



## 2010: een jaar van bewustwording

2010 was een jaar van bewustwording. We kunnen niet achterover leunen en denken 'ze komen vanzelf wel', maar we moeten blijven werken om toekomstige medewerkers te enthousiasmeren om de reisbranche binnen te stappen.



stranden! Dit imago moet worden bijgesteld naar de gewenste identiteit voor de branche; een branche waarbij de verkoop van een leuk product centraal staat en waar je werkt met prettige collega's in teamverband. Daarnaast hebben mensen uit het reisbedrijfsleven hard gewerkt aan diverse projecten van Reiswerk, gericht op de ontwikkeling en inzetbaarheid van medewerkers in de branche. Kijk bijvoorbeeld naar wat Reiswerk in samenwerking met het onderwijs in 2010 realiseerde op het gebied van EVC en excellente commerciële dienstverlening. Deze en de vele andere activiteiten leverden Reiswerk begin 2011 zelfs de Reiskoffer op en daar mogen we zeer trots op zijn!

Jan Verheij

Tot voor kort stonden ze nog aan onze poorten te trappelen om binnen te komen, maar we moeten er rekening mee houden dat dit door de daling van het arbeidspotentieel zal veranderen. We hebben ons in 2010 veel bezig gehouden met de voorbereiding van een nieuw te ontwikkelen arbeidsmarktstrategie voor de reisbranche. Het imago van de reisbranche is nog steeds te veel 'wuiwende palmen en witte

## EVC op Mbo niveau

Irene Knuvers, Consultant Business Travel Academy van BCD Travel, is namens Reiswerk actief lid van de werkgroep voor het project 'Professie à la Carte'.



'Het beroepsonderwijs en het bedrijfsleven kunnen niet zonder elkaar. De kweekvijver van werknemers moet goed gevuld blijven. Wij willen dat opgedane werk-ervaring en interne opleidingen officieel erkend worden. Vooral in de reisbranche leren medewerkers een leven lang. Met een officieel stempel heeft dat ook aantoonbare waarde op de arbeidsmarkt. Een transparant systeem als de menukaart zorgt ervoor dat mensen kunnen doorstromen. Met een volle menukaart bewijs je dat de competenties er zijn. Door het volgen van (interne) opleidingen kun je jouw kennis uitbreiden zodat je uiteindelijk een MBO-diploma haalt. De huidige situatie waarin intern gevolgde opleidingen en werkervaring vaak niet officieel erkend worden, zal hopelijk snel veranderen door de samenwerking van onderwijs, reisbedrijfsleven en Reiswerk', aldus Knuvers. In 2010 legde de werkgroep de basis voor de beoordeling van de werknemer in de praktijk. Uiteindelijk is het resultaat een procedure om tot een Mbo-diploma te komen.

## Hbo-diploma's via een EVC-traject

Reisprofessionals die een Mbo opleiding hebben gevolgd, maar op Hbo niveau werken, kregen in 2010 de kans om een Ervaringscertificaat op Hbo niveau te krijgen via het EVC traject (Erkenning van Verworven Competenties), mogelijk gemaakt door een gezamenlijk project van Reiswerk en de NHTV in Breda. Medewerkers werden opgeleid tot assessor en konden na de opleiding binnen het bedrijf zelf Hbo EVC trajecten begeleiden. Andere medewerker kregen het Ervaringscertificaat op Hbo niveau.

echter een goede manier om iemands kennis en handelen te toetsen, mits de kwaliteit van een EVC-traject als deze gewaardborgd blijft.'



### Student

Cindy van Rijn is Sales Manager bij Select Voyages en mocht zich tijdens het EVC traject weer even student noemen.

'Inmiddels ben ik 15 jaar werkzaam in de reisbranche, ik heb van alles gedaan, weet en kan veel, maar heb geen Hbo opleiding afgerond. Tijdens het EVC traject is mij echt een spiegel voorgehouden, omdat ik heel diep in mijn werkgeschiedenis en handelen moest duiken!' Cindy kijkt terug op een intensieve, maar zeer uitdagende periode. Het EVC Certificaat heeft ze gehaald. Trots? 'Jazeker, ik heb het certificaat ingelijst en het hangt in mijn kantoor. Zie je nou wel dat ik het kan!'

## 'Geen vervanging, maar een eenvoudiger alternatief'

'De werknemer die een EVC procedure start, maakt een portfolio, stuurt die naar een EVC commissie en die commissie beslist of het voldoende is. Die besluitvorming hoort overal hetzelfde te zijn, de praktijk is anders', zegt Jan Gerritsen, onderwijsadviseur bij ROC Aventus.



