



Mogelijkheden voor sociaal- economisch beleid in de bedrijfstak van uiterlijke verzorging

Opdrachtgever: Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA)

Rotterdam, 30 juni 2012

Mogelijkheden voor sociaal- economisch beleid in de bedrijfstak van uiterlijke verzorging

Opdrachtgever: HBA, KOC, ANKO, ANBOS, Provoet, Brancheplatform
kappers

Dr. Bjørn Volkerink
Peter Donker van Heel
Jena de Wit
Emmy Nelissen

Projectbegeleiding HBA:
Femina Fransman
Hugo Wink

Rotterdam, 30 juni 2012

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, arbeidsmarkt, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys Nederland voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het OV-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Voorwoord	5
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond	7
1.2 Doel	7
1.3 Gerealiseerde opzet	7
1.4 Werkwijze	7
2 Mogelijkheden voor sociaal-economisch beleid	9
2.1 Economische problematiek in de uiterlijke verzorging en oplossingsrichtingen	9
2.1.1 Inleiding	9
2.1.2 Zzp-problematiek en concurrentie	9
2.1.3 Ondernemerschap, professionele bedrijfsvoeringen en lasten- en regeldruk	10
2.1.4 Kennis van aanpalende markten	11
2.2 De arbeidsmarktproblematiek in de uiterlijke verzorging en oplossingsrichtingen	12
2.2.1 Inleiding	12
2.2.2 Aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt	12
2.2.3 De stagemarkt	13
2.2.4 Verticale doorstroom opleidingen	14
2.2.5 Identiteit en imago van de branche	14
3 De betrokken partijen	15

Voorwoord

Het Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA, dat 36 ambachtelijke branches met 300.000 werkzame personen vertegenwoordigt, stelt het belang van een vitale ambachtseconomie centraal. Het HBA werpt zich op als pleitbezorger voor de herwaardering en versterking van de ambachtseconomie, een onmisbare sector van de economie en samenleving. Een sector die vele mensen perspectief biedt om hun eigen bestaan op te bouwen in het vak waar hun passie ligt, en die bovendien ruim baan geeft aan vakmensen die het eigen ambacht willen combineren met ondernemerschap.

Tegen deze achtergrond heeft het HBA een omvangrijk onderzoek uitgevoerd naar de economie en arbeidsmarkt van de sector ambachten (De sector ambachten: economie en arbeidsmarkt, Ecorys, Rotterdam, 2012). Belangrijke thema's in dit onderzoek zijn de ambachtseconomie, bedrijfsactiviteiten, innovatie, concurrentie, ondernemerschap, aansluiting van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, personeelsbeleid, onderwijs en scholing, vakmanschap en het imago van de sector. Hiermee zijn de sterke en zwakke punten, de kansen en bedreigingen in beeld gebracht.

Het HBA heeft zelf een volgende stap genomen door samen met de bedrijfstak uiterlijke verzorging na te gaan welke beleidsmatige consequenties deze analyse voor de branches heeft. Het betreft de branches van de voetverzorging (pedicures), schoonheidsspecialisten en kappers. De rapportage van dit kwalitatieve brancheonderzoek, dat is gebaseerd op groeps gesprekken met ondernemers, ligt nu voor u.

Uit het onderzoek blijkt dat de zzp-problematiek binnen de uiterlijke verzorging cruciaal is. Dit vraagt om specifieke oplossingen en vooral om collectieve vertegenwoordiging en actie, in het belang van ondernemers (werkgevers) en werknemers samen. Een groot aantal oplossingen is door de ondernemers aangedragen voor versterking van de economische positie van de bedrijven in de bedrijfstak en verbetering van de aansluiting van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Het gaat dan om voorstellen over normering, keurmerken, drempels, interne en externe communicatie, voorlichting, specifieke investeringen in het beroepsonderwijs, stages, gebruik van het internet en social media, product- en marktstrategieën, samenwerkingsverbanden, accreditatie en examinering.

