkenning uitgevoerd met betrekking tot de in- en doorstroom van verschillende groepen studenten naar de opleiding verkoper op niveau 2. Bijna veertig procent van de studenten heeft een zorgdossier en krijgt het ROC hulp van zorgteams bij de begeleiding. Ongeveer de helft van de instromers komt direct van het vmbo. Verder signaleert BTG Handel voorts dat studenten vaker via de 20+ regeling (gemeente) instromen. Dit zorgt ervoor dat de gemiddelde leeftijd bij niveau 2 opleidingen stijgt, maar ook dat het verschil in leeftijden steeds groter wordt. Ook blijkt dat de groepen minder vast zijn, waardoor er veel onrust is in de klassen. Tabel 3 geeft een overzicht van het type studenten dat in-door-en uitstroomt naar opleidingen op niveau 2.

Tabel 3 Doelgroepen niveau 2

Type student	Toelichting
Opstroomers vanuit niveau 1	Deze studenten komen vaak uit leerwerktrajecten en praktijkscholen. Bij goede samenwerking tussen de aanbiedende school en het ROC is er een grote instroom: ook bij 'kleine' scholen is deze instroom relatief groot. Voor deze studenten is niveau 2 vaak het hoogst haalbare: ze zijn goed op het vakgebied, maar niet in generieke vakken. Vaak wel gemotiveerd: studenten vinden het fijn dat ze op een 'gewoon' ROC zitten.
Opstroomers vanuit Entree	Deze studenten kunnen niveau 2 vaak cognitief goed aan, maar hebben veelal motivatieproblemen omdat de opleiding geen uitdaging biedt. Daarnaast wordt deze groep ook gekenmerkt door verschillende problematieken die de gang naar school soms moeilijk maken.
Afstromers vanuit niveau 3 en 4	Door verschillende redenen, vaak niet het intellectuele vermogen van de student, stromen studenten terug naar niveau 2.
Dwarsstromers/ overstappers	Deze studenten zijn vaak overgestapt vanuit een andere sector. In veel gevallen volgen ze de opleiding voor de studiefinanciering: vaak hebben ze er nog baantjes naast en heeft de opleiding niet de hoogste prioriteit.
Doorstromers voor niveau 3 en 4	Deze studenten volgen de stapelroute: over het algemeen kunnen ze niveau 2 goed aan en zijn ze met name gemotiveerd om zo snel mogelijk een hoger niveau te gaan doen.
Inburgeraars	Deze studenten hebben over het algemeen een taalachterstand. Ze zijn in sommige gevallen ook wat ouder dan de gemiddelde student.
Binnen bedrijfsopleidingen	In het kader van een leven lang ontwikkelen, vaak in een BBL-constructie en qua leeftijd ouder dan gemiddeld.

Volgens ROCa heeft breed opleiden positieve effecten op de niveau 2 studenten. Dit ziet men terug in de eerder benoemde vsv-cijfers, maar ook in dynamiek van de klassen. *“In de klas zitten verschillende leerlingen waarbij de ene gekozen heeft voor zorg en de andere voor administratief, op deze manier leren de studenten van elkaar en krijg je een andere dynamiek in de klas”- respondent ROC*

7.3 Multiproblematiek bij niveau 2 studenten

“We praten wel over niveau 2. Deze groep heeft wel veel sociale problematiek, meer dan niveau 3 en 4. Het gaat dan om veel gedragsproblemen, sociaal /economische belemmeringen”- respondent ROC.

De kenmerken van de verschillende studentgroepen, zoals weergegeven in tabel 2, hebben effect op het doorstroomperspectief en motivatie van de student. Er zijn student-specifieke kenmerken die per individu verschillen, bijvoorbeeld beperkte intellectuele vermogens of gedrags- en concentratieproblemen door ADHD. De studentengroep wordt vaker gekenmerkt door multi-problematiek zoals schulden, het wegvallen van beide ouders, tienermoeders, studenten met gps-enkelbanden etc. Naast de hierboven beschreven problematieken bestaat ongeveer 40% uit studenten die 'gewoon' de opleiding volgen en willen doorstromen. Zowel bij de brede variant als de smalle variant blijft het moeilijk om de studenten goede begeleiding en stimulans te bieden.

7.4 Geschikte docenten

“Docenten moeten affiniteit hebben met de groep, maar ook met de verschillende situaties en vakken. Dat betekent niet alleen maar het stuk verkoop maar dat docenten ook een bredere kijk hebben”- respondent ROC.

