

Recreapark

BEDRIJFSOPLEIDINGSPLAN

2011 - 2013

Dit Bedrijfsopleidingsplan (BOP) fungeert als voorbeeld voor bij SFRecreatie aangesloten bedrijven die volgens het format van SFRecreatie een BOP willen opstellen. In deze BOP zijn alle hoofdstukken opgenomen die ter goedkeuring voorgelegd moeten worden aan het bestuur van SFRecreatie. Dit uitgewerkte voorbeeld bevat fictieve bedrijfs- en scholingsgegevens. Deze zijn opgenomen om u te laten zien hoe het BOP opgesteld moet worden.

Als u daadwerkelijk een BOP wilt opstellen, kunt contact opnemen met het secretariaat van SFRecreatie (Hennie van Trigt, telefoonnummer 0183-645035). Bij haar kunt u ook het worddocument van het te gebruiken format opvragen.

januari 2011

Inhoudsopgave

Pagina

1.	Inleiding	3
2.	Waarom een Bedrijfsopleidingsplan?	4
3.	Werkwijze	7
4.	Beschrijving van het bedrijf Recreapark	8
5.	De resultaten van de enquête en de conclusies	12
6.	Uitwerking in cursussen en opleidingen	18
7.	Bijlagen	22
	Bijlage 1 : leidraad interview met het bedrijf Recreapark	22
	Bijlage 2 : de brief en de enquête voor de medewerkers	26
	Bijlage 3 : de resultaten van de enquêtes (per vraag)	34
	Bijlage 4 : namenlijst van de medewerkers	42
	Bijlage 5 : samenvatting t.b.v. de medewerkers	43

1. Inleiding.

Recreapark is zich er, ook als kleine onderneming ten volle van bewust, dat opleidingen en cursussen noodzakelijk zijn voor de groei en de continuïteit van de onderneming. Een investering in de loopbaan en de deskundigheid van de medewerkers is van groot belang om hen voor te bereiden op hun huidige en toekomstige taken.

De behoefte van Recreapark aan scholing en opleiding t.b.v. haar medewerkers is nog niet eerder schriftelijk in kaart gebracht. Dat is nu m.b.v. dit Bedrijfsopleidingsplan gebeurd. Dit plan is, in het kader van een pilot, opgesteld door Max Mulders, manager onderwijs van SFRecreatie. Gewerkt is met een format, dat onder regie van de Permanente Onderwijs Commissie (POC) van SFRecreatie is ontwikkeld. In hoofdstuk 2 zijn de uitgangspunten van het waarom van een Bedrijfsopleidingplan nader uitgewerkt.

Bij het opstellen van het Bedrijfsopleidingsplan voor Recreapark is rekening gehouden met de specifieke wensen van het bedrijf in het licht van groei en de lopende ontwikkelingen. Naast de inbreng van de bedrijfsleiding is er door middel van een schriftelijk opleidingsbehoefteonderzoek medewerking geweest van alle werknemers (10). Op basis van de inbreng van de bedrijfsleiding en de resultaten van de enquête is dit Bedrijfsopleidingsplan tot stand gekomen.

Recreapark is verheugd over de medewerking van de werknemers bij deze enquête. Deze positieve medewerking vormt een goede basis om door te gaan met de ingezette veranderingen en de daarbij behorende scholing en opleiding voor de werknemers. Hierbij zal, op grond van de opleidingswensen gekeken worden in hoeverre deze passen binnen de financiële en organisatorische mogelijkheden van het bedrijf, uiteraard ook voor zover deze passen binnen de functie-uitoefening van de betrokken medewerkers.

In dit Bedrijfsopleidingsplan wordt achtereenvolgens verslag gedaan van de uitgevoerde activiteiten. Na deze inleiding wordt in hoofdstuk 2, ter onderbouwing, uitgelegd waarom een Bedrijfsopleidingsplan opgesteld dient te worden en aan welke kenmerken dit plan dient te voldoen. In hoofdstuk 3 wordt de werkwijze, die heeft geleid tot dit Bedrijfsopleidingsplan toegelicht, terwijl in hoofdstuk 4 de beschrijving van het bedrijf aan de orde komt. In hoofdstuk 5 worden de resultaten van de enquête en de conclusies weergegeven. In hoofdstuk 6 worden de hoofdlijnen van de concrete opleidingsactiviteiten opgesomd voor de komende jaren. De bijlagen (5) zijn tenslotte opgenomen in hoofdstuk 7.

2. **Waarom een Bedrijfsopleidingsplan?**

Het opleiden van medewerkers vormt een middel om de bedrijfsvoering te verbeteren. Met behulp van beroepsopleidingen, cursussen, trainingen, workshops e.d. kunnen tekorten bij medewerkers aan kennis, vaardigheden en beroepshouding (competenties) worden weggewerkt. Hierdoor worden de medewerkers optimaal voorbereid en toegerust voor het uitvoeren van hun (toekomstige) taken. Ook ontwikkelingen, waar de onderneming mee te maken krijgt, kunnen nieuwe eisen stellen aan het personeel. Loopbaanontwikkeling en als afgeleide daarvan scholing vormt in beide gevallen een investering in de toekomst van de onderneming en haar medewerkers.

Om een systematische en planmatige aanpak voor scholing en opleiding te realiseren is een Bedrijfsopleidingsplan een nuttig hulpmiddel. Zinvol en effectief opleiden start bij de onderzoek naar de reële opleidingsbehoeften. In het Bedrijfsopleidingsplan kunnen de opleidingsbehoeften, die zowel door bedrijfsleiding als medewerkers zijn aangegeven, worden vastgelegd, evenals de wijze, waarop daarin zal worden voorzien. Het plannen van de scholing en opleidingen geeft ook mogelijkheden om de personele en financiële consequenties te spreiden en om eventuele vervanging bij afwezigheid te regelen.

Het bestuur van het Sociaal Fonds Recreatie (SFRecreatie), waarin RECRON, FNV Recreatie, CNV Vakmensen en Abvakabo FNV samenwerken, heeft in het kader van haar beleid een instrument ontwikkeld om bedrijven te ondersteunen om een Bedrijfsopleidingsplan op te stellen. Dit is gebeurd in samenwerking met de Permanente Onderwijs Commissie (POC) en de manager onderwijs. Met behulp van een Bedrijfsopleidingsplan geven bedrijven aan dat ze de loopbaanontwikkeling van hun medewerkers gestructureerd en planmatig willen aanpakken en dat ze daar in willen investeren.

Van belang is dat bedrijven d.m.v. een door SFRecreatie goedgekeurd Bedrijfsopleidingsplan hun eigen aanbieders voor scholing en opleiding mogen kiezen. Ze zijn dan niet verplicht gebruik te maken van het cursusaanbod dat door de SFRecreatie erkende opleidingsinstituten wordt aangeboden in het kader van de subsidieregeling educatief verlof. Dat mag uiteraard wel aangezien deze voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria van SFRecreatie. Cursussen die niet in het cursusprogramma van SFRecreatie zijn opgenomen, vallen onder de maatwerkregeling.

Aan het scholingsbeleid van het bedrijf kan uiteraard mede vorm en inhoud gegeven worden door de uitvoering van andere vormen van deskundigheidsbevordering, die door het bedrijf zelf worden uitgevoerd. Te denken valt dan aan introductieprogramma's, interne begeleiding en cursussen door ervaren collega's, cursussen door toeleveranciers, het gezamenlijk oplossen van knelpunten in de uitvoering van het werk e.d. Ook op die manieren kunnen kennis- en vaardigheidstekorten bij de medewerkers opgelost worden. Deze interne vormen van deskundigheidsbevordering vallen niet onder de regeling tegemoetkoming cursuskosten van SFRecreatie.

Het opstellen en actueel houden van een Bedrijfsopleidingsplan voor alle medewerkers van het bedrijf is geen simpele opgave. Het dient dan ook gezien te worden als een voortdurend proces, waarmee de leidinggevenden en de medewerkers altijd bezig zullen moeten zijn. De verantwoordelijkheid hiervoor en de daaruit voortkomende acties ligt bij beiden.

Een gestructureerd opgemaakt Bedrijfsopleidingsplan is de basis voor doeltreffende cursussen en opleidingen. Daartoe dient het plan aan de volgende kenmerken te voldoen:

- * ***Systematisch***
Voor het opstellen van een Bedrijfsopleidingsplan wordt systematisch te werk gegaan. Het vertrekpunt daarbij is een vergelijking tussen de huidige situatie van het bedrijf en de toekomstige ontwikkelingen van het bedrijf. Als dat duidelijk is, kan er worden nagegaan of en hoe de kennis, vaardigheden en beroepshouding van de medewerkers daarmee in overeenstemming kunnen worden gebracht.
- * ***Getrapt***
Het uitgangspunt van een Bedrijfsopleidingsplan is het bedrijf in zijn geheel. Daarna volgen de verschillende afdelingen en diensten. Uiteindelijk worden voor de individuele werknemers opleidingsschema's opgesteld.
- * ***Integraal***
Een Bedrijfsopleidingsplan houdt rekening met alle aspecten in de werking van een bedrijf (management, ondersteuning, administratie, techniek en groen, ontvangst en veiligheid, voedselbereiding en bediening, winkelverkoop, leisure en sport, zwembad, schoonmaak en logistiek) en op een aangepaste manier voorziet in de juiste initiatieven voor medewerkers van de verschillende afdelingen.
- * ***Doelmatig***
Voor elk opleidingsinitiatief moet duidelijk zijn wat de bedoeling is. Net zoals in de kwaliteitswerking moet dat doel positief en duidelijk geformuleerd, haalbaar en meetbaar zijn.
- * ***Toetsbaar***
Een cursus, opleiding, training of workshop moet nuttig zijn. Om na te kunnen gaan, of dat zo is, moeten - liefst vooraf - criteria worden bepaald op basis waarvan kan worden geëvalueerd.
- * ***Uitvoerbaar***
De lat mag niet te hoog worden gelegd door het voorzien van initiatieven, die bijvoorbeeld veel tijd in beslag nemen, te duur zijn of waarin niemand geïnteresseerd is.
- * ***Overlegd***
De uitvoering van een Bedrijfsopleidingsplan valt of staat met de gemotiveerde medewerking van alle betrokken werknemers. De belangrijkste sleutel voor die motivatie is informatie, betrokkenheid en inspraak vanaf het begin.
- * ***Geborgd***
Een Bedrijfsopleidingsplan mag niet worden opgevat als een probeersel. Cursussen en opleidingen moeten in te passen zijn in het personeelsbeleid en de loopbaanontwikkeling van de medewerkers. En wel zo dat het op een toekomstgerichte manier uit te bouwen en te verzekeren is.