Wie pakt dit allemaal op? Diverse partijen hebben hierin een zelfstandige rol, maar ook verbinding is nodig. Met de waarschijnlijke opheffing van het Hoofdbedrijfschap Ambachten (HBA) wordt het kind met het badwater weggegooid. Zonder een organisatie als het HBA is collectieve vertegenwoordiging en actie in het belang van werkgevers en werknemers samen niet meer mogelijk. De mogelijkheden van de afzonderlijke brancheorganisaties zijn beperkt door hun omvang en organisatiegraad. De zzp-problematiek vraagt om een specifieke benadering. Bovendien zijn de uitdagingen die er zijn – getuige dit onderzoek - overkoepelend voor alle branches. Dit betekent dat er op korte termijn een alternatief moet komen voor het HBA, bij voorkeur in de vorm van publiek-private samenwerking en financiering. Het HBA is bezig de eerste stap zelf te zetten, maar heeft daarbij de steun van de overheid en de branche- en werknemersorganisaties hard nodig.

Hans Nelson
Algemeen secretaris
Hoofdbedrijfschap Ambachten
Zoetermeer, 30 juni 2012

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Het Hoofdbedrijfschap Ambachten heeft een omvangrijk onderzoek laten uitvoeren naar de sociaaleconomische problematiek in de sector ambachten.¹ Onderdeel hiervan is een onderzoek naar de problematiek en de beleidsmogelijkheden in de bedrijfstak van uiterlijke verzorging. De resultaten van dit beleidsgerichte onderzoek zijn in deze rapportage weergegeven. Deze rapportage is gericht op mogelijke oplossingen voor geconstateerde knelpunten en kansen.

1.2 Doel

Het doel van het beleidsgerichte bedrijfstakonderzoek is het aandragen van concrete oplossingen voor knelpunten en kansen.

1.3 Gerealiseerde opzet

Binnen de branche van uiterlijke verzorging zijn drie branches onderscheiden: kappers, schoonheidsverzorging en voetverzorging. Tezamen vormen deze drie branches de bedrijfstak van uiterlijke verzorging. Naast deze drie branches maakt de branche grimeurs en toneelkappers ook nog deel uit van de sector uiterlijke verzorging. Voor de branche grimeurs en toneelkappers is geen nader onderzoek verricht.

De resultaten van de economische analyse en de arbeidsmarktanalyse (zie voetnoot) vormden de opstap voor het beleidsgerichte onderzoek. De brancheanalyses omvatten verder de volgende onderdelen:

- 6 persoonlijke interviews;
- aanvullende desk research;
- 3 groepsdiscussies met hoofdzakelijk ondernemers;
- schriftelijke terugkoppeling naar de deelnemers van de groepsdiscussies;
- rapportage.

1.4 Werkwijze

Persoonlijke interviews

Persoonlijke interviews met branchevertegenwoordigers zijn uitgevoerd om ontbrekende branche-informatie te verzamelen, maar vooral om dieper in te gaan op de branche-specifieke problematiek en mogelijke oplossingen. Gesproken is met vertegenwoordigers van ondernemers, werkgevers en werknemers. Per branche zijn twee persoonlijke dieptegesprekken gevoerd.

¹ Donker van Heel, P.A. , B. Volkerink, J. de Wit en E. Nelissen, *De sector ambachten: economie en arbeidsmarkt*, Ecorys, Rotterdam, 2012.

Aanvullende desk research

De aanvullende informatie die is verstrekt of aangereikt vanuit de branche is bestudeerd en verwerkt.

Groepsgesprekken

Er zijn drie groepsgesprekken geweest met elk een tiental vertegenwoordigers van elke branche. De groepsgesprekken hebben tot doel gehad een aantal intensieve analyses door te maken met de betrokkenen. De groepen bestonden uit vertegenwoordigers van de branche (ondernemers, werknemersvertegenwoordigers, HBA, onderwijsinstellingen en andere betrokkenen).

Terugkoppeling naar de branche

Het concept brancheprofiel is teruggekoppeld naar de deelnemers van de groepsgesprekken. Zij hebben elk de mogelijkheid gehad om per mail of telefonisch te reageren. In een beperkt aantal gevallen is gereageerd.

Rapportage

In de rapportage zijn de onderwerpen economie en arbeidsmarkt (hoofdstuk 2) apart behandeld. Er bestaat evenwel een nauwe relatie tussen beide onderwerpen. Per hoofdstuk is eerst kort ingegaan op de problematiek en vervolgens op de oplossingsmogelijkheden. In het laatste hoofdstuk 3 is een overzicht gegeven van alle mogelijke oplossingen en de organisaties die mogelijk een rol kunnen spelen bij het realiseren van de oplossingen.