### Assessor

Inge Groot Enzerink is P&O functionaris en was assessor tijdens de EVC traject. 'In mijn rol als assessor beoordeelde ik de vaardigheden van een reis-

professional die al jaren werkzaamheden verricht op HBO-niveau, maar geen HBO-papiertje bezit. Deze beoordeling gebeurde aan de hand van een portfolio, samengesteld door de professional/cursist zelf. In dit portfolio staan situaties geschetst waarmee de cursist wil aantonen wel degelijk op HBO niveau te functioneren. Daarnaast voerde ik dialogen met mijn cursist om te achterhalen hoe ze in bepaalde situaties handelt en gingen we dieper op deze handelingen in. Hoe vond ze het om assessor te zijn? 'Leuk maar best lastig. Ik neem op het NHTV veel examens af, maar iemand toetsen op ervaring is een heel ander verhaal. Ik vind het



### Begeleider

Marlon Muler is trainer bij Vacansoleil en was tijdens het EVC-traject begeleider van twee medewerkers van Vacansoleil.

'Ik begeleidde ze vooral in het samenstellen van hun portfolio.' Wat vindt Muler positief aan het EVC traject? 'Dat deelnemers gemotiveerd worden kritisch naar zichzelf te kijken. Deze aanpak spreekt mij erg aan en neem het daarom tegenwoordig mee in mijn eigen werkzaamheden als trainer. Ik laat mijn cursisten kritisch kijken waarom ze doen zoals ze het doen.'

In 2010 startten ROC Aventus, Landall Green Parks, Reiswerk en de ANVR met het project 'Professie à la Carte'. 'Niet om bestaande procedure te vervangen, maar een alternatief aan te bieden. De bestaande procedure werkt prima voor mensen die in verschillende werkvelden competenties hebben opgedaan. Het alternatief dat we ontwikkelen binnen 'Professie à la Carte' is voor mensen die competenties opdeden in één werkveld, zoals de reisbranche. Voor iemand die werkt op Mbo 4 niveau en op Mbo 3 niveau gediplomeerd is, moet de mogelijkheid bestaan een examen af te leggen op de werkplek om zo ook een Mbo 4 diploma te behalen', aldus Gerritsen.

## Arbeidsmarktmonitor: van cijfers naar strategie

Het idee van de Arbeidsmarktmonitor is ontstaan in 2003. Het bestuur van stichting FOOR wilde meer inzage in de werkgelegenheid in de reisbranche en besloot de markt zelf te ondervragen. In de cijfers kun je gemakkelijk de groei en de afname meten in de werkgelegenheid. Dat is belangrijke kennis voor werkgever en werknemer, maar ook voor de toeristische opleidingen.

De laatste meting voor de Arbeidsmarktmonitor vond plaats in het voorjaar van 2010, de vragen hadden betrekking op de situatie in 2009. Er werd gevraagd hoeveel mannen/vrouwen zoal werkzaam zijn in welke functie, van welke oplei-

ding ze komen en of ze verwachten over drie jaar nog werkzaam te zijn in de branche. Ook werd tevredenheid over werkzaamheden gemeten onder de medewerkers en onder werkgevers tevredenheid over het niveau van startende medewerkers en stagiaires. Het aantal deelnemers aan de Arbeidsmarkt-monitor was fors. Van de 574 bedrijven, deden 200 werkgevers mee en 730 werknemers. Ook deden 620 studenten mee, die net hun stage hadden afgerond, van zowel Mbo- als Hbo opleidingen. Deze recorddeelname zorgde voor duidelijke resultaten.

### Te weinig studenten

De Arbeidsmarktmonitor 2010 geeft goed inzicht: 'Zo zagen we dat het opleidingsniveau net als het aantal leidinggevende functies stijgt, de medewerkers heel tevreden zijn met hun baan, maar ook dat de instroom in de branche, kwantitatief en kwalitatief terugloopt. Als we deze cijfers naast de teruglopende aanmeldin-



Rian Verkooijen,  
Arbeidsmarktspecialist  
Reiswerk Opleidingen

'Recorddeelname  
Arbeidsmarktmonitor zorgde  
voor duidelijke resultaten'

### Wat doen werkgevers met het rapport?

Carla Kuijs, Toerkoop Zonvaart vulde de Arbeidsmarktmonitor in. 'In de uitslag kom ik geen grote verrassingen tegen. Het bevestigt eigenlijk wat ik al dacht. Dat betekent voor ons ook dat we geen wijzigingen in ons arbeidsbeleid hoeven toe te passen.