Het Bedrijfsopleidingsplan omvat in de visie van SFRecreatie tenminste de volgende elementen:

- a. Een situatieschets van het bedrijf, het personeel en andere factoren die daarop van invloed zijn.
- b. Zicht op de toekomstige ontwikkelingen van het bedrijf, de markt en de dienstverlening voor meerdere jaren. Aandacht voor doelstellingen is hierbij van belang.
- c. Zicht op de personeelsontwikkeling en kwalificatiebehoeften op diezelfde termijn.
- d. Een vergelijking van de huidige, aanwezige deskundigheid met de noodzakelijk geachte toekomstige functies, werkuitvoering en deskundigheid. Dit laatste is de input voor een overzicht van opleidingsbehoeften op bedrijfs-, afdelings- of individueel niveau.
- e. Een schriftelijke terugkoppeling over het uitgevoerde onderzoek d.m.v. een samenvatting voor de medewerkers, die daar aan hebben meegewerkt.

VOORBEELD

3. Werkwijze.

Om tot dit Bedrijfsopleidingsplan te komen zijn de volgende stappen en activiteiten te onderscheiden:

- * op 21 augustus 2010 heeft een eerste, oriënterende bespreking plaatsgevonden bij Recreapark waarbij directeur en Max Mulders, manager onderwijs SFRecreatie uitgebreid gesproken hebben over de inhoud van het Bedrijfsopleidingsplan, de stand van zaken van het bedrijf en hoe het onderzoek naar de opleidingsbehoeften bij de medewerkers uitgevoerd dient te worden. Tevens is documentatie van het bedrijf meegegeven en later nog per mail toegestuurd;
- * half september 2010 zijn de ingevulde enquêteformulieren van de medewerkers (10) ontvangen, geanalyseerd en uitgewerkt;
- * begin oktober 2010 is een eerste concept van het Bedrijfsopleidingsplan opgesteld, dat per email naar het bedrijf is gestuurd. Dat concept is besproken op 16 oktober 2010, waarbij eveneens nader is gesproken over de opleidingswensen vanuit de bedrijfsleiding bezien. Aan het eind van het gesprek is de afspraak gemaakt, dat een nieuw concept opgesteld zou worden. Dit nieuwe concept is op 27 oktober 2010 aan het bedrijf gemaild;
- * na bijstelling is het definitieve Bedrijfsopleidingsplan op 10 november 2010 door de directeur goedgekeurd en is het, met de bijlagen, ter beoordeling ingestuurd naar het secretariaat van SFRecreatie.

VOORBEELD

4. Beschrijving van het bedrijf Recreapark.

a. *historie, eigendom en locatie:*

Tot 1990 beheerde de gemeente een camping aan de rand van de stad. Op deze camping waren voornamelijk vaste plaatsen, de gasten kwamen hoofdzakelijk uit de Randstad. De camping op de oude locatie had een vergunning voor tien jaar. Toen deze vergunning verlopen was, werd gekozen om de camping te privatiseren en te verplaatsen. De reden van verplaatsing was tweeledig. Enerzijds bouwplannen op de locatie, anderzijds leed de gemeente grote verliezen met de exploitatie van een openlucht zwembad dat gevestigd was op de huidige locatie van de camping. De beheergroep startte in samenwerking met de gemeente, de opbouw van een camping op de nieuwe locatie.

De huidige locatie heeft een oppervlakte van 5,5 ha. Bij de overname werd gekozen voor herpositionering van de camping. De primaire doelgroep zou niet langer bestaan uit vaste gasten maar uit buitenlandse toeristen, waarbij de ontdekking van stedelijke historie en cultuur centraal zou staan. De 'oude campinggasten' kregen de mogelijkheid mee te verhuizen naar de nieuwe locatie, echter onder de voorwaarden van de nieuwe, strengere camping reglementen. Veel campinggasten konden zich niet conformeren met deze gang van zaken en zijn uiteindelijk niet op Recreapark terechtgekomen. Hetgeen in de nieuwe opzet ook was voorzien.

Nadat de camping geopend was, groeide het aantal overnachtingen jaarlijks boven verwachting. Inmiddels is een sterke behoefte aan uitbreiding van het terrein ontstaan. Door de aanwezigheid van kwalitatief goede voorzieningen heeft de camping inmiddels een vier sterren waardering (max. vijf) gekregen van de ANWB.

Gelet op het totaalproduct, wordt de camping gekenmerkt door een goede ligging. De afstand tot het centrum van de stad is ca. 5 km, het spoorwegstation ligt op 2 km afstand en bij de ingang van het terrein is een bushalte. Hierdoor ligt de camping zeer gunstig ten opzichte van stedelijke cultuur en historie. De locatie van het recreatiegebied is ook gunstig te noemen. Het recreatiegebied biedt een groot meer met stranden en speelweide en een uitgebreid netwerk van wandel- en fietspaden. Bovendien is er nog een aantal attracties waaronder een waterspeeltuin, een kinderboerderij en het natuur- en milieucentrum.

b. *omvang en type onderneming:*

Bij Recreapark is op dit moment een vaste groep van in totaal 10 (6 fte) personen werkzaam. In het drukke seizoen worden vele seizoenskrachten (± 15) ingehuurd. De vaste groep is van groot belang voor de groei en continuïteit van het bedrijf.

Het product van Recreapark, de verhuur van (kampeer)plaatsen, kan worden opgesplitst in een aantal deel producten. Enerzijds de kernproducten, in de vorm van verblijfsaccommodatie, hier onder vallen toeristische kampeerplaatsen (143), kampeerautoplaatsen (47), seizoenplaatsen (29), jaarplaatsen (33) en de verhuur van chalets (18), camping cottages (15) en trekkershutten (4).

De filosofie van de beheersmaatschappij is dat de gasten moeten kunnen kiezen uit een breed aanbod van accommodaties, variërend in prijs en niveau. Anderzijds zijn er ondersteunende producten zoals zwembad, restaurant, supermarkt, goede sanitaire voorzieningen, recreatieve activiteiten en toeristische informatie. Het restaurant en de supermarkt hebben inmiddels

een flink aandeel in de omzet; door een vernieuwd interieur en het aanbieden van versgebakken brood is het omzetaandeel van de supermarkt flink gestegen. Recreatieactiviteiten en toeristische informatie hebben voornamelijk een service verhogende functie.

Een sterk punt van Recreapark is dat wordt uitgegaan van de wensen van de gasten. Deze moet echt centraal staan, hoewel deze natuurlijk niet altijd gelijk heeft. Medewerkers dienen altijd vanuit de gast te denken en zich te verplaatsen in hun wereld. De slogan van de camping is '*Riant genieten in het groen*'. Enerzijds wordt dit onderschreven door de historische stad, anderzijds is de natuur rond de camping een belangrijke publiekstrekker. Het bedrijf hanteert een hoog verzorgingsniveau. Met dit niveau richt Recreapark zich op gasten die gesteld zijn op luxe.

De verkoopactiviteiten zijn bijna volledig gericht op het buitenland. De kwaliteit van de camping wordt in principe uitgedragen via mond tot mond reclame. Voor potentiële gasten is het vooral belangrijk dat ze weten dat er een camping bij de stad is en dat ze een inschatting kunnen maken van het verzorgingsniveau van de camping. Promotie vindt grotendeels collectief met de vier andere campings plaats. Het belangrijkste promotiemiddel is het adverteren in buitenlandse campinggidsen. Verder worden nauwe contacten onderhouden met de Engelse verenigingen: Caravan Club Engeland en de Camping and Caravan Club. Recreapark is aangesloten bij Holland Tulip Parks, een overkoepelende organisatie voor 25 vier en vijf sterren campings in Nederland. Als organisatie maken zij reclame door middel van folders, promotiemateriaal, doorverwijzingen en advertenties. Op regionaal niveau wordt de verkoop van Recreapark ondersteund door het Zuid Hollands Bureau voor Toerisme (ZHBT). De site bungalows.nl verzorgt boekingen voor de verhuur accommodaties.

Voor Recreapark zijn de gasten voor 70% afkomstig uit het buitenland. Zij verblijven voor een korte periode (gemiddeld 2,7 nachten) waarbij zij vooral komen voor een bezoek aan de historische stad. Daarnaast worden ook andere steden in de Randstad bezocht.

Als doelgroep richt Recreapark zich op zowel binnenlandse als buitenlandse toeristen die bij het bezoek de ontdekking van de stedelijke cultuur en historie centraal hebben gesteld. Opvallend is het grote aantal gasten uit Groot-Brittannië, met een verblijfsduur van 6 nachten ligt dit duidelijk boven het gemiddelde. De gasten hechten waarde aan kwalitatief goede voorzieningen, veiligheid en rust op de camping. De gasten zijn vaak ouderen (zonder meereizende kinderen) of jonge gezinnen. Deze willen over het algemeen folders met informatie en zullen het bezoek vervolgens zelf ondernemen. Met het oog op rust en veiligheid wordt naar sommige doelgroepen een lichte mate van de-marketing gevoerd, ofwel zelfstandig reizende jongeren worden ontmoedigd tot het bezoeken van de camping. Dit gebeurt door geen specifieke activiteiten voor deze doelgroep te organiseren (disco) en jongeren te attenderen op de regels van de camping. Ook via de relatief hoge prijs en het beperkte aantal tentplaatsen wordt een remmend beleid gevoerd.

Recreapark realiseerde in 2009 een jaaromzet van $\pm 1,3$ miljoen Euro. De omzet vertoont een stijgende tendens Voor het jaar 2010 wordt een groei voorzien van ± 10 %.

c. *organisatie en taakverdeling:*

De dagelijkse leiding van het bedrijf is in handen van de directeur. De werkorganisatie kent een platte structuur. Er zijn slechts twee niveaus, hetgeen betekent dat alle medewerkers direct door de directeur en zijn bedrijfsleider worden aangestuurd. De medewerkers zijn als volgt over de verschillende afdelingen verdeeld: receptie (6), schoonmaak (1), groen/onderhoud (1),

algemene dienst (10). De seizoenskrachten worden ingezet op de diverse afdelingen afhankelijk van de werkzaamheden en de drukte, maar m.n. in de horeca, winkel en animatie.

d. toekomstige positie van de onderneming en concurrentiepositie:

Recreapark beschikt (nog) niet over een ondernemingsplan waarin de doelstellingen voor dit en de komende jaren geformuleerd zijn. Dit zou wel moeten, aangezien de directie het van belang vindt goed over de toekomst na te denken en de doelstellingen en ontwikkelingen op papier vast te leggen als een 'spoorboekje'. Hierdoor wordt het nemen van ad hoc beslissingen verder beperkt. Hoewel niet op papier, zijn de belangrijke doelstellingen voor de komende jaren wel bekend:

- de uitbreiding van het terrein met ca. 2 ha.;
- een goede bijdrage blijven leveren aan de beheermaatschappij; als aanvaardbaar rendement wordt beschouwd > 5 %;
- investeren in de gebouwen;
- nadenken over de toekomst Recreapark van 2011 – 2014 en deze vastleggen;
- anticiperen op veranderingen in de branche: on line boekingen, veranderende horeca, e.d.;
- verbeterde vastlegging van noodzakelijke gegevens: verslagen, afspraken e.d.