2 Mogelijkheden voor sociaal-economisch beleid

2.1 Economische problematiek in de uiterlijke verzorging en oplossingsrichtingen

2.1.1 Inleiding

Voor alle drie de branches spelen de volgende problemen: te weinig focus op ondernemerschap binnen de (ondernemers in) de branche, hieraan gerelateerd zijn de hoogte van de administratieve lasten en de regeldruk. Verder is de gebrekkige kennis van aanpalende markten en dan met name de zorgmarkt (schoonheid, voetverzorging) een belangrijk aspect dat in alle branches speelt. Voor de kappers en de schoonheidsspecialisten speelt daarnaast een belangrijke rol de toename in het aantal zzp'ers en hoe daar mee om te gaan. Dit uit zich ook in een sterkere concurrentie, vooral bij de schoonheidsspecialisten. Bij de kappers wordt het belang van zowel concurrentie (onder andere door zzp'ers) als van regeldruk minder hoog ingeschat.

Hieronder zijn de volgende specifieke knelpunten en oplossingen verder uitgewerkt:

1. Problematiek rondom zzp'ers en concurrentie;
2. Ondernemerschap, professionaliteit bedrijfsvoering en administratieve lasten en regeldruk;
3. Aanpalende markt, voornamelijk de zorgmarkt.

2.1.2 Zzp-problematiek en concurrentie

De zzp-problematiek is voor een belangrijk deel niet nieuw. Actief zijn in de branches betekent vrijwel altijd dat er zelfstandig, als ondernemer, wordt gewerkt. Voor kappers speelt dit in mindere mate. Daar is het mogelijk om in loondienst te werken. De concurrentiedynamiek in de kappersbranches is echter dusdanig dat er druk komt op het middensegment, de kleinere kappers, vaak familiebedrijven die door ketens en door meer en meer zelfstandig werkende kappers worden bedreigd. Ook is er binnen de groep zzp'ers sprake van segmentering. Zo zijn er zzp'ers die samenwerken achter een gezamenlijke voordeur en bepaalde diensten, zoals de receptie en zelfs stagiairs, delen. Bij de schoonheidsspecialisten is de dynamiek anders omdat daar al sinds jaar en dag sprake is van vrijwel alleen maar zelfstandige ondernemers.

De toenemende groep ondernemers, die op kleine schaal activiteiten ontplooien, leidt tot druk op de tarieven (of het uitblijven van noodzakelijke prijsverhogingen) en afnemende professionaliteit.

De volgende oplossingen zijn aangedragen, waarbij met name de eerste oplossing wordt onderschreven door betrokkenen in alle drie de branches. De andere oplossingen hebben voornamelijk betrekking op schoonheid maar kunnen daarbuiten ook worden ingezet.

1. **Keurmerk** voor ondernemers die volgens de regels werken (voordeur, permanente scholing).
2. **Verlaag de drempel** op beurzen (afspraken voor exclusieve levering, lagere toegangsprijzen, verstrekken van kortingen) voor leden en/of personeelsleden van brancheorganisaties. Dit maakt het lastiger voor niet leden (die niet te controleren zijn) om zich als serieuze concurrent te presenteren van zittende professionele partijen. **Voor niet-leden wordt de drempel hoger**
3. Zet als zittende speler, samen met de branchevereniging in op een **goede prijs-kwaliteitsverhouding** en professionaliteit (blijven leren, ook als ondernemer) en **profileer** je daarmee naar de klanten toe.
4. **Voorselectie bij opleidingen** en nadruk leggen op toekomst als ondernemer al voor start van opleiding.

2.1.3 Ondernemerschap, professionele bedrijfsvoeringen en lasten- en regeldruk

In alle branches zijn er zorgen over de kwaliteit en professionaliteit van het ondernemerschap en professionele bedrijfsvoering, vooral bij bestaande ondernemers. Een tekort aan ondernemerschap manifesteert zich vooral in de conservatieve prijsstelling en in lage gemiddelde omzetten. Ook het gebruik van IT en internet is vaak beperkt. Met name schoonheidsspecialisten en pedicures, maar ook kappers zien het vak vaak als een bijverdienste waardoor er maar in zeer beperkte mate sprake is van innovatie. Voor een deel wordt aan deze problematiek aandacht besteed binnen de opleidingen: de eindtermen bevatten meer dan in het verleden eisen omtrent ondernemerschap. Administratieve lasten- en regeldruk wordt niet als een heel groot probleem gezien. Het hoort bij het ondernemen. Wel is de druk niet proportioneel verdeeld over kleine en grotere (kappers-) ondernemingen.