Kuijs mist in de Arbeidsmarktmonitor wel een stukje met betrekking tot scholing. 'De monitor laat zien dat de werkgevers minder tevreden zouden zijn over de stagiaires en opleidingen dan de stagiaires zelf. Het zou interessant kunnen zijn ook de mening van de opleidingsinstituten in de monitor op te nemen.'

Wat betreft de gebruiksvriendelijkheid kan de Arbeidsmarktmonitor nog wel een zetje gebruiken: 'Persoonlijk vind ik dat het invullen ervan veel tijd kost en daarom zou ik het niet erg vinden eens in de drie tot vier jaar een meting te houden.'



### 'Imago-onderzoek maakt helder waarom interesse terugloopt'

gen op het toeristisch onderwijs leggen, zien we een groot gat ontstaan. Er zijn binnenkort te weinig studenten om het aantal vacatures dat ontstaat, in te vullen. Om helder te krijgen waarom de interesse voor de reisbranche terugloopt, hebben we een imago-onderzoek laten uitvoeren door onderzoeksbureau Intelligence Group', verklaart Rian Verkooijen, Arbeidsmarktspecialist Reiswerk Opleidingen.

### Imago van het werk

Eén van de conclusies uit het imago-onderzoek is dat het imago van het werk in de reisbranche niet overeenkomt met de werkelijke inhoud van het werk. Het wordt geassocieerd met reizen en verkopen. 'Werken in de reisbranche houdt zoveel meer in dan alleen 'verkopen'. Denk bijvoorbeeld aan het klantencontact dat je hebt, de goede werksfeer en de diversiteit binnen het leuke product dat je aanbiedt.

### Synergie

Reiswerk heeft er voor gekozen eerst de identiteit van het werken in de reisbranche vast te stellen en vanuit daar verder te werken aan een arbeidsmarktstrategie. Identiteit- en marktstrategiebureau Synergie helpt daarbij. Zij hebben gesprekken gevoerd met HRM- professionals en mensen uit de branche om er achter te komen wat volgens hen die identiteit is. Joris van Zoelen, eigenaar van Synergie: 'Reisbranchewerk is veel meer dan het verkopen van reizen, je bent echt mensen aan het helpen om op een optimale manier tot een reis te komen. Daarvoor heb je een optimistische en dienstbare mentaliteit nodig.'

### Realistisch imago

'Voldoende gekwalificeerde nieuwe medewerkers voor deze uitdagende branche'. Dat is het doel van de nieuwe Arbeidsmarktstrategie, die we onlangs ontwikkelden op basis van de cijfers uit de Arbeidsmarktmonitor 2010. Een concrete aanpak waarbij we uitgaan van de sterke identiteit van de branche! In de loop van de komende drie tot vijf jaar hopen we daarmee het negatieve imago te kunnen vervangen door een realistisch en positief imago en de juiste mensen te interesseren voor onze reisbranche, aldus Verkooijen.

## Projecten Reiswerk in 2010

In 2010 voerde Reiswerk veel verschillende projecten uit. Hieronder zie je een overzicht.

### Arbeidsmarkt

Arbeidsmarktmonitor, Arbeidsmarktcampagne Reiswereldbaan, Beroepenfilmpjes, Ontwikkeling Arbeidsmarktbeleid- en strategie.

### Opleiding en ontwikkeling

Project Excellente Commerciële Dienstverlening, Professie a la Carte: EVC op MBO niveau, EVC en maatwerk op HBO niveau, Onderzoeksprojecten op HBO/WO niveau, Ontwikkeling beroepscompetentie-profielen, HBO Beroepsbeeldtest, Verkiezing Leerbedrijf van het Jaar.

### Communicatie

Website Reiswerk.nl, Travel@work op Travelecademy, Business case Travelcollege, Reiswerkkaternen en jaarverslag, Reiswerk-bijeenkomst op de vakdag vakantiebeurs.

### CAO

CAO voorlichting- boekjes- en onderzoeken.

### Uitvoering

De projecten zijn uitgevoerd door: Frank Radstake, Projectmanager arbeidszaken en onderwijs, Rian Verkooijen, Arbeidsmarktspecialist, Eva Schouwenaar, Community manager.