Concluderend kan op grond van de doelstellingen en de actiepunten worden gesteld, dat sprake zal zijn van een positieve ontwikkeling van Recreapark. Voor de camping zijn er goede kansen om de huidige markt- en concurrentiepositie te behouden en om deze zelfs uit te bouwen.

e. personeels- en scholingsbeleid:

De bedrijfsleiding van Recreapark is er zich bewust van, dat goed gekwalificeerde en functionerende (vaste) medewerkers van groot belang zijn voor de continuïteit van het bedrijf. Alle medewerkers zijn belangrijk en onmisbaar om de werkzaamheden goed voor te bereiden en uit te voeren.

Dat betekent dat voortdurend gewerkt dient te worden aan het verbeteren van hun deskundigheid in termen van kennis, vaardigheden en beroepshouding. Dat gebeurt m.n. in de winter, waarbij het uitgangspunt is dat de cursus betrekking dient te hebben op de uitoefening van het werk. De medewerkers worden niet geremd in hun ontwikkeling, als de cursus past bij dit uitgangspunt mogen ze deze volgen in tijd van en op kosten van het bedrijf.

In het bedrijf is sprake van een familiale, informele en gemoedelijke sfeer. De directeur past een leiderschapstijl toe, die te typeren is als management by walking around. Kenmerken daarvan zijn: coachend, goede instructies, meewerkend, soms corrigerend. Medewerkers worden nadrukkelijk gestimuleerd mee te denken en met voorstellen ter verbetering te komen. Het past niet bij de bedrijfsgrootte om veel werkzaamheden te delegeren. Naast de directeur geeft zijn assistent-bedrijfsleider direct leiding. Tevens coördineert een drietal medewerkers werkzaamheden, waarbij ze collega's aansturen. Met de medewerkers worden sinds kort functioneringsgesprekken gevoerd. Hierin moet nog een goede regelmaat worden aangebracht.

Er wordt gewerkt met een vaste kern van over het algemeen zelf opgeleide medewerkers (10), die al langer bij het bedrijf werkzaam zijn. De opleiding van de medewerkers vindt zowel

intern als extern plaats. Van de mogelijkheden (tegemoetkoming cursuskosten) die SFRecreatie biedt, is de laatste jaren diverse malen gebruik gemaakt.

Met enkele opleidingsinstituten, waar meerdere medewerkers cursussen hebben gevolgd, worden goede contacten onderhouden. Via de ROC's komen ook stagiaires hun beroepspraktijkvorming (BPV) op het bedrijf invullen. Bij de bedrijfsleiding bestaat overzicht van de kennis en vaardigheden van de vaste medewerkers, hoewel dit niet schriftelijk is vastgelegd.

f. globale overzicht van wensen van de bedrijfsleiding m.b.t. tot scholing/opleiding:

Met behulp van het overzicht van de kennisgebieden is geïnventariseerd in welke richting gedacht dient te worden met betrekking tot scholing en opleiding:

- * *m.b.t. management*
leidinggeven, opstellen budgetten en begrotingen, bepalen en vastleggen van het bedrijfsbeleid, personeelsmanagement, praktijkbegeleider
- * *m.b.t. ondersteuning*
bewaken budgetten, verzorgen correspondentie, automatisering (on line boeken, web design, webverkoop), bijhouden logboeken in het kader van wet- en regelgeving
- * *m.b.t. ontvangst en veiligheid*
vastleggen van reserveringen, afhandelen van klachten, toepassing Arbo-regels
- * *m.b.t. verbetering beroepshouding*
diverse aspecten: gastvriendelijkheid, veiligheid, kwaliteit, anticiperen op veranderende situaties
- * *m.b.t. voedselbereiding en bediening*
vooral de overgang naar bereiding halffabricaten (bake off)
- * *m.b.t. leisure en sport*
meer kwaliteit in de communicatie en het vermarkten van entertainment, nieuwe doelgroepen (o.a. 50+), inkopen/inhuren van middelen en entertainers.

5. De resultaten van de enquête en de conclusies.

5.1. Inleiding:

Eind augustus 2010 zijn de enquêtes met de begeleidende toelichting (zie bijlage 2) aan alle medewerkers uitgedeeld. Op de afgesproken datum waren alle enquêtes (10) terugontvangen. Door alle medewerkers zijn dezelfde vragen beantwoord.

Het doel van de enquête is om de gegevens van de medewerkers over hun ervaring, vooropleiding, functie, functieontwikkeling, opleidingen en opleidingswensen in kaart te brengen. De vragen in de enquête waren als volgt verdeeld:

1. algemene gegevens	2	vragen
2. gegevens over werkervaring	7	vragen
3. gegevens over vooropleiding, (interne) cursussen	3	vragen
4. gegevens over huidige functie	6	vragen
5. gegevens over functieontwikkeling	5	vragen
6. gegevens over opleidingen/cursussen afgelopen jaren	11	vragen
7. gegevens over opleidingswensen	12	vragen

In totaal waren dus 46 vragen opgenomen in de enquête. De inventarisatie van de ruwe data is uitgevoerd in de maanden september/oktober 2010.

Voor de telling van de ruwe data wordt verwezen naar bijlage 3.

5.2. Algemene conclusies, die uit de enquête te trekken zijn:

- a. De medewerking van de deelnemende 10 medewerkers (100 %) om deze enquête serieus in te vullen is goed te noemen. Aan de wijze van invullen is te zien, dat serieus, volledig en nauwkeurig getracht is de vragen te beantwoorden. Vanuit hun eigen motivatie hebben allen positief meegewerkt.
- b. In de 10 geretourneerde enquêtes is slechts een beperkt aantal vragen niet of onvolledig beantwoord. Over het algemeen hebben de medewerkers alle vragen beantwoord. Op grond van de antwoorden zijn conclusies te trekken, die voor het gehele bedrijf kunnen gelden.
- c. Uit de resultaten van dit onderzoek is af te leiden, dat bij een groot deel van de medewerkers (± 90 %) een grote mate van scholingsbereidheid bestaat. Ze zien het volgen van opleidingen, cursussen en/of trainingen zowel in het belang van het bedrijf als voor hun persoonlijke ontwikkeling. Medewerkers hebben een duidelijke mening over welke cursussen of opleidingen zij zouden willen volgen en een duidelijke visie op het belang daarvan voor henzelf en het bedrijf.

5.3. Gedetailleerde conclusies, die uit de enquête te trekken zijn:

1. Algemeen:

Behalve naar hun naam is hier naar de leeftijd gevraagd. Deze vraag is ingevuld door alle 10 respondenten, die een gemiddelde leeftijd van 30 jaar hebben.

2. Werkervaring:

Uit de antwoorden is af te leiden, dat een zestal medewerkers (60 %) heeft 1 tot 6 jaar ervaring, 3 medewerkers (30 %) van 6 tot 10 jaar, 1 medewerker (10 %) 10 tot 15 jaar en 1 medewerker (10 %) heeft meer dan 15 jaar ervaring. Dat betekent dat de meeste medewerkers redelijke tot veel ervaring bij het bedrijf hebben. Dat gegeven wordt nog versterkt als gekeken wordt naar de tijd, dat zij in dezelfde functie werkzaam zijn (vraag 2.4): dat geldt voor alle medewerkers. Niet alle medewerkers hebben ervaring in andere functies opgedaan; dit geldt voor 7 medewerkers (70 %), 5 van hen deed dit bij andere bedrijven en 2 bij Recreapark en andere bedrijven.

De 10 medewerkers zijn werkzaam op alle afdelingen: receptie (6), directie (1), schoonmaak (1), alle afdelingen (1) en groen/onderhoud (1). Hun functies zijn alle campinggericht.

3. Vooropleiding:

De vooropleidingen, die door de medewerkers zijn gevolgd, liggen voor een groot deel op middelbaar en hoger beroepsonderwijs. Wat vooropleiding betreft, is het een gemêleerd gezelschap: NHTV (3), MTRO/MBO toerisme en recreatie (4), HBO journalistiek (1), LTS (1).

Door 5 medewerkers (50 %) is ingevuld, dat na de schoolopleiding cursussen zijn gevolgd. Samen geven zij 15 cursussen aan op allerlei gebied, onder andere: NHTV, SPD, TIBA, BHV, Communicatie, Klachtenbehandeling, Praktijkbegeleider, Zwembadwater, Omgaan met agressie, Lascursus, EHBO, Eurecrea, Speeltuinsinspectie, Groen uitgerust en Bedrijfsnatuurplan.

4. Huidige functie:

Alle medewerkers, verdeeld over de diverse afdelingen, hebben hun werkzaamheden bij deze vragen ingevuld. Ook hebben ze veel relevante hulpmiddelen en apparatuur genoemd, die ze bij de uitoefening van hun functie gebruiken

Het noemen van de verantwoordelijkheden levert weinig problemen op. Door 9 medewerkers (90 %) is deze vraag (4.1.c.) beantwoord. Opvallend is dat over het algemeen werkzaamheden en verantwoordelijkheden bij elkaar worden genoemd: algemene zorg, klantvriendelijkheid en algemene receptietaken. Door 5 medewerkers (50 %) is aangegeven dat zij leiding geven.

Het hebben van contacten met andere afdelingen en/of collega's is door 9 (90 %) van de medewerkers aangegeven. Slechts 1 medewerker geeft aan vrijwel geen contacten te hebben, 1 medewerker heeft deze vraag niet ingevuld.

Door 7 medewerkers (70 %) is aangegeven dat ze over een functieomschrijving op papier beschikken; 3 geven aan deze niet te hebben.

5. Functieontwikkeling:

De vraag naar het functioneren in relatie tot kennis en inzicht is door alle medewerkers beantwoord. Door hen zijn 21 antwoorden gegeven. Het meest genoemd (5 x) is: *de kennis van het bedrijf en het werk van collega's*. Daarnaast zijn belangrijk kennis en inzicht in: *de werking van machine of computer* (5 x), *kwaliteitsaspecten* (3 x), *veiligheidsaspecten* (3 x) en *de kennis van de diensten die wij verkopen* (2 x). Verder werden nog genoemd: tijd voor herschikking van functies, talenkennis en elektra. Deze antwoorden kunnen gezien worden als een eerste signaal van het aangeven van opleidingswensen en de richting daarvan.

Wat betreft een verandering van functie wordt door 5 medewerkers (50 %) aangegeven dat zij dat wensen; dit omdat zij *denken meer capaciteiten te hebben* (4 x) en omdat zij *de ambitie hebben om hogerop te komen* (4 x). Dit blijkt uit de antwoorden op vraag 5.3. Bij vraag 5.4. hebben 4 van deze medewerkers aangegeven dat het dan dient te gaan om: uitbreiding van de huidige functie of een omschakeling naar andere (leidinggevende) functie.

Door 7 medewerkers (70 %) is aangegeven dat zij geen verandering van functie wensen. Voornaamste reden is dat zij (5) *tevreden zijn met hun huidige functie*. Ook genoemd wordt (2 x) *voor bedrijf zijn er geen redenen voor*.

6. Opleidingen/cursussen:

De medewerkers blijken redelijk op de hoogte van mogelijke opleidingen, die voor hun functie relevant zouden kunnen zijn: 6 medewerkers (60 %) geven aan te weten welke mogelijkheden er zijn, terwijl 4 (40 %) aangeven dit niet weten.