Personeelsbeleid is vooral voor kappers een potentieel probleem. Bij kappers zijn er naast zelfstandigen ook bedrijven met personeel en verschillende ketens waarbij er een vestigingsmanager werkzaam is. Voor die laatste categorie werknemers zijn andere competenties vereist dan voor reguliere werknemers en ondernemers.

De volgende oplossingen zijn aangedragen:

1. Bij nieuwe toestroom in de **opleiding** en tijdens de opleiding aandacht besteden aan de toekomst als ondernemer binnen het beroep. Dit geldt voor kappers in mindere mate omdat daar in loondienst gewerkt kan worden.
2. Zorgdragen voor borging van de **kwaliteit van docenten**: goede, bijgeschoolde, docenten voor vakinhoud maar zeker ook voor ondernemerschap (liefst zijn dat ook ondernemers, die kunnen coachen).
3. Meer praktijk in **ondernemerschap bij de opleidingen**. Zorg bijvoorbeeld voor meer aandacht voor het berekenen van de integrale kostprijs tijdens de opleiding.
4. Rondom schoonheidsverzorging is het idee geopperd om eerst te zorgen voor een **goede basisopleiding** en **daarna pas te gaan specialiseren**. Dit biedt ook een mogelijkheid om uit te stappen op een bepaald moment en zorgt ook voor een duidelijker onderscheid tussen niveaus. (bijvoorbeeld opleiding in delen, daarmee ook stages in delen en fasen: eerst winkel, daarna sauna/wellness en dan pas schoonheidsinstituut).
5. Ook **na de opleiding** moet er **aandacht voor ondernemerschap** en professionaliteit van bedrijfsvoering zijn, bijvoorbeeld via webinars (zorgt ook voor gebruik van internet van ondernemers; dubbele winst). Groot probleem is echter dat ondernemerschap als los onderdeel van het aanbod van brancheverenigingen niet echt populair is.
6. Binnen de opleidingen, en nadien door permanente scholing meer aandacht besteden aan **communicatieve vaardigheden**: hoe vertel ik de juiste boodschap (bijvoorbeeld bij een prijsverhoging) aan de consument.
7. Binnen de opleidingen de mogelijkheid geven om **buiten de branche stage** te lopen om generieke vaardigheden aan te leren (contact met klanten, ondernemen, boekhouden, etc.)
8. Tijdens opleiding meer **oefenen met ondernemerschapsvaardigheden** in realistische situaties (bijvoorbeeld sociale vaardigheden in een winkel) meer aandacht voor relatie met zorg (kennis van medische termen).
9. **Meer en passende aandacht voor ondernemerschap** in de kapopleiding; op niveau 4 is er nu meer aandacht voor leidinggeven dan voor ondernemen. Voor beide onderdelen moet voldoende aandacht zijn.
10. Een rol voor brancheverenigingen is het verzorgen van **benchmarks** (door het vergelijken van kerncijfers per bedrijf met het gemiddelde inzicht geven in prestaties van het bedrijf). Hierbij kan worden gedacht aan omzet, aantal klanten, tijdsbesteding per klant, omzet naast directe omzet aan klanten, et cetera.

11. Vanuit brancheverenigingen kan er meer aandacht worden besteed aan de inhoud (en ontwikkeling) van het vak richting de consument: **wat kunnen de vakmensen allemaal bieden?**
12. Aandacht voor het belang van ondernemerschap (goed nieuws) in nieuwsbrief van de **branchevereniging**, mogelijk aangevuld met een digitale nieuwsbrief (die ook belang van internet onder de aandacht brengt).
13. Het uitbrengen van een **digitale nieuwsbrief** naast het branchetijdschrift geeft meer ruimte voor invulling (inhoud en frequentie) vanuit de branche zelf. Hierdoor is er bijvoorbeeld meer ruimte voor positief nieuws, zoals de ondernemer van de maand en kan er interactiever worden gecommuniceerd.
14. Er is behoefte aan een **'level-playing-field' m.b.t. regelgeving**.
15. Specifiek voor kappers: investeren als starter in de branche is geen probleem, dat wordt wel een probleem bij doorgroei; **banken moeten eenvoudiger kredieten verstrekken**.
16. **Benut de talenten van jongeren rondom social media** om meer klanten aan te trekken. Deze oplossing geldt vooral voor bedrijven die personeel en/of stagiairs (en dus jongeren) in dienst hebben. Het is dus vooral relevant voor de kappers.
17. Maak meer gebruik van de **website van Provoet** voor communicatie; ook bijvoorbeeld via een nieuwsbrief.