Binnen ROCa wordt veel aandacht besteed aan het creëren van draagvlak voor het breed opleiden. Het vergt van docenten een andere instelling en vereist dat docenten zich verdiepen in andere/meerdere sectoren en beroepen. Ook is de persoonlijke begeleiding van de student intenser en is het de taak van docenten om de student een duidelijk en helder beeld te geven van de mogelijkheden binnen de brede opleiding. Hiervoor is een uniforme en duidelijke werkwijze binnen alle lagen van de organisatie nodig.

7.5 Meer praktijkuren in plaats van theorie

Volgens beide partijen, scholen en bedrijfsleven, zijn er teveel uren theorie binnen niveau 2. Nu hebben de meeste scholen creatieve manieren om toch binnen de onderwijsmuren praktijkgevormd onderwijs te bieden maar dat blijft lastig. *“We houden ze kunstmatig in school, maar leerlingen willen vaker werken in de praktijk dan zitten op school.”-respondent ROC.* De respondenten uit het bedrijfsleven zien ook noodzaak in het praktijkgericht opleiden van niveau 2. *“Ik denk dat een echte niveau 2 leerling een echte doener is en als je kijkt naar de BOL variant zitten daar teveel theoretische vakken in. Ik denk dat niveau 2 BBL veel meer op de kaart gezet moet worden, want wij bieden intern BBL aan en die doen het beter dan de BOL studenten die binnen komen”- respondent Bedrijfsleven*

Het brede niveau 2 moet niet meer theorie bevatten, maar breder in de praktijk worden om het gepast te houden voor niveau 2 studenten. Zo zouden leerlingen bijvoorbeeld de mogelijkheid moeten krijgen om stage te lopen in de horeca, detailhandel en in de recreatie. *“Als breed is we stoppen er nog een paar extra theorie vakken in want dan kunnen ze ook administratie en juridische dingen, dan denk ik dat we de plank mis slaan....Ik denk niet dat leerlingen daar gelukkig van worden...”- respondent Bedrijfsleven.*

7.6 Erkenning BPV-plekken

ROCa vinden het erkennen van de bpv-plekken in de brede setting nog wel een uitdaging. Dit heeft vooral te maken met school-administratieve zaken en het vinden van bedrijven die kunnen voorzien in de ‘snuffelstages’ van het eerste jaar. Bedrijven moet bereid zijn om snuffelstages te bieden die de student een goed beroepsbeeld geeft. Daarnaast is het de vraag of de oriëntatie lang genoeg, en of de student een duidelijk genoeg beeld krijgt over een bepaalde sector. *“Een punt waar we wel tegen aan lopen is dat als een leerling wel een richting weet maar niet op dat crebo staat ingeschreven dan heeft het leerbedrijf een nieuwe accreditatie nodig of wij moeten de student omzetten”- respondent ROC.*

Samenvattend is er binnen het breed opleiden een aantal uitdagingen waaronder; de wetwijziging die de toelatingseisen versoepelen, daardoor een diverse instroom op het niveau 2 en een dynamische groep waarvan een deel kampt met multi-problematiek. Ook vormt het vinden van geschikte docenten voor het breed opleiden nog een uitdaging met daarbij de manier waarop de lessen worden ingedeeld (verhouding theorie en praktijk). Ook wordt het erkennen van BPV-plekken lastig omdat zij op meerdere aspecten erkend moeten worden.

8. Mening en visie van het bedrijfsleven

Verschillende partijen vanuit het bedrijfsleven hebben hun mening en visie gedeeld over breed niveau 2 en aangegeven of er behoefte is aan een 'brede verkoper niveau 2'. Voor dit onderzoek zijn de volgende bedrijven benaderd: Praxis, Shoeby, CBL en A.S. Watson.

8.1 Het aandeel niveau 2 studenten op de werkvloer kan beter

Het aandeel niveau 2 studenten op de werkvloer verschilt per branche en soort winkel. Wel ziet de meerderheid van de geïnterviewde bedrijven dat het aandeel niveau 2 steeds minder wordt. Bedrijven nemen steeds hoger gekwalificeerd personeel aan, omdat deze minder begeleiding en aansturing nodig hebben. *"Het aandeel niveau 2 is matig, onze focus ligt voornamelijk op niveau 3 en 4, omdat er sprake is van meer maatwerk voor de klant..."- respondent Bedrijfsleven.*

Andere bedrijven geven aan wél expliciet op zoek te zijn naar verkoopmedewerkers niveau 2 en denken dat dit voornamelijk te maken heeft met het imago van niveau 2. *"Als je kijkt naar hoe opleidingen op dit moment in elkaar zitten en wat wij vragen van verkoopmedewerkers dan past dat bij niveau 2. Overname van hogere niveaus is niet wenselijk omdat juist de niveau 2 student bepaalde kwaliteiten, kennis en gedraging heeft die passen bij dit vak"- respondent Bedrijfsleven*

8.2 Vakspecifiek of toch generiek?

De discussie over het vakspecifieke of het generieke voor mbo blijft lastig. Zo is een gedeelte van mening dat er niet persé meer kansen op een baan ontstaan door de brede opleiding. Andere zien juist wel kans in het aanbieden van zowel smalle- als de verbrede opleiding. Dit geldt voornamelijk voor die opleidingen niveau 2 met weinig arbeidsperspectief of voor opleidingen met veel leerlingen die oriëntatie nodig hebben. *"Aan de ene kant is het wel goed dat je een bepaald keuzeaanbod aanbied, maar ik denk dat je wel een bepaalde duidelijke lijn met elkaar moet afspreken wat je met niveau 2 wilt bereiken..."- respondent Bedrijfsleven.* Belangrijk om mee te wegen bij de verbreding van niveau 2 is dat capaciteiten van een niveau 2 leerling een grens hebben. Er moet goed gekeken worden wat er met een brede opleiding uiteindelijk bedoeld wordt en of dit echt past bij een niveau 2. *"Waar je eigenlijk naar op zoek bent is een goudhaantje die wel als verkoopmedewerkers betaald zou worden maar eigenlijk een hoger niveau heeft."- respondent ROC.*

Bij de verkoop gaat het overigens niet alleen om het diploma of niveau, maar ook om de persoon zelf. Zo wordt er bij sollicitatiegesprekken gekeken of de verkopers een bepaalde 'x factor' hebben.

"Het gaat puur om het poppetje, want daar gaat de toekomst naar toe, het gaat om de persoon die erachter zit en of die nou breed of smal is....dat maakt niet uit"- respondent Bedrijfsleven.

De persoonlijkheid, uitstraling en diploma van iemand maken uiteindelijk het totaalplaatje. Het maakt daarbij minder uit wat iemands achtergrond is, bedrijven nemen namelijk ook mensen aan die een diploma hebben in de zorg of andere sector. Sollicitanten die geen diploma hebben worden ook aangenomen met de voorwaarde dat ze intern hun mbo niveau 2 diploma halen. *"Wij letten niet expliciet op het niveau dat iemand heeft gehaald, stel je voor dat er een verkoper binnen komt die qua type, DNA en qua aansluiting past dan is niveau 2 of 3 op het papiertje minder spannend, dat is niet leading!"- respondent Bedrijfsleven*

Samenvattend vinden respondenten uit het bedrijfsleven dat er niet lukraak moet worden verbreed. Als dit toch de trend is ziet het bedrijfsleven meer in een verbreding van opleidingen die in elkaars verlengde liggen, bijvoorbeeld basis verkoper, logistiek en administratief. *“Bij verbreding voor deze studenten liggen goede kansen met de focus op een stuk goederen stroom, basis verkoper skills en logistiek.”- respondent Bedrijfsleven.* Vanuit het bedrijfsleven is er daarnaast niet zomaar gepleit voor bepaalde keuzedelen. *“Het is handig als studenten van school afkomen met bepaalde kennis, ervaring en affiniteit met de Retail”- respondent Bedrijfsleven*

Een goed startpunt voor de discussie rondom het verbrede van de verkopersopleiding niveau 2 is, dat het verbreden van de verkoper niet in verschillende beroepscontexten gezocht moet worden maar binnen de context van de verkoper zelf. Dit maakt aankomende verkopers wendbaarder voor de arbeidsmarkt. Het verbreden zou zich dus meer moeten focussen op verkopersvaardigheden en 21-eeuwse vaardigheden die van de huidige verkoper een verkoper 2.0 maakt.

9. Conclusie onderzoek

Het rapport begon met de volgende vragen omtrent het breed opleiden niveau 2:

- Wat is de definitie van breed opleiden volgens onderwijsinstelling en bedrijfsleven?
- Hoe is het breed opleiden ontstaan?
- Welke initiatieven zijn er op het gebied van het breed opleiden verkoper niveau 2?
- Wat zijn motieven van scholen om de verkoper niveau 2 breed of smal aan te bieden?
- Wat zijn de uitdagingen van het breed opleiden?
- Wat is de mening en visie van het bedrijfsleven over het breed opleiden?