In de afgelopen jaren blijken 3 medewerkers (30 %) door het bedrijf gevraagd te zijn een opleiding/cursus te volgen. Aan 7 medewerkers (70 %) is dat niet gevraagd. Daadwerkelijk blijken 4 medewerkers (40 %) de laatste 3 jaar een opleiding/cursus gevolgd te hebben.

Het initiatief om een cursus te volgen is 3 maal (30 %) door de medewerker en leidinggevende in samenspraak genomen, terwijl dat ook eenmaal door de leidinggevende of de medewerker is gedaan.

De duur van de opleidingen loopt uiteen van enkele uren tot 5 dagen. Het merendeel duurde van 1 tot 5 dagen, namelijk 3 cursussen; 1 cursus duurde meer dan 6 dagen.

Als belangrijkste reden om cursussen te volgen werden door de medewerkers genoemd *om bij te blijven in de functie*. Dit is door 3 medewerkers (30 %) genoemd. Ook driemaal werden genoemd: *wettelijke verplichting* en *certificaten/kwaliteitszorg*; eenmaal werd nog genoemd *verplicht gesteld door bedrijf*.

Als tijdstippen voor het volgen van de cursussen worden zowel in *werktijd* (3 x) als in *een combinatie van werkt- en eigen tijd* (1 x) aangegeven. Wat betreft de betaling van de cursussen een duidelijk beeld: volgens de 4 medewerkers betaalde het bedrijf; ook werd het loon doorbetaald.

In totaal hebben 6 medewerkers vraag 6.11. (*Waarom is de laatste 3 jaar geen opleiding/cursus gevolgd?*) beantwoord. Hun 6 antwoorden zijn nogal divers: *geen tijd* (2 x), en anders (4 x): *was al schoonmaker, deeltijdwerkzaamheden, niet nodig voor mijn functie, nooit gevraagd*.

7. Opleidingswensen:

De vraag naar *redenen voor het nu volgen van cursussen* (vraag 7.1.) is door alle 10 medewerkers (100 %) beantwoord. Bij deze vraag konden meerdere antwoorden gegeven worden. In totaal zijn 24 antwoorden gegeven. De meest genoemde redenen zijn:

. om bij te blijven in mijn functie	5
. certificaten/kwaliteitszorg	5
. goed voor het bedrijf	3
. voor een andere functie	2
. wettelijk verplicht	2
. privé	2
. diverse andere redenen	5
- in overleg met Piet	
- ik weet het nog niet	
- wil wel eens een motorkettingzaag gebruiken	
- klantvriendelijkheid, meertalig, elektra	
- verder groeien in bedrijf	

Uit deze antwoorden is een tweede signaal bij de medewerkers af te leiden. Vrijwel alle medewerkers blijken bereid om opleidingen en cursussen te volgen. Slechts 1 medewerker geeft aan het nog niet zeker te weten.

Over welke cursussen hun voorkeur hebben, worden door 8 medewerkers (80 %) in totaal 22 cursussen genoemd. Deze cursussen zijn als volgt in te delen:

. talen	5
. klachtenbehandeling, conflicthantering	2
. omgaan met agressie	2
. BHV	2
. management & leiding geven, personeelsmanagement, diverse machine cursussen, coachingscursussen, elektrotechniek, motorkettingzaag, NHTV, reserveringssystemen, websites/internet, vervolgcursussen administratie, webverkoop (elk 1 x).	

Het meest genoemde antwoord op vraag 7.3. over *het tijdstip*, waarop de cursussen georganiseerd dienen te worden, wordt *geen voorkeur* (5 x, 50 %) genoemd. Daarnaast werd genoemd *overdag door de week* (2 x). De antwoorden *'s avonds* (1 x) en *zaterdags* (1x) scoren beide laag.

Op de vraag (7.4.) waar de cursus plaats dient te vinden, wordt 6 x (60 %) *geen voorkeur* aangegeven door 9 medewerkers. Daarnaast wordt 1 x *binnen het bedrijf* en 2 x *buiten het bedrijf* genoemd. Door 1 medewerker is deze vraag niet beantwoord.

Uit de beantwoording op de vraag (7.5.) naar *de bereidheid om eigen tijd (thuis) te investeren*, blijkt dat deze redelijk groot is, want dit wordt door 8 medewerkers (80 %) aangegeven. De meesten (7) geven daarbij de volgende redenen aan: *waarom niet (2 x), ik vind het belangrijk in mezelf te ontwikkelen, ik word er beter van, zoiets moet van beide kanten komen, het is voor mezelf, ik vind het belangrijk, dus het maakt mij niets uit*. Door 1 medewerker werd wel ja geantwoord, zonder een reden te noemen. Door 1 medewerker is deze vraag niet beantwoord.

Van de 9 medewerkers, die vraag 7.6. (*bereid om tijd of geld te investeren*) hebben beantwoord, geven er 4 een positief antwoord, waarvan 3 met een reden: *ik vind het belangrijk in mezelf te investeren, investeren in je eigen toekomst, als het cursussen betreft die persoonlijk zijn*. Door 2 medewerkers wordt nee geantwoord (*het is de baas zijn belang, direct voordeel voor het bedrijf is groter*). Anders wordt 4 x genoemd, waarbij als reden wordt genoemd dat *dit afhankelijk is van de studie/cursus*.

Op welke wijze de cursussen plaats moeten vinden (7.7.), in een *korte periode of juist gespreid* zijn de volgende antwoorden gegeven: *gespreid (1 x), in een korte periode (5 x) en geen voorkeur (3 x)*. Genoemde redenen om het in een korte periode te doen: *intensief met iets bezig zijn, dan pik je het het beste op, afronding op korte termijn*.

Over het *tekenen van een contract* (7.8.) zijn de meeste medewerkers (9) duidelijk. Slechts 2 willen dit niet; terwijl 7 (70 %) dit wel wensen. Hun redenen zijn o.a.: *mits het een redelijk contract is, zoiets is vanzelfsprekend, dat werkt stimulerend*.

Op de vraag welke *doelstellingen* (7.9.) ze willen bereiken met het volgen van cursussen zijn 45 antwoorden gegeven door alle medewerkers. Uit de beantwoording kan opnieuw een grote mate van scholingsbereidheid worden afgeleid. De meest genoemde redenen zijn:

. meer kennis en inzicht krijgen	10
. meer vaardigheden krijgen	8
. beter op de hoogte zijn	6
. beter/gemakkelijker werken	4
. meer zekerheid behoud werk	3
. beter kunnen overleggen	3
. bij hogere functie meer verdienen	2
. meer aanzien in bedrijf	1

Over wie moet *beslissen of scholing gevolgd* moet worden (7.10.), bestaat een uitgesproken voorkeur voor het overleg tussen leidinggevende en medewerker. De meeste medewerkers (7) geven dit als antwoord. Van de overige medewerkers kiezen er 2 voor *leidinggevende* en 1 voor *zelf*.

De vraag of *scholing belangrijk* gevonden wordt (7.11.), is door alle medewerkers beantwoord. Door 8 positief, waarbij zij een reden hebben aangeven, o.a.: *belangrijk voor bedrijf en mezelf, je kunt nooit te veel leren, scholing is de fundering, je kunt beter functioneren, we staan nooit stil*. Uit dit gegeven is opnieuw een grote scholingsbereidheid af te leiden. Door 1 medewerker is geantwoord soms (zonder reden) en slechts 1 medewerker heeft *nee* ingevuld (*tot nu toe alles zelf geleerd*).

Uit de antwoorden op de vraag 7.12. (*Welke redenen heeft Recreapark om medewerkers op te leiden?*) kan afgeleid worden, dat alle medewerkers deze vraag hebben beantwoord en meer dan voldoende redenen zien voor Recreapark om haar medewerkers op te leiden. Ook hier is weer scholingsbereidheid uit af te leiden. Er zijn in totaal 21 antwoorden op deze vraag gegeven. Deze waren naar belangrijkheid als volgt verdeeld:

.	voor de continuïteit	6
.	om de markt beter te bedienen	5
.	om de vooruitgang te volgen	4
.	een betere concurrentiepositie	3
.	anders	3
	- veiligheid	
	- interesse in medewerkers	
	- een sociaal aspect?	

Uit de beantwoording op deze vraag blijkt duidelijk dat de medewerkers het belang van opleidingen voor het bedrijf zien. Gecombineerd met de antwoorden op een aantal andere vragen in deze categorie (7.1., 7.9. en 7.11.) komt de scholingsbereidheid van de medewerkers uit op $\pm 90\%$.

8. Ruimte voor vragen en/of opmerkingen:

Door 1 medewerker is hiervan gebruik gemaakt. Conclusies zijn hieruit niet getrokken.

VOORBEELD

6. Uitwerking in concrete opleidingen.

6.1. Doelstellingen:

Om de uitwerking van de scholing en opleidingen voor de jaren 2011 – 2013 te maken, is gebruik gemaakt van de volgende gegevens:

- het opleidingsbehoefteonderzoek bij de 10 medewerkers en dan in het bijzonder het overzicht van genoemde cursussen op pag. 15;
- de gesprekken met de directeur;
- de door de bedrijfsleiding aangegeven opleidingswensen.

Indien deze gegevens worden gecombineerd, kan door middel van scholing en opleiding aan de volgende **doelstellingen** van het bedrijf verder vorm en inhoud gegeven worden:

- a. om kwalitatief hoogwaardig dienstverlening te kunnen blijven aanbieden, wordt van medewerkers verwacht, dat zij zich verder ontwikkelen tot medewerkers, die flexibel inzetbaar zijn en naast hun specifieke taak ook andere werkzaamheden kunnen en willen uitvoeren
- b. aan het kwaliteitsbewustzijn en gastvriendelijkheid/gastgerichtheid van allen in het bedrijf dient voortdurend aandacht te worden besteed, vooral door ten volle rekening te houden met de wensen van de gasten
- c. medewerkers dienen een beroepshouding te hebben, waarbij zij gemakkelijk om gaan met veranderingen in het werkproces (automatisering) en met de veranderende wensen/eisen van de gasten
- d. de nieuw aan te leren kennis, vaardigheden en beroepshouding dient een duidelijke relatie met de uit te voeren functie te hebben
- e. het aanleren van de nieuwe, gewenste en noodzakelijke scholing bij de medewerkers dient zowel intern als extern plaats te vinden met behulp van zowel interne als externe deskundigen
- f. het verbeteren van de kennis en vaardigheden op het gebied van personeel en organisatie; o.a. het opstellen van een ondernemingsplan en personeelsmanagement
- g. het vergroten van de kennis en vaardigheden m.b.t. de informatisering/automatisering, waardoor medewerkers in staat zijn de hard en soft ware effectief en efficiënt ten dienste kunnen stellen van het werkproces (m.n. online boekingen)

6.2. Opleidingsprogramma:

Het opleidingsprogramma voor de komende jaren (2011 – 2013) dient opgebouwd te worden op basis van de volgende componenten:

- 1.1. Het aanleren van praktische kennis en vaardigheden middels '**on the job**' training, waarbij gebruikt gemaakt wordt van interne opleiders. Indien deze opleiders (en opleidingsmateriaal) niet beschikbaar zijn, zullen dezen extern ingehuurd dienen te

worden om de scholingsprogramma's te begeleiden. Dit gebeurt veelal in de rustige winterperiode, wanneer m.n. bij leveranciers de nodige kennis wordt 'gehaald'. Te denken valt aan: toepassen van software, beter gebruik van machines en apparatuur. Ook worden vakbeurzen en demodagen bezocht. Daarnaast worden medewerkers gestimuleerd 'mee te lopen' met onderhoudstechnici, die machines en apparatuur komen onderhouden. Deze technici hebben vaak goede tips voor gebruik en dagelijks onderhoud.