2.1.4 Kennis van aanpalende markten

Voor schoonheidsspecialisten en voor pedicures is de zorgsector belangrijk. Enerzijds komen daar klanten vandaan (bijvoorbeeld diabetes, plastische chirurgie, huidaandoeningen). Anderzijds bestaat er een zekere schroom bij de vakmensen om in contact te treden met partijen in de zorgsector (huisartsen en praktijkassistenten, dermatologen). De zorgsector is sterk in ontwikkeling en kenmerkt zich in toenemende mate als zorgketen waarbij er meer en meer onder een dak wordt gewerkt.

Tegelijkertijd moeten de ondernemers die niet meewillen in verbreding en verdieping van de sector in hun waarde worden gelaten, want er zijn ondernemers die niet per se mee willen in vernieuwing en verbreding/specialisatie.

De volgende oplossingen zijn aangedragen, waarbij de eerste vijf oplossingen worden onderschreven door betrokkenen in de twee branches:

1. Biedt, gecoördineerd vanuit de branchevereniging (al dan niet via internet of in druk of op beurzen en het liefst zo laagdrempelig mogelijk), **inzicht in de zorgmarkt**, ontwikkelingen en de kansen die het biedt voor de sector
2. Presenteer je als ondernemer of groep van ondernemers naar de zorgsector als **professionele partner**. Besteedt vanuit de branche naar de partijen in de zorgketen meer aandacht voor het werk dat de vakmensen kunnen verrichten. Wees als vakpersoon ook professioneel in de uitstraling naar de klant (want ook die zijn in contact met de zorgketen) – hierbij kan bijscholing ondersteunen, maar dan wel ingebouwd in andere onderdelen om zoveel mogelijk vakmensen mee te krijgen.
3. Biedt **integrale voorlichting (met de zorgketen)** aan op beurzen of andere evenementen naar klanten en naar de zorgsector (bijvoorbeeld op een beurs voor huisartsen).
4. Trek als ondernemers samen op (**neem het initiatief** op lokaal of regionaal niveau) om een dialoog met de zorgsector te krijgen.
5. Bij pedicures speelt dat kennis van aanpalende markten een belangrijk punt voor de toekomst is. Zorg is illustratief voor de **noodzaak om te specialiseren als je vooruit wil** (groei, innovatie). Andere specialisaties zijn ook mogelijk, bijvoorbeeld in sport.

2.2 De arbeidsmarktproblematiek in de uiterlijke verzorging en oplossingsrichtingen

2.2.1 Inleiding

De gebrekkige aansluiting van het beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt vormt een probleem binnen de sector uiterlijk verzorging, zowel voor de kappers, de pedicures als de schoonheidsspecialisten. Bij alle drie branches speelt een moeizame stagemarkt. De laatste twee branches ervaren onvoldoende verticale doorstroming tussen de opleidingsniveaus en een matig imago als werkgever bij potentiële werknemers. De kappers zien als toekomstig probleem een afnemende instroom van leerlingen in het kappersonderwijs, wat mogelijk samenhangt met de moeizame stagemarkt. Per saldo wordt door de kappers een mindere 'sense of urgency' gevoeld dan door de pedicures en schoonheidsspecialisten. Geen van de branches ervaart op dit moment knelpunten bij de werving en geen van de branches ziet wervingsproblemen ontstaan op termijn.

In het volgende zijn vier specifieke knelpunten en oplossingen verder uitgewerkt:

1. Aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt;
2. Stagemarkt;
3. Verticale doorstroming opleidingen;
4. Identiteit en imago branche.

2.2.2 Aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt

De aansluitingproblematiek komt tot uitdrukking in gebrekkige kennis van afgestudeerden, zoals door werkgevers wordt ervaren. De kennis van schoolverlaters is veelal verouderd. Voor het grootste deel wijten de branches dit aan de opleidingsinstellingen zelf. Er is geen kwaliteitscontrole, de exameninstanties zijn van lage kwaliteit, het materiaal op scholen is achterhaald, de lokalen zijn gebrekkig en er is geen ICT kennis bij de scholen (belangrijk voor bedrijfsvoering). De pedicures zijn van mening dat docenten van ROC's en van particuliere opleidingen van lage kwaliteit zijn. Bij kappers speelt dat er geen opleiding voor is (vak)docenten. Opvallend is dat de schoonheidsspecialisten de oorzaak vooral zoeken bij de leerlingen en niet bij de scholen. De studenten zijn soms onvoldoende gemotiveerd. Zij hebben vaak het verkeerde beeld van het vak en de opleiding. Dit laatste hangt samen met de vroege leeftijd waarop zij voor een opleiding moeten kiezen. Uiteindelijk blijkt het werk niet overeen te komen met het oorspronkelijke beeld dat zij er van hadden. Veel leerlingen haken dan ook af, wat de scholen geld kost en de kwaliteit van het onderwijs niet ten goede komt. Het aansluitingsprobleem komt vooral voor in de grote steden.