Geconcludeerd kan worden dat het breed opleiden van de verkoper niveau 2 nog in de kinderschoenen staat. Scholen experimenteren met het breed opleiden vanuit verschillende beweegredenen en hebben elk een andere definitie voor het breed opleiden. Dit heeft als gevolg dat het breed opleiden op verschillende manieren wordt aangeboden. Breed opleiden is ontstaan vanuit

- 1; een slecht arbeidsperspectief voor bepaalde niveau 2 opleidingen,
- 2; de wil om betere kansen te creëren op de arbeidsmarkt voor niveau 2 studenten en
- 3; een verwantschap tussen een aantal kwalificaties en de bijbehorende werkprocessen.

Uit dit onderzoek blijkt dat er naast bovengenoemde redenen ook nog organisatorische redenen een rol spelen. Dit heeft te maken met terugloop van studenten aantallen, bekostiging van opleidingen, de wil om het vsv percentage naar beneden te halen en de stimulatie om studenten te laten doorstromen naar niveau 3.

Het is de vraag of de overgang naar breed opleiden daadwerkelijk het beoogde resultaten zal opleveren. De ROCa die uitsluitend smal aanbieden zijn van mening dat het breed opleiden niet de oplossing is en niet geschikt is voor de doelgroep niveau 2.

Het bedrijfsleven speelt een grote rol in de discussie breed of smal. Als voor hen duidelijk is, wat het breed opleiden inhoudt dan kunnen zij beter de meerwaarde inschatten. Op dit moment is het breed opleiden nog niet goed genoeg doorontwikkeld daarvoor. Wel is een duidelijk signaal dat de interne bedrijfsopleidingen verkoper niveau 2 ook smal zijn, wat betekent dat het bedrijfsleven vooralsnog waarde hecht aan het vakspecifieke of verbreding in het verlengde van de opleiding in dezelfde beroepscontext. Dit maakt studenten wendbaarder en uiteindelijk ook duurzamer.

10. Bijlage

1. Script ROC
2. Script Bedrijfsleven
3. Referentielijst

Script ROCa

Inleiding onderzoek: (5 min)

De sectorkamer Handel en BTG Handel wensen meer inzicht in het ontstaan, de huidige ontwikkelingen en mogelijkheden met betrekking tot brede niveau 2 opleidingen. Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van inzicht in recente ontwikkelingen, initiatieven, motieven en randvoorwaarden met betrekking tot (het starten van) brede niveau 2 opleidingen, waarbij specifiek wordt ingezoomd op kwalificaties binnen de sectorkamer handel. De resultaten uit dit onderzoek kunnen worden gebruikt in de discussie en besluitvorming over een brede opleiding niveau 2 'handel', de mogelijke inrichting ervan (inhoud en proces) en het creëren van het draagvlak.

Deel 1: Visie toekomst niveau 2

- Hoeveel studenten niveau 2 zitten er op de instelling? (instroom, doorstroom en uitval)
- Hoe ziet het toekomstperspectief binnen deze sector voor een niveau 2 student eruit?
- Hoe is de samenstellingen van de doelgroep studenten niveau 2 binnen de sector Handel?
- Hoe houden we studenten niveau 2 studenten aantrekkelijk voor de arbeidsmarkt?

Deel 2: Kader en definitie breed opleiden

- Wat verstaat u onder een brede opleidingen?
- Wat is het verschil tussen breed en smal opleiden? (inhoudelijk)
- Hoeveel studenten volgen een breed niveau 2 opleiding?
- Wat is er nodig om brede opleidingen te bewerkstelligen? - Oftewel: Wat zijn essentiële succes- en faalfactoren?

Deel 3: Samenstelling studenten brede opleiding

- Hoe ziet de samenstelling niveau 2 studenten eruit?
- Wat is het verschil tussen een breed- en een smal opgeleide student?
- Heeft een student met een brede opleiding genoeg skills om concurrentie aan te gaan met studenten die specifiek (smal) zijn opgeleid?

Deel 4: Beweegredenen en effect

- Waarom moeten studenten niveau 2 breed opgeleid worden?
- Wat betekent dit voor de kansen en mogelijkheden van een breed niveau 2 Retail binnen de sectorkamer handel? Vanuit perspectief studenten- sectorkamer handel/ arbeidsmarkt
- Wat zijn de voor en nadelen van het breed opleiden? (voor de school, maar ook voor student)
- Zijn er meer oplossingen/overwegingen gemaakt in plaats van het breder opleiden?

Script Bedrijfsleven

Inleiding onderzoek (5min):

De sectorkamer Handel en BTG Handel wensen meer inzicht in het ontstaan, de huidige ontwikkelingen en mogelijkheden met betrekking tot brede niveau 2 opleidingen. Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van inzicht in recente ontwikkelingen, initiatieven, motieven en randvoorwaarden met betrekking tot (het starten van) brede niveau 2 opleidingen, waarbij specifiek wordt ingezoomd op kwalificaties binnen de sectorkamer handel. De resultaten uit dit onderzoek kunnen worden gebruikt in de discussie en besluitvorming over een brede opleiding niveau 2 'handel', de mogelijke inrichting ervan (inhoud en proces) en het creëren van het draagvlak.

Deel 1: Visie toekomst niveau 2

- Hoe ziet het toekomstperspectief op de arbeidsmarkt voor een niveau 2 student eruit?
- Wat voor een type werknemer vraagt het werkveld als het gaat om de banen waar niveau 2-leerlingen vooral in terecht komen?
- Wat betekent dit voor de inrichting en focus van het onderwijs?
- Hoe houden we studenten niveau 2 studenten aantrekkelijk voor de arbeidsmarkt?

Deel 2: Kader en definitie breed opleiden

- Wat verstaat u onder een brede opleiding?
- Welk beeld heeft u van een breed opgeleide student en wat moet hij/ zij kunnen en kennen?

Deel 3: Kansen breed opgeleide studenten op de arbeidsmarkt

- Is er behoefte aan breed opgeleide niveau 2 studenten op de arbeidsmarkt?
- Welke kansen ziet u voor breed niveau 2 student?
- Waar is meer voorkeur naar, breed of smal niveau 2 en waarom?
- Heeft een student met een brede opleiding genoeg skills om concurrentie aan te gaan met studenten die specifiek (smal) zijn opgeleid?
- In wel opzicht verschilt de inwerk procedure voor een breed opgeleide t.o.v. een smal opgeleide?

Referentielijst

1. Kalkhoven, F., Uitert van U. (2015). Arbeidsmarktbeschrijving administratieve beroepen, UWV.
2. Sijbers, E., Allen, J., & van der Velden, R. (2016). De arbeidsmarktperspectieven van laaggeletterden in Nederland tot 2020
3. Sociaal-Economische Raad. (2017). Arbeidsmarkt- en onderwijsvraagstukken ten behoeve van vervolgadvis Toekomstbestendig beroepsonderwijs
4. Wittenberg, K. (2015). Een verwantschapsonderzoek naar verwante werkprocessen en activiteiten van negen (herziene) kwalificaties op niveau 2., Btg ZDV
5. Kans, K., Cupper, J., Groeneveld M.J., Hermaussen, J. (2016)., Bredere opleidingen voor een smallere doelgroep? Ontwikkelingen in de samenstelling van instroom en breder opleiden op mbo-niveau 2., ECBO
6. Stal, H. P., Hillege, J. W., & Breeman, E. Automatisering op de werkvloer. *TNO project: tijdschrift voor toegepaste wetenschappen*, 310-342.
7. Batenburg, R. S. (2015). Functiestructuurveranderingen als gevolg van automatisering. *Mens en Maatschappij*, 65(2), 126-144.
8. Meulenbroek, M. (2017). *Floreren met automatisering in de maatschappij, privé en werk* (Bachelor's thesis, University of Twente).
9. Levy, M., Grewal, D., Kopalle, P. K., & Hess, J. D. (2004). Emerging trends in retail pricing practice: implications for research. *Journal of Retailing*, 80(3), xiii-xxi.
10. Verbeke, W., Hessels, M. G., & Van der Linden, D. (1997). Het vertrouwensproces bij consumenten binnen een winkelomgeving: De constructie van een nomologisch netwerk.
11. Hilferink, B. (2017). *De verandering van customer experience tijdens de klantreis* (Master's thesis, Open Universiteit Nederland).
12. Beldman, A., Hoes, A. C., Savelkoul, C., & Tacken, G. (2017). *Verwaarden van duurzame ketens* (No. 2017-018). Wageningen University & Research.
13. Tilma, I., & Hooghiemstra, E. (2017). Blijvend veranderen. *Vakblad Sociaal Werk*, 18(1), 27-29.
14. https://kwalificaties.sbb.nl/Details/Index/2856?type=kwalificatie&item_id=1082968&returnUrl=%2F%3FResultaatType%3DAlles%26AardKeuzedeel%3D%26SBU%3D%26Niveau%3D%26Wettelijkeberoepsvereisten%3D%26Cohort%3D33%26Schooljaar%3D%26Certificaat%3D%26Trefwoorden%3Dverkoper - Bezocht op: 26-10-2017