

**Stichting Opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de
Elektrotechnische Detailhandel**

JAARVERSLAG 2017

Van Herwijnen Kreston Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
behorend bij controleverklaring

d.d. 31 mei 2018



OFED

Opleiding- en ontwikkelingsfonds voor de Elektrotechnische Detailhandel

Bezoekadres: Korenmolenlaan 4, 3447 GG Woerden

Postbus 416, 3440 AK Woerden

Telefoon: 0348-437375

Website: ofed.nl

Voor alle vragen over de OFED-kennisbank

Telefoonnummer: 0348-437326

Mail: e.tak@ofed.nl

KvK-nummer: 41158523

Van Herwijnen Kreston Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
behorend bij controleverklaring



d.d. 31 mei 2018

OFE Detailhandel (OFED)

OFED is het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de elektrotechnische detailhandel. Er werken ruim 17.000 werknemers in de bedrijfstak. OFED is opgericht door sociale partners in de bedrijfstak. Dat zijn aan werkgeverszijde Uneto-VNI en aan werknemerszijde FNV en CNV Vakmensen. De oprichting vloeit voort uit het sociaal overleg tussen werknemers- en werkgeversorganisaties. Daarom is het bestaan van OFED vastgelegd in de cao voor de elektrotechnische detailhandel.

Statutaire doelstellingen

In de statuten van de Stichting OFED zijn de volgende doelstellingen benoemd:

- a. Het verrichten van scholingsactiviteiten en ontwikkelingswerk ten behoeve van de werknemers en werkgevers ten einde de employability van werknemers te verbeteren.
- b. Het bevorderen en stimuleren van de opleiding ten behoeve van de elektrotechniek.
- c. Bevorderen van bij-, her-, na- en omscholing van werkgevers en werknemers die in de bedrijfstak werkzaam zijn.
- d. Het verzorgen van werkgelegenheidstrajecten voor gehandicapten en werklozen door middel van het aanbieden van vakopleidingen ter vervulling van vacatures in de elektrotechniek.
- f. Onderzoek naar het belang van (nieuwe) technologische ontwikkelingen op het vakgebied.
- g. Het verrichten van en informeren over het ontwikkelen van beleid op bedrijfs- en sectorniveau in de elektrotechniek.
- h. De inzet van adviseurs die voorlichting kunnen verstrekken op het gebied van scholing, vorming, arbeidsmarktbeleid aan ondernemingen in de elektrotechniek.

Cao Opleiding en Ontwikkeling Elektrotechnische Detailhandel

De statutaire doelstellingen van OFED zijn vastgelegd in de cao voor het Opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de Elektrotechnische Detailhandel. In deze cao is geregeld dat ieder bedrijf dat valt onder de werkingssfeer van de cao een bijdrage betaalt om de activiteiten van OFED mogelijk te maken. Het bestuur van OFED heeft de bijdrage voor 2017 vastgesteld op 0,4% van de loonsom voor het eerste half jaar en 0,35% van de loonsom voor de twee helft van het jaar. Dit besluit is gepubliceerd op de website www.ofed.nl.

Bestuur

OFED heeft de rechtsvorm van een stichting en wordt bestuurd door een bestuur dat bestaat uit vertegenwoordigers van de werknemers- en werkgeversorganisatie in de bedrijfstak.

Bestuurssamenstelling per 31-12-2017

- | | |
|--|---------------|
| • De heer R.W. Bernsen (voorzitter) | Uneto-VNI |
| • De heer M. den Heijer | CNV Vakmensen |
| • De heer A.P.J.M. van Hooff | Uneto-VNI |
| • De heer P.M.L.W. Lamers | FNV |
| • De heer N. Meijer | FNV |
| • De heer J.W.A. Post (penningmeester) | Uneto-VNI |

De uitvoering van het OFED beleid is uitbesteed aan de Stichting OTIB. De Stichting OFED heeft geen eigen personeel in dienst.