De volgende oplossingen zijn aangedragen, waarbij met name de eerste drie oplossingen worden onderschreven door de betrokkenen in alle drie de branches:

1. Stellen van **hogere normen aan de opleiding**: specifiek op niveau 3 en 4.
2. Meer **investeren in docenten**: specifiek didactische vaardigheden, techniek en praktijk. Tegelijkertijd dienen docenten beter te worden beloond. Bij de pedicures staat een docentenopleiding in de startblokken. In deze branche moet er naar worden gestreefd dat alle docenten zijn opgenomen in het kwaliteitsregister pedicures (KRP); tevens bestaat de wens op de beroepsbekwaamheid van docenten beter te inspecteren.
3. Meer **investeren in praktijken in het onderwijs**: meer trainingsavonden, maar ook door te investeren in betere praktijklokalen en praktijksimulaties, professionele mensen uit de praktijk op scholen laten komen.
4. **Selectie van leerlingen aan de poort**: betere voorlichting en begeleiding van leerlingen bij beroeps- en studiekeuze. Volgens de schoonheidsspecialisten zouden duidelijke toelatingseisen gesteld moeten worden bij de opleiding en zou een motivatietoets kunnen worden afgenomen bij leerlingen voorafgaande aan de opleiding.

5. **Investeren in de inhoud van het onderwijs:** passie voor het vak, meer aandacht voor basisvaardigheden, meer aandacht voor commerciële vaardigheden, het omgaan met klanten (fatsoensnormen, spreekvaardigheid, hoe neem je de telefoon op), basiscomputervaardigheden (internet, tekstverwerking, spreadsheets, PowerPoint), discipline en respect (voor de docent in het bijzonder). Bij de pedicures en schoonheidsspecialisten wordt genoemd de vaardigheden die vroeger nodig waren voor het middenstandsdiploma en specifiek ondernemersvaardigheden, zoals dat bijvoorbeeld wordt verzorgd door KC Handel. Deze oplossingsrichting is eveneens naar voren gekomen bij de economische analyse (2.1).
6. **Innoveren van het onderwijs.** Pedicures noemen het aanbieden van nieuwe technieken en het maken van meer opdrachten. De schoonheidsspecialisten zijn van mening dat het gehele opleidingsprogramma gemoderniseerd dient te worden. Er dient bijvoorbeeld te worden onderwezen in hoeverre fruitzuur wel of niet bij acne-behandelingen kan worden gebruikt, wel of niet gebruiken van lijnzaad en poedermaskers, introduceren van nieuwe kennis uit de VS over bijvoorbeeld laserbehandelingen. Dit vraagt in deze branche ook vernieuwing binnen de paritaire commissie onderwijs van de branche. Bij de kappers speelt innovatie kennelijk minder sterk.
7. **Beter operationaliseren van de kwalificaties** in de beroepscompetentieprofielen en opnemen van de exameneisen in het kwalificatiedossier (pedicures).
8. **Toekennen van accreditatiepunten** zou een oplossing zijn voor schoonheidsspecialisten, specifiek voor bepaalde vormen van toepassing van techniek, medische terminologie (bij specialisatie), ondernemerschap (bijvoorbeeld kostprijsberekening), toepassingen van de computer en wellicht zelfs gebruik van sociale media.
9. **Examinering heroverwegen:** mogelijk (weer) centraliseren en onafhankelijk (nu "keurt de slager zijn eigen vlees"). Dit punt speelt mogelijk minder sterk voor de kappers.
10. Stellen van **hogere normen aan de examinering.** De kwaliteit van de stage zou een zwaardere rol kunnen krijgen bij de examinering (pedicures).
11. **Aanbieden van bijscholing aan ondernemers** met gebruik van het internet (e-learning).
12. Opstellen van **scholingsplannen voor werknemers.**
13. Meer **leren van particuliere opleidingen** (pedicures en schoonheidsspecialisten).
14. Beter **benchmarken van de scholen** en verbeteringen doorvoeren waar dat nodig is (schoonheidsspecialisten).