- 1.2. Voor alle medewerkers een korte cursus (2 à 3 dagdelen) op maat, waarbij aan diverse aspecten aandacht dient te worden besteed:
 - gastvriendelijkheid (opfrissing);
 - het omgaan en afhandelen van klachten, conflicten en agressie;
 - kwaliteitsbewustzijn: voorraadbeheer, vastleggen van gegevens, het maken van plannen voor verbetering dagelijkse werkzaamheden (onderhoud machines, gebouwen, terrein, e.d.).
2. Het volgen van **externe cursussen** voor die medewerkers, die daarvoor in aanmerking komen. Deze moeten afgestemd zijn op hun wensen en die van het bedrijf. Ook wat betreft de tijd en de plaats. Voor een deel kunnen deze cursussen gekozen worden uit het cursusprogramma van SFRecreatie, voor een deel zullen door Recreapark zelf leveranciers gezocht en gekozen worden.
 - 2.1. Op het gebied van **Management en leidinggeven**:
 - 2.1.1. Personeelsmanagement
 - 2.1.2. Praktijkbegeleider recreatie
 - 2.1.3. Functioneringsgesprekken
 - 2.1.4. Personeelsplanning
 - 2.2. Op het gebied van **Ondersteuning**:
 - 2.2.1. Kennis van wet- en regelgeving
 - 2.2.2. Web design
 - 2.2.3. Webverkoop
 - 2.3. Op het gebied van **Administratie**:
 - 2.3.1. Vervolg cursussen administratie
 - 2.3.2. Budgettering
 - 2.4. Op het gebied van **Ontvangst en veiligheid**:
 - 2.4.1. De gast centraal (gevorderden)
 - 2.4.2. Taalcursussen: Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans
 - 2.4.3. On line boeken
 - 2.4.4. Omgaan met agressie

- 2.5. Op het gebied van **Techniek en groen**:
- 2.5.1. Elektrotechniek
 - 2.5.2. Veilig werken met de kettingzaag
 - 2.5.3. Onderhoud machines
- 2.6. Op het gebied van **Voedselbereiding en bediening**
- 2.6.1. Bake off en halffabrikaten
 - 2.6.2. Werken met een Combisteamer
- 2.7. Op het gebied van **Winkelverkoop**:
- 2.7.1. Algemene winkelkennis: voorraad, inrichting, presentatie, warenkennis
 - 2.7.2. Voedselveiligheid in de supermarkt
- 2.8. Op het gebied van **Leisure en sport**:
- 2.8.1. Kennis van nieuwe doelgroepen (50+)
 - 2.8.2. Opzetten en uitvoeren nieuwe activiteiten: fietstochten, stadswandelingen e.d.
 - 2.8.3. Communicatie rondom en promotie van activiteiten
- 2.9. Op het gebied van **Zwembad**:
- 2.9.1. Zwemwaterbehandeling
 - 2.9.2. Kennis van milieu en wet- en regelgeving
- 2.10. Op het gebied van **Schoonmaken en logistiek**:
- 2.10.1. Legionella beheerplan
 - 2.10.2. Nieuwe schoonmaaktechnieken en werkwijzen

6.3. Planning van het opleidingsprogramma:

Indien het bovenstaande nader wordt bekeken, met name op organisatorische uitvoerbaarheid, zal het duidelijk zijn dat niet alle gewenste cursussen in het jaar 2011 uitgevoerd kunnen worden. Er zal dus een spreiding dienen te komen over de jaren 2011 t/m 2013. Dat heeft als belangrijke voordelen, dat:

- de organisatie minder belast wordt;
- beter te plannen is;
- de kosten beter te spreiden zijn.

Dat levert een voorlopige **planning** op: zie blz. 21

CURSUSSEN	In 2011/2012	Aantal medewerkers	In 2012/2013	Aantal Medewerkers
<i>1. Interne cursussen</i>				
1.1. On the job training	X	10	X	10
1.2. Maatwerktraining diverse aspecten	X	10	X	10
<i>2.1. Management en leidinggeven</i>				
2.1.1. Personeelsmanagement	X	1	X	1
2.1.2. Praktijkbegeleider recreatie				
2.1.3. Functioneringsgesprekken	X	1	X	1
2.1.4. Personeelsplanning	X	2		
<i>2.2. Ondersteuning</i>				
2.2.1. Kennis wet- en regelgeving	X	1		
2.2.2. Web design	X	2		
2.2.3. Webverkoop	X	2		
<i>2.3. Administratie</i>				
2.3.1. Vervolg cursussen administratie			X	1
2.3.2. Budgettering			X	1
<i>2.4. Ontvangst en veiligheid</i>				
2.4.1. De gast centraal (gevorderden)	X	3	X	2
2.4.2. Taalcursussen: Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans	X	1		
2.4.3. On line boeken	X	2	X	2
2.4.4. Omgaan met agressie	X	3		
<i>2.5. Techniek en groen</i>				
2.5.1. Elektrotechniek			X	1
2.5.2. Veilig werken met de kettingzaag	X	1		
2.5.3. Onderhoud machines	X	1		
<i>2.6. Voedselbereiding en bediening</i>				
2.6.1. Bake off en halffabricaten	X	2		
2.6.2. Werken met een Combisteamer	X	3		
<i>2.7. Winkelverkoop</i>				
2.7.1. Algemene winkelkennis	X	1		
2.7.2. Voedselveiligheid in de supermarkt	X	1		
<i>2.8. Leisure en sport</i>				
2.8.1. Kennis van nieuwe doelgroepen	X	1		
2.8.2. Opzetten nieuwe activiteiten			X	1
2.8.3. Communicatie rondom en promotie van activiteiten	X	1		
<i>2.9. Zwembad</i>				
2.9.1. Zwemwaterbehandeling			X	1
2.9.2. Kennis van milieu en wet- en regelgeving			X	1
<i>2.10. Schoonmaken en logistiek</i>				
2.10.1. Legionella beheerplan	X	1		
2.10.2. Nieuwe schoonmaaktechnieken en werkwijzen	X	1		

Bijlage 1. Leidraad voor interview met het bedrijf Recreapark:

Het onderstaande is met de bedrijfsleiding/contactpersonen besproken op 21 augustus 2010 om een beeld van het bedrijf te kunnen vormen, dat opgenomen wordt in het Bedrijfsopleidingsplan.

1. Kunt u een typering geven van uw bedrijf?
 - geschiedenis
 - producten
 - aantal werknemers
 - vestigingsplaatsen
2. Beschikt u over documentatie van uw bedrijf?
3. Heeft uw bedrijf een actueel ondernemingsplan?
Welke zijn de belangrijkste doelstellingen van dit plan?
4. Is in dit Ondernemingsplan is een situatieschets opgenomen over het bedrijf in het licht van de toekomstige ontwikkelingen? Welke zijn dat?
 - in de bedrijfstak?
 - de te verlenen diensten?
 - de markt(en)? Nieuwe doelgroepen?
 - wat betekenen de ontwikkelingen voor het personeel?
5. Hoe omschrijft u de cultuur binnen het bedrijf? Stijl van leidinggeven?
6. Is sprake van strategisch personeelsbeleid?
Met andere woorden welke **doelstellingen** zijn geformuleerd t.a.v. de bestaande en toekomstige kwalificaties van het personeel in het licht van de ontwikkelingen?
Wat is de kern van dit beleid?
7.
 - a. Zijn/worden de medewerkers op de hoogte gesteld van de toekomstige ontwikkelingen?
 - b. Worden medewerkers betrokken bij beslissingen over hun opleiding/scholing?
 - c. Zo ja, op welke manier?
 - d. Zijn van alle medewerkers functieomschrijvingen aanwezig met daarin opgenomen hun kerntaken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden?
8. In welke kennisgebieden (zie overzicht volgende pagina's) verwacht u de komende jaren veranderingen? Welke prioriteiten ziet u daarbij?

Kennisgebieden	Veranderingen			
	Geen	Weinig	Veel	Opmerkingen
Management				
- leidinggeven (aan dagelijkse gang van zaken)				
- opstellen begroting en budgetten				
- houden van functioneringsgesprekken				
- coördineren commerciële activiteiten				
- afhandelen van klachten				
- (mede) bepalen van het bedrijfsbeleid				
Ondersteuning				
- uitvoeren van personele taken				
- bewaken budgetten				
- verzorgen correspondentie				
- verzorgen meldingen aan diverse instanties				
Administratie				
- verzorgen debiteuren/crediteuren administratie				
- opstellen begrotingen				
- adviseren financieel beleid				
- bijhouden personeel- en salarisgegevens				
Techniek en Groen				
- schoonhouden van terreinen				
- onderhouden van binnen- en buitenbeplanting				
- herstellen van beschadigde terreinvoorzieningen				
- opheffen van storingen				
- uitvoeren van periodiek onderhoud				
- schoffelen van plantsoenen				
- verrichten van eenvoudig schilderwerk				
- uitvoeren van herstrating				
- snoeien van beplanting				
- bestrijden van ongedierte, ziekten				

Kennisgebieden	Veranderingen			
	Geen	Weinig	Veel	Opmerkingen
Ontvangst en Veiligheid				
- uitoefenen van toegangscontrole				
- verstrekken van informatie				
- bedienen van telefoon				
- vastleggen van reserveringen				
- afhandelen van klachten				
- schoonhouden ingang				
- overleggen met nooddiensten				
- toezien op toepassing Arbo-regels				
Voedselbereiding en Bediening				
- wassen/snijden van groenten				
- schoonmaken keuken/restaurant/inventaris				
- ontvangen van bedienen van gasten				
- dekken van tafels				
- bereiden van gerechten				
- beheren van voorraden				
- bewaken kwaliteit en hygiëne				
- opnemen van bestellingen				
- afrekenen met gasten				
- adviseren menu/wijnkeuze				
Winkelverkoop				
- aanvullen en ordenen van vakken				
- beprijzen artikelen				
- afrekenen				
- opnemen te bestellen artikelen				
- opmaken kas				
- optimaliseren winkelinrichting				
- afhandelen van klachten				
- schoonmaken/opruimen				
- beheren van voorraad / levering				
Leisure en Sport				
- ordelijk houden van recreatieruimten				
- optreden als entertainer				
- organiseren van sport, spel en activiteiten				
- plannen activiteiten				
- instructie geven aan groepen en gasten				
- inkopen middelen, inhuren entertainers / ondersteunende krachten				

Kennisegebieden	Veranderingen			
	Geen	Weinig	Veel	Opmerkingen
Schoonmaak en Logistiek				
- schoonmaken van terreinvoorzieningen en (toilet)gebouwen				
- verwijderen van afval				
- controleren schoonmaakactiviteiten				
- afwassen / spoelen				
- beheren magazijn schoonmaakartikelen				
Zwembad				
- toezicht houden				
- eerste hulp bij ongelukken verlenen				
- omgaan met diverse doelgroepen				
- waterkwaliteit controleren				
- verzorgen / voorbereiden recreatieve, (zwem)bewegingsactiviteiten en (zwem)instructie				
- schoonmaken				
- organiseren van activiteiten en evenementen				
- verkopen				
- opstellen activiteitenplan				
- werken volgens voorschriften (Arbo, veiligheid en milieu)				

9. Op welke termijn wilt u uw Bedrijfsopleidingsplan uitgevoerd hebben?

.....

10. Met welk(e) opleidingsinstitu(u)t(en) heeft u ervaringen? Voor welke cursussen?

.....

Bijlage 2 Brief met enquête voor medewerkers

Recreapark

Datum, 21 augustus 2010

Geachte medewerker,

Momenteel wordt in ons bedrijf gewerkt aan het maken van een Bedrijfsopleidingsplan (BOP). Dit draagt niet alleen bij aan het succes van het bedrijf, maar het geeft u als medewerker ook een beter carrièreperspectief.

Om een opleidingsplan te kunnen maken, moeten eerst de behoeften aan opleiding in kaart worden gebracht. Dat is geen simpele opgave. Er zijn veel gegevens nodig, zowel over het bedrijf als over de werknemers. Daarnaast spelen uiteraard de financiële en organisatorische mogelijkheden van ons bedrijf een rol om de opleidingswensen uit te voeren. Het zal niet altijd mogelijk zijn alle wensen op het zelfde moment te honoreren.

1. Een gedeelte van de gegevens komt van de bedrijfsleiding. Deze informatie heeft te maken met bijvoorbeeld de ontwikkeling van het bedrijf, de producten en de klanten voor de komende jaren. Het is van groot belang voor het voortbestaan van het bedrijf, dat tijdig de juiste opleidingen worden georganiseerd om voorbereid te zijn op toekomstige ontwikkelingen.
2. Een ander gedeelte van de gegevens heeft met de medewerkers te maken. Veranderingen in het bedrijf kunnen immers ook gevolgen hebben voor de kennis, vaardigheden en houding van de werknemers. Daarvoor is ook uw medewerking van belang.

In de bijlage vindt u een vragenlijst, waarin we u allerlei dingen vragen over uw werk en opleidingen. Wij zijn speciaal geïnteresseerd in de opleidingen, die u eventueel nodig vindt om uw werk beter te kunnen uitvoeren. **Het is uiteraard ook in uw belang, dat u probeert alle vragen volledig, serieus en uitgebreid te beantwoorden.**

U kunt erop vertrouwen, dat wij vertrouwelijk met uw gegevens om zullen gaan.

Uiterlijk op 15 september 2010 verwachten wij de uw ingevulde vragenlijst terug. Wij danken u nu alvast voor uw bereidwillige medewerking.

Met vriendelijke groeten

directeur Recreapark

Onderzoek opleidingsbehoeften medewerkers *Recreapark*

1. Algemeen

1.1. Naam :

1.2. Geboortedatum :

2. Werkervaring

2.1. Hoeveel jaar werkt u al bij *Recreapark* ... jaar

2.2. Op welke afdeling bent u werkzaam?

2.3. Wat is uw functie?

2.4. Hoeveel jaar werkt u in uw huidige functie? ... jaar

2.5. Heeft u nog andere werkervaring opgedaan?

- Ja
- Nee

2.6. Zo ja, waar ?

- Bij *Recreapark* in de functie gedurende jaar
- Elders nl. bij :

2.7. In welke functie heeft u werkervaring opgedaan?

.....

3. Vooropleiding

3.1. Wat is uw hoogste (eventueel met diploma) afgeronde opleiding?

-
-
-

3.2. Welke cursussen heeft u na uw schoolopleiding nog gevolgd?

-
-
-
-

**3.3. Heeft u bij *Recreapark* interne cursussen/trainingen gevolgd?
Zo ja, welke?**

-
-
-
-

4. Huidige functie

4.1. Korte omschrijving van uw functie:

- a. Wat zijn uw werkzaamheden en taken?
- b. Welke hulpmiddelen en apparatuur worden door u gebruikt?
- c. Welke verantwoordelijkheden ('plichten') heeft u?
- d. Geeft u leiding aan anderen? Zo ja, aan hoeveel medewerkers?
- e. Welke contacten met andere afdelingen en/of andere medewerkers heeft u?

4.2. Heeft u een functieomschrijving op papier?

- Ja
- Nee

5. Functieontwikkeling

5.1 Welke van de volgende uitspraken m.b.t. uw functioneren zijn voor u van toepassing?

- Ik zou meer kennis en inzicht willen van de producten, die we maken en verkopen.
- Ik zou meer kennis en inzicht willen in het verloop van het productieproces.
- Ik zou meer kennis en inzicht willen in het verloop van het logistieke proces.
- Ik zou meer kennis en inzicht willen in de gang van zaken van het Bedrijf en het werk van de collega's.
- Ik zou meer kennis en inzicht willen in kwaliteitsaspecten.
- Ik zou meer kennis en inzicht willen in veiligheidsaspecten.
- Ik zou meer kennis en inzicht willen krijgen in de werking van mijn machine of computer.
- Anders, nl.

5.2. Zou u verandering van functie willen?

- Ja (verder met vraag 5.3. en 5.4.; vraag 5.5. dan overslaan)
- Nee (verder met vraag 5.5.)

5.3. Waarom wenst u verandering of uitbreiding van functie?

- Mijn huidige functie is te zwaar.
- Ik denk dat ik meer capaciteiten heb.
- Ik heb de ambitie om hogerop te komen.
- De werkzaamheden binnen de afdeling veranderen.
- Anders nl.:

5.4. Wat voor soort verandering van functie wenst u?

- Uitbreiding van huidige functie met taken binnen mijn afdeling
zo ja, met :
- Omschakeling naar een smallere functie
- Omschakeling naar een allround functie
- Omschakeling naar een specialistische functie
- Omschakeling naar een leidinggevende functie
- Omschakeling naar een andere functie nl.:
- Anders, nl.....

5.5. Waarom wenst u geen verandering van uw functie? (meerdere antwoorden mogelijk)

- In verband met mijn leeftijd.
- Ik ben tevreden met mijn huidige functie.
- Ik denk dat er voor het bedrijf geen redenen zijn om van functie te veranderen.
- Anders, nl.....

6. Opleidingen/cursussen

6.1. Weet u welke cursussen en scholing u voor uw functie kunt volgen?

- Ja
- Nee

6.2. Bent u vanuit het bedrijf wel eens gevraagd om een cursus of opleiding te volgen?

- Ja
- Nee

6.3. Heeft u in de laatste 3 jaar een voor uw functie noodzakelijke cursus of opleiding gevolgd? Zo ja, ga verder met 6.4. ; zo nee, ga verder met 6.11.

- Ja
- Nee

6.4. Welke? Zie ook 3.2. en 3.3. Eventueel aanvullen.

.....

6.5. Wie nam het initiatief tot het volgen van de meeste van deze cursussen?

- Uzelf
- Leidinggevende
- Beiden (in samenspraak)
- Anders, nl.:

6.6. Hoe lang duurde deze cursus/scholing in de meeste gevallen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 jaar | <input type="checkbox"/> 1 t/m 5 dagen |
| <input type="checkbox"/> 1 - 2 jaar | <input type="checkbox"/> 6 of meer dagen |
| <input type="checkbox"/> meer dan twee jaar | <input type="checkbox"/> enkele uren |

6.7. Wat was de reden voor het volgen van de meeste van deze cursussen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Vanwege wettelijke verplichtingen
- Vanwege certificaten/kwaliteitszorg
- Verplicht gesteld door het bedrijf
- Om bij te blijven in mijn functie
- Om een andere functie te kunnen uitoefenen
- Privé redenen:

**6.8. Wanneer vonden de meeste van deze cursussen plaats?
(meerdere antwoorden mogelijk)**

- In werktijd
- In eigen tijd
- Deels eigen/deels werktijd
- Anders nl.:

6.9. Wie heeft de cursus/scholing betaald? (inschrijfkosten, reiskosten, etc.)

- Ik betaalde het zelf
- Het bedrijf betaalde
- Ik betaalde een gedeelte en het bedrijf de rest
- Ik betaalde vooraf en kreeg na het met goed gevolg afsluiten van de cursus het geld van het bedrijf terug.

6.10. Werd uw loon doorbetaald?

- Ja
- Nee

6.11. Waarom heeft u de laatste 3 jaar geen opleiding/cursus gevolgd?

- Opleiding kwam niet voor binnen het bedrijf.
- Te hoge kosten voor het bedrijf.
- Er was geen vervanging.
- Ik had geen tijd.
- Mijn leidinggevende zag de noodzaak niet.
- Mijn collega's zijn opgeleid.
- Anders nl.:

7. Opleidingswensen

7.1. Om welke reden zou u op dit moment of op korte termijn een cursus/opleiding willen volgen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Vanwege wettelijke verplichting
- Vanwege certificaten/kwaliteitszorg
- Om bij te blijven in mijn functie
- Om een andere functie uit te kunnen oefenen
- Het is goed voor het bedrijf
- Privé redenen
- Anders nl.:

De volgende vraag is erg belangrijk en we willen graag, dat u uw opleidingswensen zo concreet mogelijk invult. Bedenkt u zich vooral goed welke kennis en vaardigheden u voor de uitoefening van uw functie nodig heeft.

7.2. Welke opleidingen, cursussen of trainingen hebben uw voorkeur?

-
-
-
-
-
-

7.3. Op welk tijdstip zou u de scholing willen volgen?

- Overdag door de weeks
- 's Avonds
- Zaterdags
- Geen voorkeur

7.4. Waar wilt u de scholing volgen?

- Binnen het bedrijf
- Buiten het bedrijf
- Geen voorkeur

7.5. Bent u bereid om eigen tijd (thuis) te investeren in het maken van opdrachten, die bij de cursus horen?

- Ja, want.....
- Nee, want.....

7.6. Bent u bereid om tijd (bijv. a.t.v.) en of geld (bijv. deel van cursuskosten) te investeren bij het volgen van cursussen?

- Ja, want.....
- Nee, want.....
- Anders,

7.7. Moet de cursus gespreid in de tijd of in een korte periode achterelkaar plaatsvinden?

- Gespreid, want.....
- In korte periode achter elkaar, want.....
- Geen voorkeur
- Anders,

7.8. Bent u bereid, indien u een cursus gaat volgen, een contract te tekenen, waarin de afspraken zijn vastgelegd over betaling van de cursuskosten, de besteding van de tijd, de inzet en een terugbetalingsregeling bij niet afmaken van de cursus of vertrek uit het bedrijf?

- Ja, want.....
- Nee, want.....
- Anders,

7.9. Welke doelstellingen verwacht u te bereiken met behulp van een cursus/opleiding? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Meer kennis en inzicht krijgen.
- Meer vaardigheden verkrijgen.
- Beter en gemakkelijker werken.
- Een andere en/of betere functie verkrijgen.
- Beter kunnen overleggen met collega's en chefs.
- Meer aanzien in het bedrijf krijgen.
- Bij hogere functie meer kunnen verdienen.
- Beter op de hoogte zijn van alles wat er in het bedrijf gebeurt.
- Meer zekerheid voor het behoud van mijn werk.
- Niet meer als 'ongeschoold' te boek staan.
- Anders nl.:

7.10. Wie dient te beslissen of en zo ja welke scholing u volgt?

- Uzelf
- Leidinggevende
- Beiden in overleg

7.11. Vindt u scholing belangrijk?

- Ja, want.....
- Nee, want.....

7.12. Waarom denkt u dat *Recreapark* haar medewerkers wil opleiden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Voor de continuïteit van het bedrijf.
- De vooruitgang goed blijven volgen.
- De markt beter kunnen bedienen.
- De concurrentiepositie te verbeteren.
- Anders nl.:

8. Ruimte voor vragen en/of opmerkingen (eventueel op achterkant verder)

BIJLAGE 3 Resultaten van de enquête (per vraag):

1. Algemeen

- 1.1. Naam alle 10 respondenten hebben hun naam op het formulier vermeld
- 1.2. Leeftijd alle respondenten hebben hun leeftijd ingevuld; de gemiddelde leeftijd is 30 jaar

2. Werkervaring

- 2.1. Aantal jaren bij Recreapark?
- | | |
|--------------------|---|
| minder dan 1 jaar | 0 |
| van 1 tot 6 jaar | 5 |
| van 6 tot 10 jaar | 3 |
| van 10 tot 15 jaar | 1 |
| meer dan 15 jaar | 1 |
- 2.2. Welke afdeling?
- | | |
|-----------------|---|
| schoonmaak | 1 |
| receptie | 6 |
| alle afdelingen | 1 |
| directie | 1 |
| groen/onderhoud | 1 |
| niet ingevuld | 0 |
- 2.3. Functie?
- | | |
|-----------------------------------|----|
| functies op de afdelingen genoemd | 10 |
| niet ingevuld | 0 |
- 2.4. Jaren in huidige functie?
- | | |
|--------------------|---|
| minder dan 1 jaar | 0 |
| van 1 tot 6 jaar | 7 |
| van 6 tot 10 jaar | 1 |
| van 10 tot 15 jaar | 1 |
| meer dan 15 jaar | 1 |
- 2.5. Andere werkervaring?
- | | |
|-----|---|
| ja | 7 |
| nee | 3 |
- 2.6. Waar?
- | | |
|--------------------------|---|
| bij Recreapark | 0 |
| bij andere bedrijven | 5 |
| bij Recreapark en elders | 2 |
| niet ingevuld | 0 |
- 2.7. Functie?
- | | |
|----------------|----|
| campinggericht | 10 |
| niet ingevuld | 0 |

3. Vooropleiding

3.1. Hoogste opleiding?	NHTV	3
	LTS-B metaal	1
	MBO Toerisme	2
	HBO Journalistiek	1
	MBO Recreatie	1
	MTRO	1

De vragen 3.2. en 3.3. zijn door 5 medewerkers ingevuld. Gezamenlijk noemden zij 15 cursussen:

NHTV, SPD-ec / BE, TIBA, BHV, Praktijkbegeleider, AED, Communicatie/Klachtenafhandeling, Zwembadwater, Agressie, Lascursus, EHBO, Eurecrea, Speeltuininspectie, Bedrijfsnatuurplan, Groen Uitgerust

4. Huidige functie

4.1.a. Werkzaamheden en taken?	een sterke overeenkomst met de antwoorden bij vraag 2.2.; alle mogelijke werkzaamheden, die hier voorkomen worden genoemd	
	ingevuld	10
	niet ingevuld	0
4.1.b. Hulpmiddelen en apparatuur?	ingevuld met alle mogelijke machines, materialen en hulpmiddelen, die op de afdelingen gebruikt worden	
	ingevuld	10
	niet ingevuld	0
4.1.c. Welke verantwoordelijkheden?	door 9 medewerkers ingevuld; over het algemeen werden de werkzaamheden (zie 4a.) als verantwoordelijkheden genoemd: o.a. - algemene zorg - klantvriendelijkheid - algemene receptietaken	
	niet ingevuld	1
4.1.d. Geeft u leiding?	ja	5
	nee	4
	niet ingevuld	1
4.1.e. Welke contacten ?	door 9 medewerkers ingevuld:	
	diverse afdelingen genoemd	6
	met alle afdelingen	2
	bijna niet	1
	niet ingevuld	1

4.2. Functieomschrijving op papier ?	ja	7
	nee	3

5. Functieontwikkeling

5.1. Welke uitspraken m.b.t. uw functioneren zijn voor u van toepassing ?
Door 10 medewerkers beantwoord, zij gaven 21 antwoorden:

Meer kennis en inzicht in:

.	kennis van bedrijf en werk van collega's	5
.	de werking van mijn machine of computer	5
.	kwaliteitsaspecten	3
.	veiligheidsaspecten	3
.	kennis van diensten, die wij verkopen	2
.	anders	3
	- tijd voor herschikking van functies	
	- talenkennis, elektra	

Niet ingevuld 0

5.2. Wens verandering van functie?	ja	5
	nee	5
	niet ingevuld	0

5.3. Waarom wens tot verandering? door 5 medewerkers 8 antwoorden gegeven:

.	ik denk dat ik meer capaciteiten heb	4
.	ik heb de ambitie om hogerop te komen	4

5.4. Wat voor verandering wenst u ? door 4 medewerkers beantwoord:

	uitbreiding huidige functie	1
	omschakeling naar andere functie	1
	omschakeling naar specialistische functie	1
	omschakeling naar leidinggevende functie	1
	anders	1
	- management team model opzetten	

5.5. Reden wens tot géén verandering? (meerdere antwoorden) door 7 medewerkers 9 antwoorden gegeven:

	tevreden met huidige functie	5
	voor bedrijf geen redenen	2
	in verband met leeftijd	1
	anders	1
	- taken in een management onderbrengen en exploitatie door een beheerder	

6. Opleidingen/cursussen

6.1. Bekend welke opleidingen gevolgd kunnen worden?	ja	6
	nee	4
	niet ingevuld	0
6.2. Vanuit bedrijf gevraagd om een cursus of opleiding te volgen?		
	ja	3
	nee	7
	niet ingevuld	0
6.3. Laatste 3 jaar opleiding gevolgd?	ja	4
	nee	6
6.4. Welke ?	door 3 medewerkers beantwoord (zie 3.3.)	
6.5. Op wiens initiatief?	door 5 medewerkers beantwoord:	
	uzelf	1
	leidinggevende	1
	beiden	3
6.6. Hoe lang duurde deze scholing ?	door 4 medewerkers beantwoord:	
	1 jaar	0
	1 t/m 5 dagen	3
	6 of meer dagen	1
	enkele uren	1
6.7. Reden voor deze scholing?	door 4 medewerkers 10 antwoorden gegeven:	
	om bij te blijven in mijn functie	3
	verplicht gesteld door bedrijf	1
	wettelijke verplichtingen	3
	certificaten/kwaliteitszorg	3
6.8. Wanneer vond de cursus plaats?	door 4 medewerkers beantwoord:	
	in werktijd	3
	in eigen tijd	0
	deels eigen / deels werktijd	1
6.9. Wie heeft betaald?	door 4 medewerkers beantwoord:	
	het bedrijf betaalde	4
	ik betaalde zelf	0

6.10. Werd uw loon doorbetaald?	door 4 medewerkers beantwoord:	
	ja	4
	nee	0

6.11. Waarom géén cursus/opleiding gevolgd gedurende de laatste 3 jaar?
Deze vraag werd door 6 medewerkers beantwoord met 6 antwoorden:

.	opleiding kwam in bedrijf niet voor	0
.	ik had geen tijd	2
.	leidinggevende zag de noodzaak niet	0
.	anders:	4
	- was al schoonmaker toen ik op de camping kwam werken	
	- deeltijd werkzaamheden	
	- volgens mij was het voor mijn functie niet nodig	
	- nooit gevraagd	
.	niet ingevuld	0

7. Opleidingswensen

7.1. Redenen voor nu volgen cursus? (meerdere antwoorden mogelijk)	door 10 medewerkers beantwoord; zij gaven 24 antwoorden:	
.	om bij te blijven	5
.	certificaten/kwaliteitszorg	5
.	anders	5
	- in overleg met Piet	
	- ik weet nog niet of ik op korte termijn een opleiding/cursus wil volgen	
	- wil wel eens motorkettingzaag gebruiken	
	- klantvriendelijkheid, meertalig, storingen elektra	
	- verder te kunnen groeien binnen het bedrijf	
.	goed voor het bedrijf	3
.	wettelijk verplicht	2
.	voor een andere functie	2
.	privé	2
.	niet ingevuld	0

7.2. Welke cursussen voorkeur? door 8 medewerkers 22 cursussen genoemd:

- talen	5
- klachtenbehandeling, conflict hantering	2
- omgaan met agressie	2
- BHV	2
- management & leiding geven	1
- personeelsmanagement	
- diverse machine cursussen	
- coaching cursussen	
- elektrotechniek	
- motorkettingzaag	
- NHTV	
- reserveringssystemen	
- websites / internet	
- vervolgcursussen administratie	

	- webverkoop niet ingevuld	2
7.3. Op welk tijdstip scholing volgen? (meerdere antwoorden)	geen voorkeur overdag door de weeks 's avonds zaterdags niet ingevuld	5 2 1 1 1
7.4. Waar wilt u scholing volgen? (meerdere antwoorden)	geen voorkeur binnen het bedrijf buiten het bedrijf niet ingevuld	6 1 2 1
7.5. Bereidheid investeren eigen tijd?	beantwoord door 9 medewerkers:	
- ja, zonder reden		1
- ja, met reden		7
- waarom niet? (2x)		
- ik vind het belangrijk om mezelf verder te ontwikkelen		
- ik word er ook beter van		
- zoiets moet van beide kanten komen! Maar ook onder werktijd		
- het is ook voor mezelf		
- ik vind het belangrijk, maakt mij dus niet uit waar		
- nee, zonder reden		1
- nee, met reden		0
- niet ingevuld		1
7.6. Bereid om tijd of geld te investeren?		
- ja, zonder reden		1
- ja, met reden		3
- ik vind het belangrijk om mezelf verder te ontwikkelen		
- investeren in je eigen toekomst		
- als het cursussen betreft die meer persoonlijk zijn		
- nee, zonder reden		0
- nee, met reden		2
- het is de baas zijn belang		
- direct voordeel voor bedrijf is groter		
- anders		4
- afhankelijk van de studie en cursus (4x)		
- niet ingevuld		1
7.7. Cursus gespreid of in korte periode?		
	gespreid	1
	- rustig aan	
	- theorie om kunnen zetten in praktijk	
	in korte periode	5
	- periode intensief met iets bezig	
	- van uitstel komt afstel	
	- dan pik je het het beste op	

	- afronding op redelijke termijn	
	geen voorkeur	3
	anders	0
	niet ingevuld	1
7.8.	Bereid een contract te tekenen ?	
	ja	7
	- geen reden	
	- zoiets is vanzelfsprekend	
	- dat werkt stimulerend	
	- mits het een redelijk contract is	2
	- wanneer je de cursus niet afmaakt, heeft het bedrijf er geen baat bij	
	- alleen als bedrijf 100% betaalt	
	nee	2
	- indien er een eigen bijdrage is dus niet	
	- het betreft maar een kleine cursus	
	anders	1
	- dat ligt eraan of de functie voor het bedrijf interessant is of voor mij persoonlijk	
	niet ingevuld	1
7.9.	Welke doelstellingen bij volgen van cursus/opleiding bereiken? Door 10 medewerkers zijn 45 antwoorden gegeven:	
	. meer kennis/inzicht	10
	. meer vaardigheden	8
	. beter en gemakkelijker werken	4
	. beter kunnen overleggen met collega's en chefs	3
	. meer zekerheid behoud werk	3
	. beter op de hoogte	6
	. bij hogere functie meer verdienen	3
	. meer aanzien in bedrijf	2
	. niet als ongeschoold te boek staan	0
	. andere en/of betere functie	3
	. anders	3
	- betere communicatie met gasten	
	- verder groeien in dit bedrijf	
	- kan helpen bij ongelukken	
	. niet ingevuld	0
7.10.	Wie moet beslissen over het volgen van scholing?	
	. uzelf	1
	. leidinggevende	2
	. beiden in overleg	7
	. niet ingevuld	0
7.11.	Vindt u scholing belangrijk?	
	. ja, zonder reden	0
	. ja, met reden	8

- kennis en vaardigheden zijn belangrijk voor jezelf en het bedrijf
 - je kan nooit TE veel leren
 - spreekt voor zich
 - er zijn continu veranderingen
 - scholing is de fundering. Afronding toont doorzettingsvermogen, wilskracht en discipline en dat zijn goede eigenschappen voor een werknemer
 - door scholing kan je beter in je functie functioneren
 - meer kennis, vaardigheden, op de hoogte zijn, enz.
 - we staan nooit stil, hooguit gaan we wat langzamer of sneller
- . nee, zonder reden 0
 - . nee, met reden 1
 - tot nu toe alles zelf geleerd
 - . soms 1
 - . niet ingevuld 0

7.12. Welke redenen heeft Recreapark om medewerkers op te leiden?
Door 10 medewerkers zijn 21 antwoorden gegeven:

- . continuïteit 6
- . vooruitgang volgen 4
- . markt beter bedienen 5
- . betere concurrentiepositie 3
- . anders 3
 - veiligheid
 - interesse in de personen/medewerkers
 - een sociaal aspect?

8. Ruimte voor vragen en/of opmerkingen

Hiervan is door een medewerker gebruik gemaakt:

- ik wil met Piet overleggen wat voor mij de mogelijkheden zijn voor op cursus voor de camping?

Bijlage 4 : Namenlijst van de medewerkers

(t.b.v. de privacy hier weggehaald)

VOORBEELD

Bijlage 5 : samenvatting t.b.v. de werknemers

Het **Bedrijfsopleidingsplan** is opgesteld in de periode augustus t/m november 2010. Gewerkt is met het door SFRecreatie ontwikkelde format en het is opgesteld door Max Mulders, manager onderwijs SFRecreatie. Naast de inbreng van de directeur van Recreapark is er door middel van een schriftelijk opleidingsbehoefteonderzoek medewerking geweest van 9 medewerkers.

Recreapark is verheugd over de **medewerking van de werknemers** bij deze enquête. Deze positieve medewerking vormt zeker een goede basis om door te gaan met de ingezette veranderingen en de daarbij behorende scholing en opleiding (voor een deel) van hen. Hierbij zal, op grond van de opleidingswensen gekeken worden in hoeverre deze passen binnen de financiële en organisatorische mogelijkheden van het bedrijf, uiteraard ook voor zover deze passen binnen de functie-uitoefening van de betrokken medewerkers.

Als **algemene conclusie** is uit de resultaten van het onderzoek af te leiden, dat bij een groot deel van de medewerkers ($\pm 90\%$) van Recreapark scholingsbereidheid bestaat. Ook weten ze duidelijk welke cursussen ze willen volgen. De medewerkers zien het volgen van opleidingen zowel in het belang van het bedrijf als voor hun persoonlijke ontwikkeling.

De **resultaten** uit de enquêtes in hoofdlijnen:

- * *algemeen*
 - gemiddelde leeftijd 30 jaar
 - medewerkers met redelijk veel ervaring en vaardigheden
- * *vooropleiding*
 - overwegend hoger en middelbaar beroepsonderwijs (richting recreatie)
 - aanvullende cursussen gevolgd tijdens loopbaan
- * *huidige functie*
 - 40 % van de medewerkers wil zich gaarne verder ontwikkelen door een functieverandering
 - 50 % is tevreden met de huidige functie
- * *opleidingen/cursussen*
 - 60 % van de medewerkers is op de hoogte van mogelijkheden voor scholing en opleiding
 - de afgelopen drie jaar zijn door 4 medewerkers (40 %) cursussen gevolgd
 - medewerkers zien het belang van het volgen van opleidingen in met als redenen: om bij te blijven in de functie en om beter en gemakkelijker te werken
 - er worden door de medewerkers 22 cursussen genoemd om te volgen
 - als cursussen gevolgd worden dan in overleg met de leidinggevende en overdag; over de tijd en de plaats bestaan geen uitgesproken voorkeur
 - 7 medewerkers (70 %) wil eigen tijd in opleidingen investeren; de cursussen dienen door het bedrijf betaald te worden; slechts 3 medewerkers willen voor het volgen van een cursus geen contract tekenen
 - 9 medewerkers (90 %) vinden scholing en opleiding belangrijk, zowel voor henzelf als ook voor het bedrijf (continuïteit van het bedrijf, markt beter bedienen, betere concurrentiepositie en vooruitgang volgen).

Op basis van de enquêtes en de door de bedrijfsleiding aangegeven wensen ziet het **opleidingsprogramma** er voor de komende jaren (2011 – 2013) als volgt uit:

Voor **alle medewerkers** (10) binnen het bedrijf aandacht voor de ontwikkeling van diverse aspecten:

- het aanleren van praktische kennis en vaardigheden middels '**on the job**' training, waarbij gebruikt gemaakt wordt van interne opleiders. Dit gebeurt veelal in de rustige winterperiode, wanneer m.n. bij leveranciers de nodige kennis wordt 'gehaald'. Te denken valt aan: toepassen van software, beter gebruik van machines en apparatuur. Ook worden vakbeurzen en demodagen bezocht. Daarnaast worden medewerkers gestimuleerd 'mee te lopen' met onderhoudstechnici, die machines en apparatuur komen onderhouden. Deze technici hebben vaak goede tips voor gebruik en dagelijks onderhoud
- een korte cursus (2 à 3 dagdelen) op maat, waarbij aandacht wordt besteed aan:
 - gastvriendelijkheid (opfrissing)
 - het omgaan en afhandelen van klachten, conflicten en agressie
 - kwaliteitsbewustzijn: eenvoudig voorraadbeheer, vastleggen van gegevens, het maken van plannetjes voor verbetering dagelijkse werkzaamheden (onderhoud machines, gebouwen, terrein, e.d.).

Daarnaast **cursussen**, die voornamelijk buiten het bedrijf worden gevolgd. Zie bijgevoegde overzicht. Bij het opstellen van het overzicht van deze cursussen is rekening gehouden met de wensen van de medewerkers en die van de bedrijfsleiding. Indien medewerkers voor een cursus in aanmerking komen, zal dit in overleg met de directeur worden besproken en geregeld.

Tot slot:

In het licht van de huidige ontwikkelingen is het voor Recreapark van groot belang, dat door de medewerkers opleidingen en cursussen gevolgd worden. Dit is noodzakelijk voor de continuïteit en groei van het bedrijf. Een investering in de kennis, vaardigheden en beroepshouding van alle medewerkers is gewenst om hen voor te bereiden op hun huidige en toekomstige taken.

CURSUSSEN	In 2011/2012	Aantal medewerkers	In 2012/2013	Aantal Medewerkers
<i>1. Interne cursussen</i>				
1.1. On the job training	X	10	X	10
1.2. Maatwerktraining diverse aspecten	X	10	X	10
<i>2.1. Management en leidinggeven</i>				
2.1.1. Personeelsmanagement	X	1	X	1
2.1.2. Praktijkbegeleider recreatie				
2.1.3. Functioneringsgesprekken	X	1	X	1
2.1.4. Personeelsplanning	X	2		
<i>2.2. Ondersteuning</i>				
2.2.1. Kennis wet- en regelgeving	X	1		
2.2.2. Web design	X	2		
2.2.3. Webverkoop	X	2		
<i>2.3. Administratie</i>				
2.3.1. Vervolg cursussen administratie			X	1
2.3.2. Budgettering			X	1
<i>2.4. Ontvangst en veiligheid</i>				
2.4.1. De gast centraal (gevorderden)	X	3	X	2
2.4.2. Taalcursussen: Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans	X	1		
2.4.3. On line boeken	X	2	X	2
2.4.4. Omgaan met agressie	X	3		
<i>2.5. Techniek en groen</i>				
2.5.1. Elektrotechniek			X	1
2.5.2. Veilig werken met de kettingzaag	X	1		
2.5.3. Onderhoud machines	X	1		
<i>2.6. Voedselbereiding en bediening</i>				
2.6.1. Bake off en halffabrikaten	X	2		
2.6.2. Werken met een Combisteamer	X	3		
<i>2.7. Winkelverkoop</i>				
2.7.1. Algemene winkelen	X	1		
2.7.2. Voedselveiligheid in de supermarkt	X	1		
<i>2.8. Leisure en sport</i>				
2.8.1. Kennis van nieuwe doelgroepen	X	1		
2.8.2. Opzetten nieuwe activiteiten			X	1
2.8.3. Communicatie rondom en promotie van activiteiten	X	1		
<i>2.9. Zwembad</i>				
2.9.1. Zwemwaterbehandeling			X	1
2.9.2. Kennis van milieu en wet- en regelgeving			X	1
<i>2.10. Schoonmaken en logistiek</i>				
2.10.1. Legionella beheerplan	X	1		
2.10.2. Nieuwe schoonmaaktechnieken en werkwijzen	X	1		