### Onder leiding van:

Bart van Wijck, Manager arbeidszaken en onderwijs ANVR. (jan. - juli)  
Frank Radstake, Manager arbeidszaken en onderwijs ANVR. (juli -dec.)

## Samenstelling bestuur per 31 december 2010

- Dhr. J. Verheij (voorzitter) namens FNV Bondgenoten
- Dhr. H. de Vaan namens CNV Dienstenbond
- Dhr. H. ter Halle namens Vakbond de Unie
- Dhr. C. van Eijden namens de ANVR
- Dhr. F. Oostdam namens de ANVR
- Dhr. C.J. Gelderman namens de ANVR

## Nieuwe website voor Reiswerk

Reiswerk.nl is in 2010 volledig vernieuwd. Hier vinden werkgever en werknemer in de reisbranche informatie over arbeidsvoorwaarden, opleiding en ontwikkeling en arbeidsmarkt. 'Een nieuwe look, maar vooral nieuwe inhoud biedt werkgever en werknemer gemakkelijk toegang tot informatie die van belang is bij het werken en jezelf ontwikkelen in de reisbranche', zegt Community manager van Reiswerk, Eva Schouwenaar. Begin 2010

vertelden zowel werkgever als werknemer in een gebruikersonderzoek wat zij belangrijk vinden aan de inhoud van een website van Reiswerk. Daar is de nieuwe Reiswerk.nl vooral op gebaseerd. Maar feedback van gebruikers ervan heeft ons toch nog een flink aantal verbeterpunten opgeleverd op het gebied van herkenbaarheid en indeling.

'Dit heeft ons geleerd dat het belangrijk is om de achterban er



vanaf het eerste begin bij te betrekken. Om er bij het nieuwe Travelcollege zeker van te zijn dat er een goede en gebruikersvriendelijke site ontstaat, heeft Reiswerk een speciale Usergroup ingesteld van werkgevers, werknemers en opleiders uit de branche', zegt Schouwenaar.

## Travelcollege en Battle of Concepts

Het bestuur van Reiswerk besloot al in 2009 Travelcollege te ontwikkelen; een online platform dat vraag en aanbod op één logische plek bij elkaar brengt op het gebied van leren en ontwikkelen voor én in de reisbranche. Een online platform voor werkgevers, werknemers en opleiders in de branche. In 2010 is een aantal belangrijke stappen gezet om Travelcollege in gang te zetten.

### Battle of Concepts

Zo heeft Reiswerk in februari 2010 de potentiële gebruiker van Travelcollege benaderd via het project 'Battle of Concepts', waarin aan studenten werd gevraagd innovatieve online diensten te bedenken waarmee de reisbranche vraag en aanbod van opleidingen bij elkaar brengt. Zesduizend studenten konden hun concepten insturen en meedingen naar (een deel van) de prijzenpot van € 5000,-. Voor Reiswerk heeft dit in totaal 42 ideeën opgeleverd waar volgens Frank Radstake, destijds Projectmanager arbeidszaken en onderwijs bij Reiswerk: 'zeker tien hele goede tussen zaten.' Uit die 42 ideeën verkoos de jury er uiteindelijk drie tot 'meest innovatief'.

### Business case

Na de 'Battle of Concepts' heeft Deloitte Consulting een business case ontwikkeld in opdracht van Reiswerk, met als doel de behoefte

vanuit de reisbranche in kaart te brengen. 'Wat zijn de wensen van de gebruikers en onder welke voorwaarden willen zij gebruik maken van Travelcollege? Waarom wil een opleider hierin zijn diensten ter beschikking stellen?', zegt Radstake. 'Daarnaast is het belangrijk hoe dit organisatorisch, technisch en financieel wordt vormgegeven.'

### Niet over één nacht ijs

'Belangrijk uitgangspunt is dat we niet over één nacht ijs gaan. Wij hebben heel goed nagedacht over Travelcollege. Aan de hand van uitkomsten uit zowel de 'Battle of Concepts' als de business case, is Reiswerk aan de slag gegaan met een pilotfase van Travelcollege. Daar hebben we in 2010 hard aan gewerkt. De pilotfase wordt afgerond in het tweede kwartaal van 2011.



Frank Radstake, arbeidszaken en onderwijs



# Bouwstenen om tot nieuwe strategie te komen

## Onderzoek naar resultaten SEPR-certificering

'Voor 2007 hielden we ons alleen bezig met het examineren en diplomeren van de studenten. In 2007 zijn we begonnen met het erkennen en certificeren van opleiders. De reden voor de koerswijziging was het convenant uit 2004 tussen reisbedrijven en -opleidingen om de aansluiting van onderwijs op bedrijfsleven en de onderlinge samenwerking te verbeteren. Ook kwam de focus te liggen op competentiegericht opleiden, dit betekent meer praktijkleren, zegt Caroline Molendijk, Manager onderwijsprojecten reisbranche.

Met die koerswijziging in 2007 werden er nieuwe doelstellingen geformuleerd. Omdat niet alle doelstellingen uit 2007 zijn behaald, zijn er voor SEPR nieuwe werkgroepen gevormd, om een nieuw vakdiploma voor de reisbranche te ontwikkelen. In die werkgroepen zitten afgevaar-

digden van het reisbedrijfsleven, een onderwijskundige procesbegeleider, een SEPR examenadviseur en de manager onderwijsprojecten 'We wilden in 2007 nog alle Mbo- en Hbo opleidingen SEPR certificeren, om zo het enige erkende diploma in de reisbranche te zijn. Daarnaast wilden we de levenslanglerlijn van Reiswerk vertalen naar vier SEPR-niveaus.

Beide doelstellingen waren al niet meer haalbaar toen de Hbo opleidingen geen toegevoegde waarde zagen in nog een accreditatie. Ook particuliere opleidingen vonden een SEPR certificering niet nodig. De opleidingen die niet SEPR gecertificeerd zijn, worden door het reisbedrijfsleven (in de reisbranche) wél erkend. Dat betekent automatisch dat het SEPR diploma niet het enige erkende diploma is,' zegt Molendijk.

Daarom heeft SEPR in 2010 onderzoek gedaan naar het niet behalen van de doelstelling uit 2007. Vervolgens heeft SEPR onderzoek gedaan naar een nieuwe toekomst van het vakdiploma. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat het reisbedrijfsleven ook graag bij de inhoud van het SEPR diploma betrokken wil worden.

'Dat nieuwe vakdiploma moet een aanvullend flexibel branchediploma worden. De reisbranche vindt de aansluiting tussen theorie en praktijk nog steeds onvoldoende. Naast SEPR diploma's bij Mbo opleidingen, moet er ook een andere SEPR accreditatie komen, met naast de vier vaste modules, ook keuzemodules of specialisaties. Niet alleen voor nieuwe medewerkers die net van de opleiding komen, maar ook voor zittende medewerkers die zich verder willen kwalificeren,' zegt Molendijk.

### Bestuur SEPR

Het bestuur van SEPR bestond in 2010 uit dezelfde personen als het bestuur van Reiswerk.

*Bedrijven willen graag een vernieuwd vakdiploma*

*Naast actuele opleidingsonderdelen moeten voortdurend nieuwe onderdelen worden toegevoegd die inspelen op veranderingen in de markt. Bedrijven blijken meer en meer rekening te houden met de competenties en talenten van medewerkers*

### Nieuwe doelstelling

Wat uit de onderzoeken goed naar voren kwam, is dat SEPR een sterk merk is. SEPR is herkenbaar, wordt gewaardeerd en geeft vertrouwen in de kwaliteit van de opleiding en het niveau van de medewerker. 'Dat willen we vasthouden, het vertrouwen in SEPR. Met de werkgroepen willen we komen tot een vakdiploma dat aansluit bij de behoeften en wensen van de reisbranche. Op die manier stromen goed gekwalificeerde mensen de branche binnen en dat is precies wat SEPR wil bereiken,' aldus Molendijk.

### SEPR Examencijfers 2010

Module	Examens
VR Algemene Reiskennis	67
VR Reisbestemmingen	47
VR Vervoer Verblijf verzekeringen	35
VVR Algemene reiskennis	19
VVR Reissomberekeningen	55
VVR Vakantiereisbestemmingen	25
VVR Vervoer Verblijf Verzekeringen	18
<b>Aantal uitgegeven diploma's</b>	<b>15</b>



### SEPR Cijfers

#### Overzicht Mbo-opleiders die in 2010 SEPR gecertificeerd zijn

ROC Mondriaan  
ROC Leiden  
Deltion College  
Zadkine  
Gilde Opleidingen

#### Erkende particuliere- of afstandsopleiders die in 2010 door SEPR erkend zijn

World Travel School  
De Reisopleider  
Odresa Opleidingen  
Studieplan

Een overzicht van alle gecertificeerde- en erkende opleiders vind je op [www.sepr.nl](http://www.sepr.nl)