2.2.3 De stagemarkt

Alle drie de branches worden geconfronteerd met een moeizaam werkende stagemarkt. De inzet van stagiairs door bedrijven is beperkt en er zijn er zijn relatief weinig leerbedrijven (voor BOL). Door de kappers wordt het stage probleem gekoppeld aan een mogelijk afnemende instroom van leerlingen in de opleidingen. De oorzaak moet er in worden gezocht dat kleine ondernemers (zelfstandigen zonder personeel) vrijwel geen werk hebben voor stagiaires. Het gevoel is ook dat ondernemers geen tijd willen besteden aan de stagiaires. De matige kwaliteit van de stagiairs zou eveneens een rol spelen. Tegelijkertijd is het duidelijk dat stagiairs niet direct aan de slag kunnen met schoonheidsbehandelingen of het knippen van haar. Algemeen bestaat de behoefte in de branches om de stage mogelijkheden voor leerlingen te vergroten.

De door de branches zelf genoemde oplossingen om de stage mogelijkheden te bevorderen hebben voor een deel betrekking op de opleidingen (1 tot en met 6) en voor een deel op de werkgevers (7 tot en met 11):

1. **Betere communicatie tussen de scholen en de ondernemers op lokaal niveau**, al of niet via het internet, maar bij voorkeur via persoonlijk contact.
2. **Betere uitvoering door scholen** (bijvoorbeeld stage mappen tijdig beschikbaar, beter communiceren met stage bedrijven, opleidingsplan voor elke leerling).

3. Het organiseren van **duo-stages**, dat wil zeggen een stage bij meerdere ondernemers.
4. Organiseren van **stages in verschillende typen bedrijven**. Bij de schoonheidsspecialisten wordt voorgesteld om stages in 3-4 jaar opbouwen in verschillende branches: in het 1^e jaar basisvaardigheden zonder klantcontacten (bijvoorbeeld in de groothandel), in het 2^e jaar met klantcontacten (bijvoorbeeld in de detailhandel) en in het 3^e jaar vakmatig (bij schoonheidsspecialist). Ook de pedicures zien kansen voor dit idee.
5. **Verbeteren van de praktijkbegeleiding van BBL-trajecten** (pedicures).
6. **Begeleiding of coaching van stagiaires door oud ondernemers** kan wellicht meer worden gedaan.
7. **Beter managen van de verwachtingen van werkgevers**. De verwachtingen zijn vaak te hoog gespannen. Dit vraagt om betere voorlichting.
8. **Herbeoordelen van de stagevergoeding**. Verlagen van de stagevergoeding werkgevers aan de leerlingen verstrekt (kappers). Een vergoeding geven aan werkgevers die stagiair begeleiden (pedicures).
9. Toekennen van een **zwaardere rol van de stagebegeleider bij de examinering**. Hiermee zou ook tegemoet kunnen worden gekomen aan de wens om de exameneisen te verhogen (pedicures).
10. Financieren van stages door middel van een **collectieve heffing op de loonsom** (O&O-fonds). De mogelijkheden zijn beperkt vanwege de structuur in de branches met relatief veel zelfstandigen en weinig werknemers.

2.2.4 Verticale doorstroom opleidingen

Alleen bij de pedicures is het probleem geconstateerd van een beperkte en afnemende verticale doorstroom van leerlingen binnen de opleiding. De invoering van mbo 4 heeft nauwelijks geleid tot meer medisch pedicures op dit niveau. Voor een deel wordt dit verklaard doordat deelnemers vaak geen financiële middelen hebben om verder door te leren en de noodzaak aanwezig is om vroegtijdig te gaan werken.

Er is één oplossing aangedragen:

1. De **kosten en vooral de baten van doorleren duidelijk maken** aan de leerlingen (voorlichting).

2.2.5 Identiteit en imago van de branche

De schoonheidsspecialisten kampen naar eigen mening met een identiteitsprobleem: wie zijn wij en waar staan wij voor? Wat is de toegevoegde waarde van de schoonheidsspecialist? Dit punt hangt nauw samen met een goede positionering in de markt, de prijsstelling en arbeidsmarktcommunicatie. Voor pedicures vormt de identiteit een minder groot probleem, maar is het wel van belang goed bekend te zijn en een goed imago te hebben binnen de zorgsector. De vraag is hoe dit kan worden gerealiseerd. Bij de kappers speelt geen identiteits- of imago probleem.