Missie OFED

OFED geeft vorm en inhoud aan de ambitie van sociale partners om werkgevers en werknemers te ondersteunen in de ontwikkeling van hun vakmanschap en een bijdrage te leveren aan een gezonde arbeidsmarkt van de elektrotechnische detailhandel.

Van Herwijnen Kreston Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
behorend bij controleverklaring

3



d.d. 31 mei 2018

OFED maakt zich sterk voor goed vakmanschap in de elektrotechnische detailhandel en ondersteunt werkgevers en werknemers om vooruit te kijken, talenten te benutten en vooruit te komen, met het oog op veranderingen in de toekomst.

Beleid 2017

OFED heeft zich ten doel gesteld om werkgevers en werknemers in de sector een online innovatief leerplatform te bieden met kennis, vaardigheden en inspiratie waarmee de werknemer zich blijvend kan ontwikkelen.

Daar waar de periode 2012-2016 in het teken heeft gestaan van de transitie van analoog naar digitaal scholings- en ontwikkelingsfonds zal de komende jaren de stap gezet worden naar een interactief scholings- en ontwikkelingsfonds. Dit om werkgevers en werknemers ook in de toekomst te kunnen bereiken met motiverend, innoverend en een passend online leeraanbod. Hiervoor heeft OFED een driejaren visie- en beleidsplan opgesteld dat de weg moet wijzen tot 2020. In het plan zijn de volgende ambities opgenomen:

- Het is de ambitie van OFED om 100% van de werknemers in de sector te bereiken met de online Kennisbank. Dit betekent dat het aanbod zich moet richten op alle doelgroepen, waaronder de verkoper, de online verkoper, bezorger, monteur en leidinggevend en zowel nieuwe instroom als bestaande vakkrachten moet stimuleren zich blijvend te ontwikkelen.
- Voor de ontwikkeling van werknemers gaat OFED uit van de kracht van blended learning, waarbij het fonds zoveel mogelijk het e-learning deel voor haar rekening wil nemen gericht op basiskennis en -vaardigheden.
- Het fonds voelt grote verwantschap met de detailhandel en ervaart steeds meer verwevenheid met de technische installatie. OFED wil meer samenwerken en leren van en met elkaar. Ook wil OFED daar waar wenselijk en mogelijk in gezamenlijkheid met andere fondsen nieuw leeraanbod ontwikkelen en/of de Kennisbank als online leerplatform verder door ontwikkelen.
- Focus ligt op het versterken en ondersteunen van de werknemers en werkgevers die willen investeren in de ontwikkeling van mensen.
- OFED voert daarnaast geen actief arbeidsmarktbeleid.
- OFED wil voor 80% een digitaal en interactief fonds zijn. OFED kiest er voor om een klein deel van het budget te reserveren voor fysieke bijeenkomsten, zoals de Innovatieavonden. Het aantal fysieke bijeenkomsten zal derhalve beperkt zijn.

Met de uitgevoerde activiteiten in 2017 heeft OFED de eerste stappen gezet naar een online innovatief leerplatform dat kennis, vaardigheden en inspiratie biedt waarmee de werknemer zich blijvend kan ontwikkelen.

Aandachtspunten voor de activiteiten in 2017 waren:

- Verkennen van mogelijkheden om de kennisbank als online platform interactiever te maken.
- Versterken van de samenwerking met de bedrijven en de vakmensen als eindgebruikers.
- Meer focus op de ontwikkeling van vaardigheden (skills-modules).
- Bijdragen aan loopbaanontwikkeling en duurzame inzetbaarheid.
- Meer samenwerking zoeken met aanverwante sectoren (installatietechniek en detailhandel).

Realisatie activiteiten 2017

De eerste helft van 2017 was het onduidelijk of de fonds-cao verlengd zou worden. In de zomer van 2017 zijn partijen tot een akkoord gekomen en is vooral in de tweede helft van het jaar volop ingezet in de doorontwikkeling van het leerplatform.

Van Herwijnen Kreston Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
behorend bij controleverklaring

4

d.d. 31 mei 2018



Hieronder een overzicht van de gerealiseerde activiteiten en resultaten in 2017.

Website en nieuwsbrief

Ook in 2017 is de website op regelmatige basis geactualiseerd met nieuwsberichten en nieuwe content en heeft OFED maandelijks een nieuwsbrief verstuurd naar alle geregistreerde lezers van de nieuwsbrief.

In de kennisbankmonitor 2017 is gevraagd aan respondenten hoe zij bij voorkeur geïnformeerd willen worden over OFED en de kennisbank. 84% geeft aan dat zij het liefst via de website of de nieuwsbrief op de hoogte blijven (66% in 2015). Voor OFED is dit stijgende percentage aanleiding geweest om de frequentie van de nieuwsbrief in de tweede helft van 2017 te verhogen naar 2x per maand.

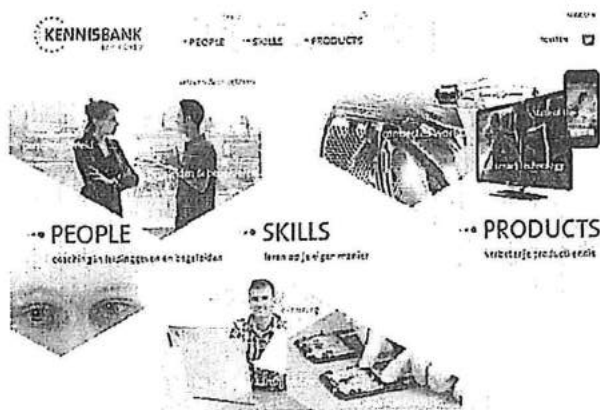
In de nieuwsbrief van OFED staan gemiddeld vijf nieuwsitems. Onderwerpen in de nieuwsbrief zijn: nieuwe content in de Kennisbank, arbeidsmarktinformatie, promotieacties, innovatieavonden en ander nieuws door en voor de sector. In 2017 ging de nieuwsbrief per email uit naar 5.619 geregistreerde gebruikers van de Kennisbank (3.944 in 2016).

Bezoekers website OFED.nl						
Jaar	aantal bezoekers	unieke bezoekers	pagina's gem.	gem. tijd	nieuwe bezoekers	bounce%
2012	3.738	2.589	4,55	03:37	58%	44%
2013	7.446	4.989	4,64	04:04	54%	47%
2014	10.496	6.539	3,58	03:00	55%	51%
2015	9.079	5.838	3,06	02:25	66%	55%
2016	7.500	5.046	3,25	02:43	62%	55%
2017	6.683	6.559	2,84	02:03	84%	59%

De meeste gebruikers vonden de website ofed.nl via de zoekmachine (51,2%), gevolgd door direct (34,3%) en via het doorklikken op de nieuwsbrief (11,1%).

OFED Kennisbank

OFED heeft de ambitie om als relatief klein fonds zoveel mogelijk werkgevers en werknemers in de branche te ondersteunen op het terrein van het ontwikkelen van vakmanschap. De belangrijkste stap die daarin is gezet is het ontwikkelen van een online Kennisbank waarmee (aankomend) werknemers in de sector online kunnen leren en zich verder kunnen ontwikkelen.



In de Kennisbank is onder Products actuele productinformatie over het assortiment van de elektrotechnische detailhandel te vinden, informatie over de nieuwste producten, de werking van producten en de achterliggende techniek. Ook zijn verkooptips per productgroep opgenomen die verkopers helpen om de producten als professional te verkopen. Daarnaast kent de Kennisbank de onderdelen Skills en People. Skills richt zich op het ontwikkelen van vaardigheden, People richt zich op het leidinggeven en werken aan je eigen inzetbaarheid.

De Kennisbank kan gebruikt worden als lesmateriaal, om kennis op te frissen of als naslagwerk. Via toets-modules is het mogelijk om de opgedane kennis en vaardigheden zelf te toetsen. Na het behalen van een toets ontvangt de werknemer een certificaat.

In 2017 lag de prioriteit voor de Kennisbank bij het actualiseren van de bestaande content, de ontwikkeling van vaardigheden (skills-modules) en bijdragen aan loopbaanontwikkeling en duurzame inzetbaarheid.

In 2017 zijn de volgende modules nieuw toegevoegd of is gestart met ontwikkeling:

Products

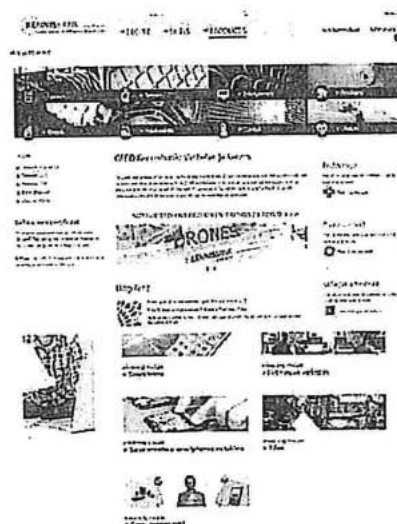
- Module Technologie
- Module Duurzaamheid
- Productvideo's IFA 2017
- DAB+

Skills:

- Module Tillen
- Module Veiligheid op de winkelvloer
- Actualisatie module Smart Home
- Actualisatie module Consumentenrecht

People:

- Nieuwe module toegevoegd voor medewerkers, gericht op duurzame inzetbaarheid en social skills
- Nieuwe content voor de module leidinggeven, gericht op vaardigheden



Het aantal bezoekers van de Kennisbank heeft zich ten opzichte van 2016 gestabiliseerd.

Bezoekersstatistiek Kennisbank 2017					
Jaar	Aantal bezoekers	Unieke bezoekers	Pagina's gem.	Gem. tijd	Nieuwe bezoekers ¹
2012	8.982	6.614	10,80	08:54	69%
2013	32.024	23.012	8,46	05:51	67%
2014	48.457	36.246	5,07	05:02	71%
2015	37.951	28.055	8,14	05:02	70%
2016	33.328	25.155	4,24	03:45	74%
2017	33.400	25.116	3,80	03:03	67%

De populairste pagina's na de homepage en de registratiepagina waren skills en consumentenrecht. De meeste gebruikers vonden de Kennisbank via de zoekmachine (64,2%), gevolgd door direct (22,6%).

Om gebruik te kunnen maken van de toets-module in de Kennisbank, moeten bezoekers zich registreren. Het aantal registraties is in 2017 toegenomen. In 2017 telde de Kennisbank in totaal 12.151 geregistreerde gebruikers, waarvan circa een kwart (2.776 deelnemers) ook actief in deze periode de Kennisbank heeft gebruikt. Ongeveer een derde van de actieve gebruikers waren bestaande accounts. Circa twee derde betrof nieuwe accounts (accounts aangemaakt in 2017).

Registraties Kennisbank	
Jaar	Aantal registraties totaal
2012	1.023
2013	4.707
2014	6.098
2015	8.339
2016	10.107
2017	12.151

Registraties naar soort	
Bedrijfsaansluitingen	6258
Individuele registraties	5.754 waarvan 1.511 leerlingen/docenten
Onderwijsinstelling	139

Toetsen

In 2017 zijn 2.575 toetsen in de Kennisbank gemaakt. Dat waren er minder dan in 2016 toen er 2.892 toetsen zijn gemaakt. De reden hiervan kan zijn dat er pas laat in het jaar nieuwe modules met toetsen zijn ontwikkeld. Ook wordt de Kennisbank ingehaald door nieuwe platformen die op de markt zijn verschenen zoals de app Elaunch Academy, waarmee in de meeste winkels mee wordt gewerkt. Het gebruik van deze app is gemakkelijker, sneller en innovatiever dan de Kennisbank en sluit beter aan bij de leerstijl van (jonge) verkopers.

¹ Nieuwe bezoekers = bezoekers die de website voor het eerst hebben bezocht.



In 2017 zijn binnen het Kennisbank onderdeel Products de meeste toetsen gemaakt in de modules Duurzaamheid, Computers en Beveiliging.

Top 5 toetsen Products

Toets	Aantal toetsen	Slagings%
Duurzaamheid	128	64%
Computers	97	90%
Beveiliging	85	88%
Beeld	97	72%
DAB+	78	96%

Binnen het Kennisbank onderdeel Skills zijn verreweg de meeste toetsen gemaakt in de module Consumentenrecht.

Top 5 toetsen Skills

Skillsmodule	Toets	Aantal toetsen	Slagings%
Consumentenrecht		951	93%
Tillen in de winkel		175	94%
Tillen bij bezorging		151	83%
HNV	Basis	74	96%
	Specialist	61	98%
	Strategisch	58	97%
Smart Home	Adviseur	74	95%
	Specialist	32	81%

Kennisbank klanttevredenheidsenquête

In 2017 is een klanttevredenheidsmonitor onder de gebruikers van de Kennisbank uitgezet. De Kennisbank in het algemeen krijgt een rapportcijfer van 7,4. De rapportcijfers op de verschillende onderdelen van de Kennisbank (zoals aanbod, gebruiksvriendelijkheid, relevantie) is in twee jaar tijd met gemiddeld 0,5 tot 1 punt gestegen.

Vernieuwing kennisbank

OFED heeft de ambitie om de Kennisbank verder te gaan vernieuwen. Het huidige platform biedt onvoldoende mogelijkheden om te voldoen aan de nieuwe wensen ten aanzien van functionaliteit, flexibiliteit en vormgeving van een succesvol online leerplatform. In 2017 is in nauw overleg met het bestuur en de klankbordgroep een programma van eisen opgesteld voor het nieuwe leerplatform. Vier leveranciers hebben hun voorstel gepitcht aan OFED en de klankbordgroep. Er is één partij geselecteerd om het nieuwe leerplatform te gaan ontwikkelen. Deze zal gereed zijn halverwege 2018.

Innovatiebijeenkomsten

De sector moet blijvend inspelen op innovaties. Niet alleen als het gaat om de producten die in de elektrotechnische detailhandel verkocht worden maar ook als het gaat om nieuwe vaardigheden die nodig zijn.

In november zijn drie innovatieavonden georganiseerd in Theater De Spiegel in Zwolle, Parktheater Eindhoven en Het Cultuurgebouw in Hoofddorp. De avonden waren gericht op de customer journey/experience. Er waren ongeveer 175 deelnemers.

OFED UITNODIGING Innovatieavonden



Van Herwijnen Kreston Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
behorend bij controleverklaring

8

d.d. 31 mei 2018

Klankbordgroep

De klankbordgroep van OFED bestaat uit een aantal opleidingsverantwoordelijken van verschillende bedrijven in de sector. Dit zijn zowel de opleidingsmanagers van een aantal groot winkelbedrijven als van verschillende inkoopcombinaties. In 2017 is de klankbordgroep meerdere malen bij elkaar geweest. De klankbordgroep wordt betrokken bij het ontwikkelen van content voor de Kennisbank en de klankbordgroep is nauw betrokken geweest bij het opstellen van de eisen en het offertetraject voor de nieuwe versie van de Kennisbank.

Samenwerking andere sectoren

In 2017 is overleg geweest met diverse andere sectoren om te kijken naar de mogelijkheden om samen nieuw leeraanbod te ontwikkelen en/of de Kennisbank als online leerplatform verder door te ontwikkelen. Een belangrijke stap in deze ambitie is de samenwerking met stichting thuiswinkel.org, INretail, ANVR, Uneto-VNI, waarbij gezamenlijk een e-Academy op wordt gezet om de ontwikkeling van e-commerce skills bij de huidige en toekomstige medewerkers in de retail te versnellen.