De volgende oplossingen zijn aangedragen:

1. Het voeren van **interne discussies over de identiteit**, de toegevoegde waarde en de positionering in de markt (alleen pedicures).
2. **Communicatie richting de markt** (potentiële klanten).
3. **Communicatie richting potentiële werknemers** (scholieren).
4. **Vergroten naambekendheid brancheorganisatie** (alleen schoonheidsspecialisten).

3 De betrokken partijen

In de onderstaande tabel is per oplossingsrichting aangegeven welke partijen in elk geval betrokken zijn bij het uitvoeren ervan.

Tabel 1 Betrokken partijen per oplossingsrichting

Oplossingsrichtingen arbeidsmarktknelpunten	Branche-organisatie	Werkgevers	Scholen	KOC	Regulier onderwijs	Wetgever	Vakbond
1. Zzp en concurrentie							
a. keurmerk voor professionals	x						
b. drempels voor niet-professionals	x						
c. profileren op prijs-kwaliteit	x	x					
d. voorselectie bij opleidingen			x		x		
2. Ondernemerschap en professionaliteit							
a. betere voorlichting bij opleidingen			x	x	x		
b. kwaliteit van docenten			x	x	x		
c. betere ondernemerschap in opleidingen			x	x	x		
d. goede basisopleiding daarna specialisatie	x		x	x	x		
e. tijdens carrière ook aandacht voor ondernemen	x						
f. communicatieve vaardigheden verbeteren	x		x	x	x		
g. Buiten de branche stagelopen	x		x	x	x		
h. oefenen in ondernemen			x		x		
i. passende aandacht voor ondernemen en leiden			x	x	x		
j. benchmarks beschikbaar stellen	x						
k. vakmanschap uitstralen	x						
l. digitale nieuwsbrieven	x						
m. level playing field in regeldruk	x					x	
n. kredietverstrekking banken beter	x					x	
o. website als communicatiemiddel	x						
3. Kennis van aanpalende markten							
a. inzicht in zorgmarkt	x						
b. profilering als partner in zorgketen	x						
c. integrale voorlichting met zorgketen	x						
d. lokale samenwerking in zorgketen	x						
e. groei door innovatie en specialisatie	x						
4. Aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt							
a. Hogere normen opleiding	x			x			
b. Investeren in docenten	x		x	x			
c. Investeren in praktijkles in onderwijs			x	x			
d. Selectie van leerlingen aan de poort			x		x		
e. Investeren in de inhoud van onderwijs			x	x			
f. Innoveren van het onderwijs							
g. Beter operationaliseren van kwalificaties	x			x			
h. Toekennen van accreditatiepunten	x			x			

Oplossingsrichtingen arbeidsmarktknelpunten							
	Branche-organisatie	Werkgevers	Scholen	KOC	Regulier onderwijs	Wetgever	Vakbond
i. Examinering heroverwegen	x			x			
j. Hogere normen examinering	x			x			
k. Aanbieden bijscholing ondernemers	x		x	x			
l. Scholingsplannen voor werknemers	x	x					
m. Leren van particuliere opleidingen			x				
n. Benchmarken van de scholen	x			x			
5. De stagemarkt							
a. Betere communicatie scholen en ondernemers		x	x				
b. Betere uitvoering door scholen			x				
c. Duo-stages		x	x				
d. Stages in verschillende typen bedrijven		x	x				
e. Verbeteren praktijkbegeleiding BBL-trajecten			x				
f. Begeleiding stages door oud-ondernemers			x				
g. Verwachtingen werkgevers beter managen	x	x	x				
h. Herbeoordelen stagevergoeding	x	x					
i. Zwaardere rol stagebegeleider bij examinering	x	x	x	x			
j. Collectieve heffing op de loonsom	x						x
6. Verticale doorstroom opleidingen (pedicures)							
a. Baten doorleren duidelijk maken aan leerlingen			x		x		
7. Identiteit en imago van de branche							
a. Interne discussies over identiteit	x	x					
b. Communicatie richting de markt	x	x					
c. Communicatie richting potentiële werknemers	x	x					
d. Vergroten naambekendheid brancheorganisatie	x	x					



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas