

Arbeidsmarktverkenning Juweliërs

Samenvatting

September 2023



samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven
maakt werk van praktijkleren



Dit rapport is opgesteld door Rijnland Advies in opdracht van het Expertisepunt specialistisch vakmanschap van SBB in samenwerking met Federatie Goud en Zilver. Nadere informatie is verkrijgbaar op rijnlandadvies.nl.

Het volledige onderzoeksrapport is op te vragen bij het Expertisepunt specialistisch vakmanschap.

rijnland
advies

K. Hagens k.hagens@rijnlandadvies.nl

S. de Boer

S. Koopman

Postbus 35

7030 AA Wehl



FEDERATIE
GOUD|ZILVER

P. Thio, P.Thio@fgz.nl

Röntgenlaan 11

2719 DX Zoetermeer

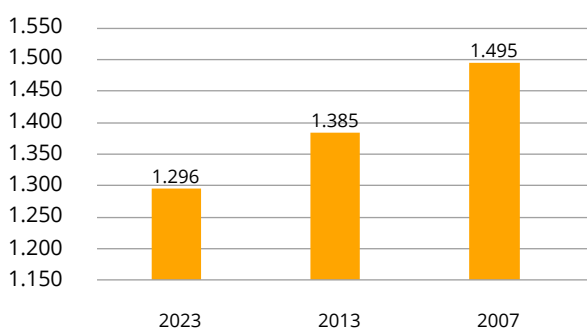
Samenvatting

Profiel van de bedrijven en de ondernemers

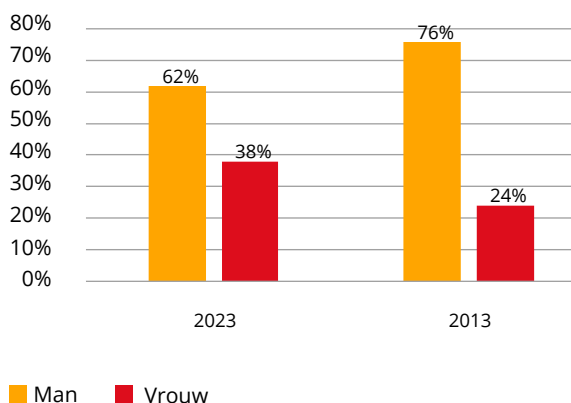
De branche omvat in 2023 circa 1.296 bedrijven. Het aantal bedrijven is sinds 2013 licht afgenomen (-89 ofwel -6,4%). Het bedrijvenbestand bestaat voor 76% uit detailhandelsgerichte juweliers en voor 24% uit juweliers met nevenactiviteiten. Bijna alle bedrijven houden zich bezig met het verkopen van sieraden met en zonder diamant en trouwringen en met reparatie van sieraden. Een groot deel (89%) verkoopt ook horloges en repareert uurwerken (79%).

In 2023 is bijna tweederde (62%) van de ondernemers man en is 38% van de ondernemers vrouw. Onder de juweliers met nevenactiviteiten is het aandeel vrouwelijke ondernemers groter dan onder de detailhandelsgerichte juweliers (55% versus 33%). Het aandeel van vrouwen onder de ondernemers is sinds 2013 gegroeid.

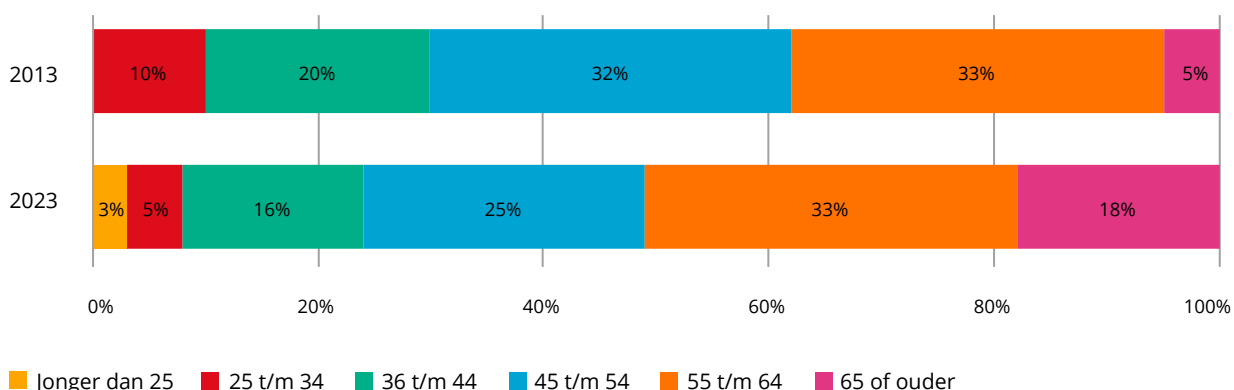
Figuur 1 **Aantal juweliersbedrijven**



Figuur 2 **Geslacht van de ondernemer**



Figuur 3 **Leeftijd van de ondernemer**



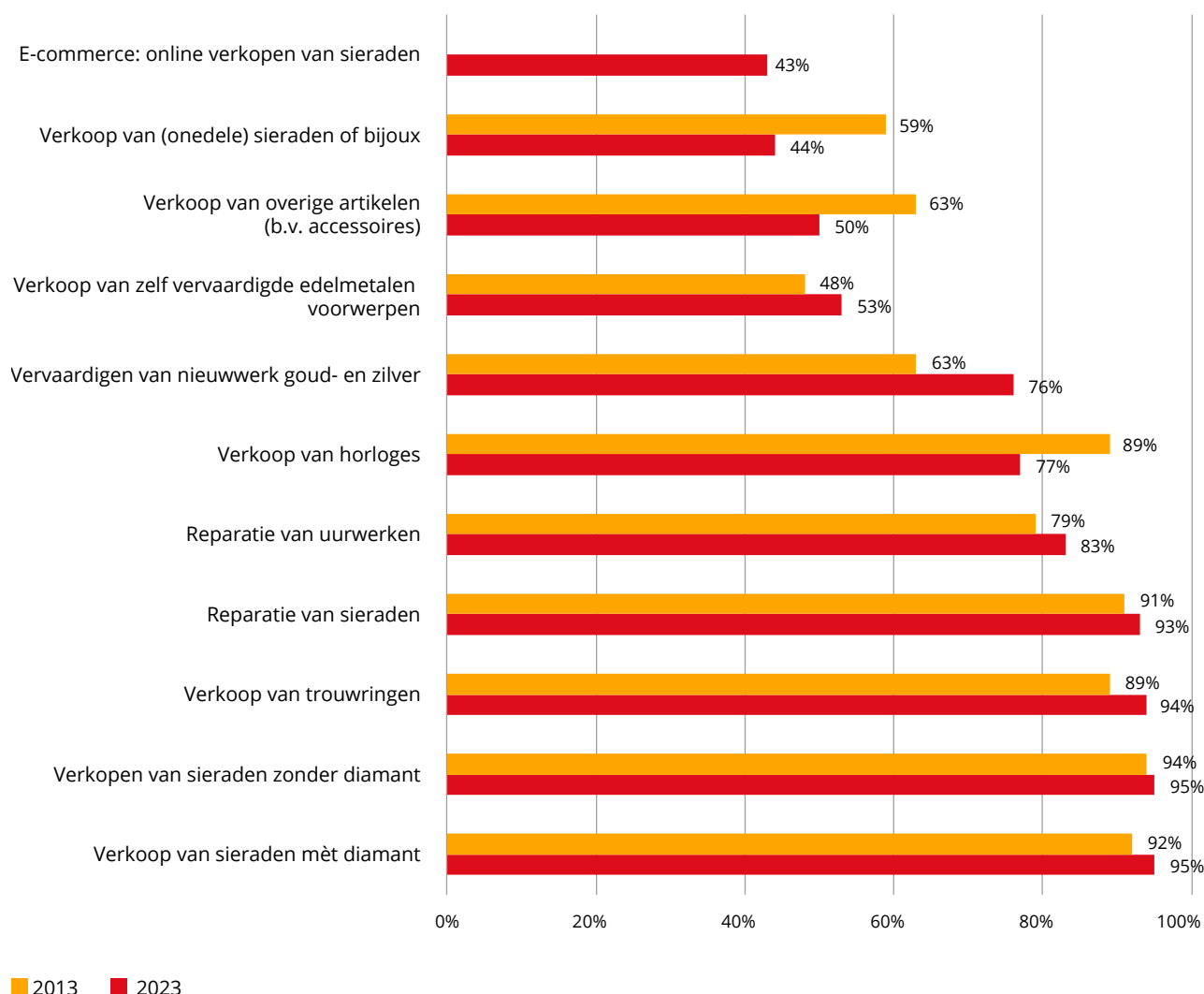
Het aandeel van ondernemers van 65 jaar of ouder is toegenomen van 5% in 2013 naar 18% in 2023. Ruim de helft van de ondernemers (58%) is 45 tot en met 64 jaar.

42% van de ondernemers heeft een mbo-vakopleiding bij de Vakschool gevolgd. Onder de juweliers met nevenactiviteiten is het aandeel met een vakdiploma groter dan onder de detailhandelsgerichte juweliers (52% versus 39%).

De meeste juweliers (80%) vallen onder de CAO Detailhandel in juwelierswaren. Een klein deel van de ondernemingen (6%) valt onder de CAO voor het Goud- en zilversmidsbedrijf. Een derde van de ondernemingen (35%) betaalt salarissen op het niveau dat in de CAO wordt aangegeven. De helft van de ondernemers geeft aan dat men salarissen betaalt die boven het CAO-niveau liggen.

De activiteiten van de bedrijven komen in grote lijnen overeen met de resultaten uit 2013. Er zijn enkele opvallende verschillen. De verkoop van horloges, onedele sieraden en “overige artikelen” is afgenomen. De vervaardiging van nieuwwerk goud en zilver en de verkoop van zelf vervaardigde edelmetalen voorwerpen en sierraden met en zonder diamant is toegenomen. Reparatie van horloges en sieraden is eveneens licht toegenomen.

Figuur 4 Activiteiten van de bedrijven



Werkgelegenheidsaspecten

In de detailhandelsgerichte juweliersbedrijven werken gemiddeld 10,9 personen. Bij de juweliers met nevenactiviteiten werken gemiddeld 4,9 personen. Het gemiddeld aantal werkzame personen per bedrijf is toegenomen van 6,2 in 2013 naar 9,5 in 2023. Dit heeft mede te maken met het feit dat de ketenbedrijven in 2013 buiten beschouwing werden gelaten. Het totale aantal werkzame personen in de juweliersbranche inclusief de ondernemers kan in 2023 worden geschat op ruim 12.000 personen.

Tabel 1 De werkgelegenheid

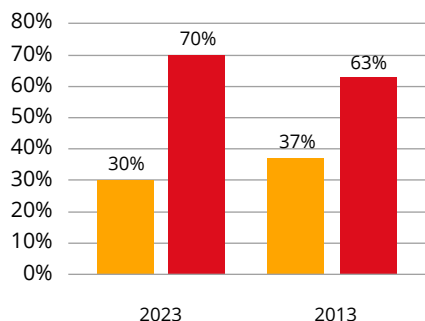
Werkgelegenheid inclusief de ondernemer	Bedrijfstype		Totaal 2023	Totaal 2013*
	Detailhandelsgericht	Met nevenactiviteiten		
Werkzame personen				
Gemiddeld per bedrijf	10,9	4,9	9,5	6,2
Totaal in steekproef	1.060	151	1.211	
Schatting totale populatie	10.733	1.529	12.261	8.559
Fulltime equivalenten				
Gemiddeld per bedrijf	8,3	3,0	7,0	
Totaal in steekproef	803,0	93,3	896,3	
Schatting totale populatie	8.130,4	944,7	9.075,0	

* In de werkgelegenheidscijfers van 2013 werden de ketens buiten beschouwing gelaten.

Het gemiddelde aantal FTE's per bedrijf bedraagt 8,3 bij de Detailhandelsgerichte bedrijven, 3,0 bij de juweliers met nevenactiviteiten en 7,0 gemiddeld in het totale bedrijvenbestand. Het totale aantal FTE's kan worden geschat op ruim 9.000.

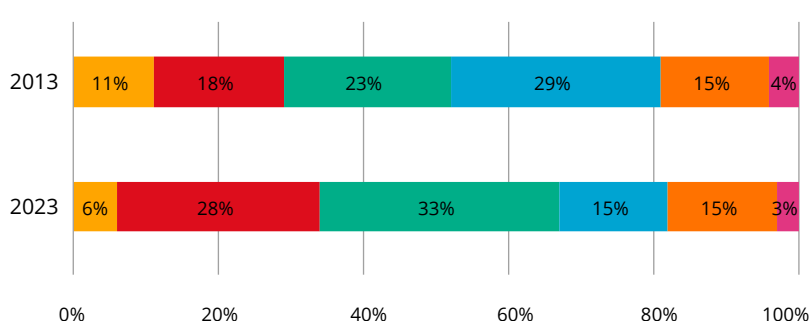
De werknemerspopulatie bestaat voor ruim tweederde uit vrouwen. Het aandeel van vrouwen is sinds 2013 gegroeid van 63% naar 70%. 61% van de werknemers is 25 tot en met 44 jaar. Het aandeel van de leeftijdsgroepen tot en met 44 jaar is aanzienlijk gegroeid. De vergelijking met 2013 is echter niet helemaal zuiver, omdat toen de ketens buiten beschouwing zijn gelaten.

Figuur 5 Geslacht van de werknemers



■ Man ■ Vrouw

Figuur 6 Leeftijd van de werknemers



■ Jonger dan 25 ■ 25 t/m 34 ■ 36 t/m 44 ■ 45 t/m 54
 ■ 55 t/m 64 ■ 65 of ouder

Bijna tweederde van de medewerkers inclusief de ondernemer werkt 32 of meer uur per week. In de detailhandelsgerichte bedrijven is het aandeel van deze groep groter dan onder de bedrijven met nevenactiviteiten (64% versus 41%). 29% van de medewerkers werkt 12 tot en met 31 uur per week. 7% werkt minder dan 12 uur per week. Het aandeel fulltimers is sinds 2013 toegenomen van 54% naar 64%.

Een vijfde van de medewerkers exclusief de ondernemer (19%) heeft een mbo-vakdiploma op het gebied van juweliersbedrijf, goud- en zilversmid of uurwerkkerstellen.



In- en uitstroom van personeel

Bijna de helft van de juweliers trok nieuw personeel aan in 2022. Bij de meeste van deze bedrijven stroomden 1, 2 of 3 mensen in. Bij twee bedrijven stroomden tussen 10 en 20 nieuwe medewerkers in. Eén bedrijf nam 200 nieuwe medewerkers aan in 2022. Dit beïnvloedt het totaal en het gemiddelde voor de gehele branche. Gemiddeld stroomden in 2022 per juweliersbedrijf 2,9 nieuwe medewerkers in.

Tabel 2 Overzicht instroom van nieuwe medewerkers in 2022

	Bedrijfstype		Totaal
	Detailhandelgericht	Met nevenactiviteiten	
Aantal bedrijven in de steekproef	97	31	128
Personeel aangetrokken in 2022	45%	45%	45%
Totaal aantal instromers in steekproef	282	23	305
Gemiddeld per bedrijf	2,9	0,7	2,4
Schatting totale branche	2.855	233	3.088

De nieuw aangenomen medewerkers werden vooral aangesteld als verkoper zonder vakdiploma en zonder lopende vakopleiding. Bij één bedrijf werden in 2022 189 nieuwe medewerkers aangenomen, met name op het gebied van sales. Het grootste deel (93%) van de nieuwe instromers kwam van buiten de juweliersbranche.

Gemiddeld stroomden er per bedrijf 1,9 mensen uit in 2022. Onder de detailhandelsgerichte juweliers was de uitstroom gemiddeld hoger dan onder de juweliers met nevenactiviteiten (2,4 versus 0,6 medewerkers gemiddeld per bedrijf). Bij één bedrijf stroomden 180 mensen uit in 2022.

Tabel 3 Overzicht uitstroom van medewerkers in 2022

	Bedrijfstype		Totaal
	Detailhandelgericht	Met nevenactiviteiten	
Aantal bedrijven in de steekproef	97	31	128
Personeel uitgestroomd in 2022	34%	35%	34%
Totaal aantal uitstromers in steekproef	231	18	249
Gemiddeld per bedrijf	2,4	0,6	1,9
Schatting totale branche	2.339	182	2.521

De vertrokken medewerkers hadden voor een substantieel een verkoopfunctie zonder vakdiploma's en volgden ook geen vakopleiding. De vertrokken medewerkers stroomden volgens de bedrijven in de meeste gevallen uit naar een baan buiten de juweliersbranche.

Op basis van de onderzoeksresultaten kan worden geschat dat het aantal werkzame personen in de juweliersbranche in 2022 met circa 570 personen is gegroeid.



Tabel 4 Ontwikkeling werkgelegenheid in 2022

	Bedrijfstype		Totaal
	Detailhandelgericht	Met nevenactiviteiten	
Schatting instroom totale branche	2.855	233	3.088
Schatting totale branche	2.339	182	2.521
Ontwikkeling werkgelegenheid 2022	+516	+51	+567

In de bedrijven die deelnamen aan het onderzoek stonden 55 vacatures open. Voor het totale bedrijvenbestand kan het aantal openstaande vacatures worden geschat op ruim 550.

Tabel 5 Openstaande vacatures juli 2023

	Bedrijfstype		Totaal
	Detailhandelgericht	Met nevenactiviteiten	
Bedrijven met openstaande vacatures	26%	26%	26%
Totaal aantal vacatures in steekproef	45	10	55
Gemiddeld per bedrijf	0,5	0,3	0,4
Schatting totale branche	456	101	557

De helft (49%) van de openstaande vacatures is gericht op verkopers of juweliers. 15% is gericht op mensen met een diploma van de vakschool Juwelier of Medewerker juwelier. 5% is gericht op iemand die in opleiding is bij de Vakschool en voor 29% van de openstaande vacatures voor verkopers hoeft de kandidaat geen valdiploma te hebben en hoeft de kandidaat ook geen vakopleiding te volgen.

In een kwart van de bedrijven zijn er mogelijkheden om intern door te stromen naar andere functies. De meest voorkomende doorstroommogelijkheden zijn van een junior verkoopfunctie naar senior verkoper/juwelier en van senior verkoper/juwelier naar leidinggevende functies en bedrijfsleider. Bij een deel van de bedrijven is ook overname van het bedrijf mogelijk.

De vakopleidingen

40% van de bedrijven heeft recente of minder recente ervaring met stagiairs van de vakopleidingen voor het juweliersbedrijf, uurwerktechniek of goud- of zilversmid. Ruim een derde (37%) van de bedrijven is van plan om in de toekomst stagiaires van de genoemde vakopleidingen een stageplek te bieden in het bedrijf. Ruim een kwart (28%) is dat niet van plan en 35% weet het nog niet. De helft van de ondernemers (50%) schat de kans op werk voor gediplomeerde studenten van de vakopleidingen voor het juweliersbedrijf in als goed of zeer goed. 13% schat de kans op werk in als slecht of zeer slecht.

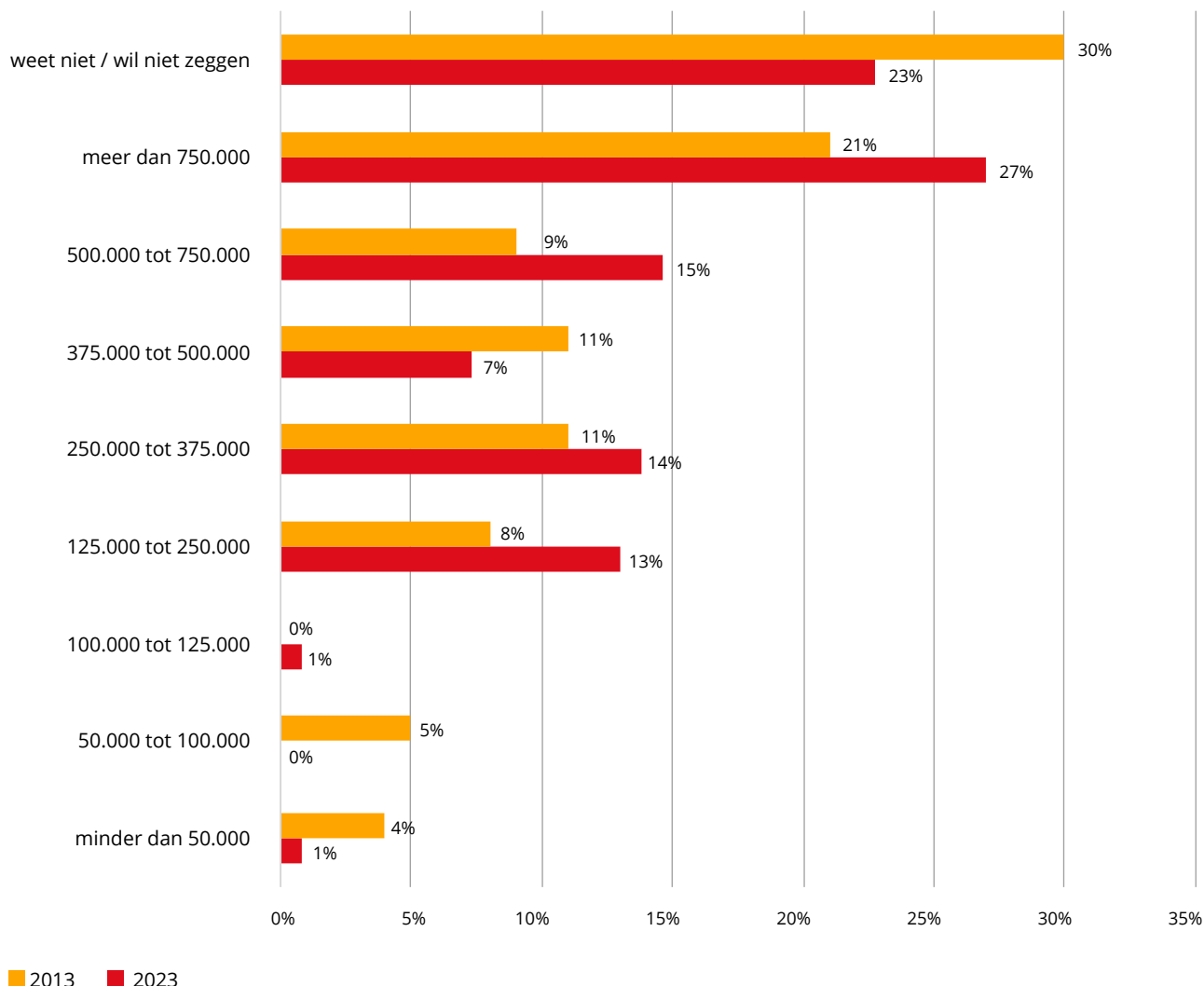
Opleidingsbehoefte voor medewerkers

Een derde (34%) van de bedrijven heeft behoefte aan opleidingen voor medewerkers anders dan stagiaires. Zij hebben zowel medewerkers met vakdiploma's als medewerkers zonder vakdiploma's op het oog. De opleidingen waaraan men behoefte heeft zijn met name verkopen, diamantkennis, algemene kennis van het juweliersvak en edelsteenkunde.

Omzet

De omzet van de meeste bedrijven (58%) ligt tussen € 125.000 en 1 miljoen Euro. 27% van de bedrijven heeft een omzet groter dan 750.000 Euro. In 2013 was dit 21%. 1% van de bedrijven heeft een omzet lager dan 100.000 Euro. In 2013 was dit 9%.

Figuur 7 Omzet van de bedrijven exclusief BTW



In de meeste bedrijven (71%) was de omzet in 2022 groter dan in 2021. In 2021 nam de omzet in 61% van de bedrijven toe ten opzichte van 2020. 40% van de ondernemers verwacht dat in 2023 de omzet zal stijgen ten opzichte van 2022. Ruim een derde van de ondernemers (37%) verwacht dat de omzet in 2023 gelijk blijft ten opzichte van 2022. 10% verwacht een omzetzdaling.

Gebruik van informatie, diensten en media

Tweederde van de ondernemers (68%) is lid van de FGZ. De meeste bedrijven hebben ook een abonnement op het vakblad Edelmetaal, ontvangen de nieuwsbrief Beveiliging van de FGZ en ontvangen de e-mail- waarschuwingen van de beveiligingscommissie. De helft van de bedrijven zegt een wachtwoord te hebben voor de website van de FGZ. Iets meer dan de helft (54%) wisselt ervaringen uit met collega's. Weinig ondernemers (7%) maken gebruik van inkoop Samenwerkingsverbanden.

Figuur 8 **Gebruik van informatie en diensten**



Het uitwisselen van informatie met collega's gebeurt hoofdzakelijk per telefoon, via e-mail, facebook of app of via persoonlijk bezoek.

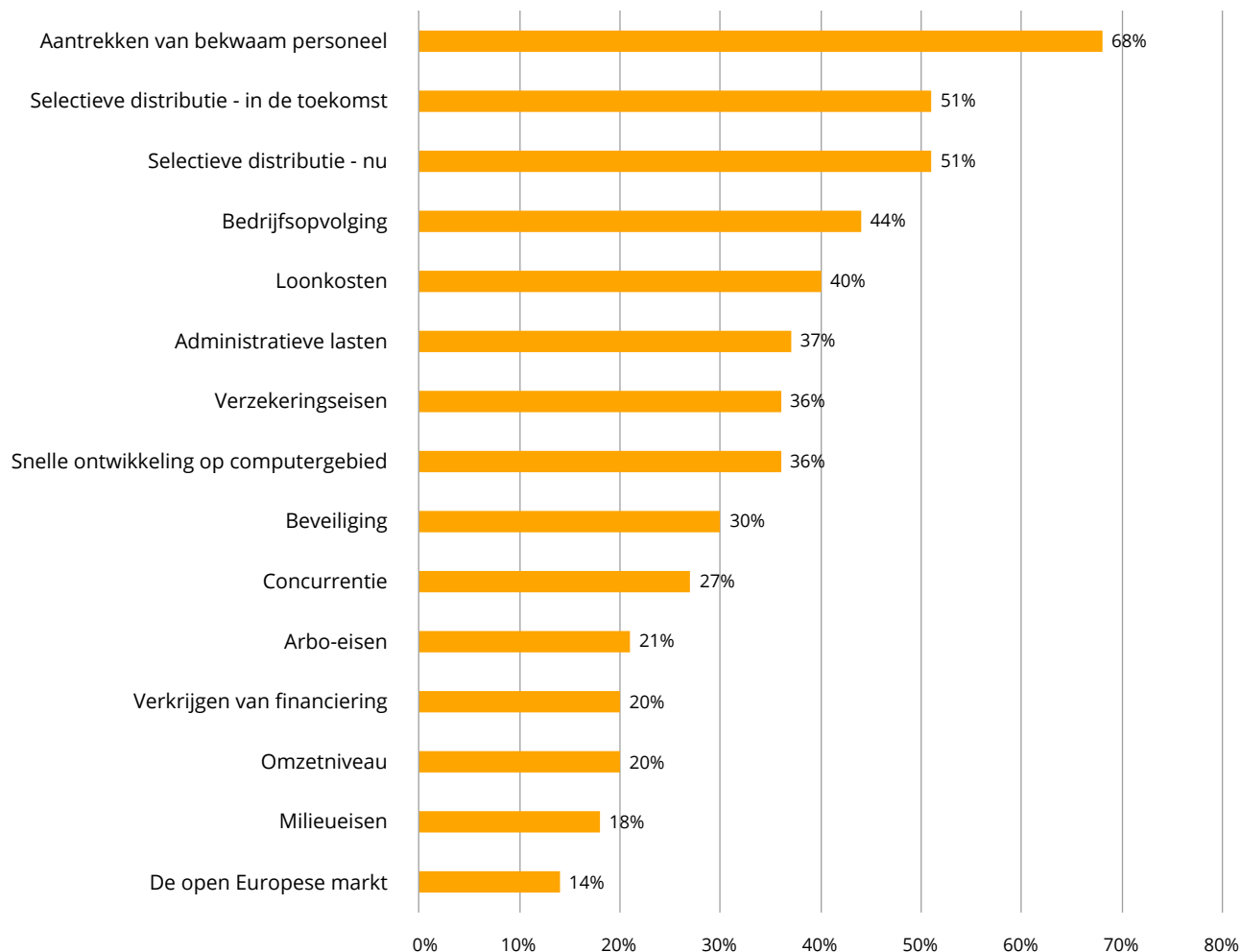
Bijna alle bedrijven hebben een website (96%). De meeste bedrijven (74%) plaatsen daarop een catalogus met het productaanbod en informatie over de producten. De helft van de bedrijven met een website (52%) biedt op de website de mogelijkheid om producten te bestellen en af te rekenen. Eveneens de helft (49%) biedt links aan naar websites van merkproducten.

Bijna alle bedrijven (92%) gebruiken social media voor hun bedrijf. De meest gebruikte kanalen voor het bedrijf zijn Facebook en Instagram.

Ervaren problemen

Aspecten die voor de helft of meer dan de helft van de bedrijven een klein of groot probleem vormen zijn het aantrekken van bekwaam personeel en selectieve distributie van onderdelen voor fabrikanten/leveranciers.

Figuur 9 Ervaren problemen



De ondernemers die selectieve distributie als een probleem ervaren geven aan dat men hier last van heeft bij alle A-merken, alle dure merken of alle Zwitserse merken. Een derde van de ondernemers is bereid een training te volgen om zich te certificeren. Eveneens een derde wil investeren in gereedschap om zich te certificeren.



Verzekeringen van ZZP-ers

Onder de respondenten bevinden zich zeven ondernemers zonder personeel. Geen van deze ZZP-ers heeft een oudedagsvoorziening. De meesten (86%) hebben geen inkomensverzekering.

Ontwikkelingen in het vak

Aspecten van het werk die volgens de ondernemers belangrijker worden zijn met name het leveren van een goede dienstverlening/service, ambachtelijke vaardigheden zoals het met de hand maken van sieraden in een eigen atelier, reparaties en online marketing.

De belangrijkste ontwikkelingen in de juweliersbranche op dit moment zijn volgens de ondernemers:

- De stijgende verkoop van gouden sieraden;
- De stijgende online verkoop;
- De toename van de vraag naar maatwerk, het personaliseren van sieraden;
- De stijgende vraag in het hogere segment, dure producten en service;
- Het toenemend belang van dienstverlening en service.

De visie van deskundigen op de vakopleidingen en ontwikkelingen in de branche

Aan vijf deskundigen zijn vragen voorgelegd over de aansluiting van de opleidingen op de behoeften van de bedrijven. Zij denken dat aan de volgende aspecten nadrukkelijker aandacht zou kunnen worden besteed in de opleidingen.

Verdieping van verkoopvaardigheden

Een deel van de deskundigen geeft aan dat in de verkooptraining verdieping nodig is. Volgens de deskundigen kan de gewenste verdieping worden gevonden in het behandelen van:

- de klantreis;
- de marketing van het bedrijf;
- hospitality.

Daarnaast vinden verschillende deskundigen dat meer aandacht nodig is voor e-commerce (online presenteren en verkopen).

De begeleiding van de student en het leerbedrijf tijdens de stage

De meeste deskundigen vinden dat de student tijdens de stage door de school goed begeleid wordt. De stagebegeleider komt vaak genoeg langs en heeft voldoende contact met de student. De deskundigen zijn ook tevreden over de samenwerking tussen de school en het bedrijf rond de begeleiding van studenten in de stage en ook over de contacten tussen de school en de praktijkopleider van het bedrijf.

De praktijkopleiders worden door de school goed geïnstrueerd en gecoached. Bij de grotere juweliersbedrijven zijn de filiaalmanagers veelal de praktijkopleiders. Die worden door de school goed begeleid. De school maakt duidelijke afspraken met het leerbedrijf over wat er wordt verwacht in de BPV (BPV-opdrachten en beoordelingen). Het leerbedrijf weet bij wie men terecht kan en wordt goed geholpen als er vragen zijn.

Over de kwaliteit van de praktijkopleider van het bedrijf hebben ondernemers twijfels. De praktijkopleiders bezitten de kennis van het vak die nodig is. Ondernemers twijfelen over de mate waarin de praktijkopleiders in staat zijn die kennis over te dragen en goed om te gaan met de stagiair. "Dat vinden de praktijkopleiders vaak moeilijk. Je werkt acht uur per dag met elkaar op een klein oppervlak. Als een leerling iets niet goed doet, moet je daar goed mee omgaan. Want je moet met elkaar door. Daar kunnen onze mensen zeker nog beter in worden."



Zijn de gediplomeerden goed inzetbaar?

De gediplomeerden zijn over het algemeen goed inzetbaar in het bedrijf. De inzetbaarheid varieert wel per persoon. Men geeft aan, dat deze nieuwe medewerkers vaak alleen de basiskennis en vaardigheden beheersen, en de finesses van het vak nog moeten leren. "Het is net als met autorijden, pas na diplomering ga je het pas echt leren. Dat is ook normaal."

Verschillende bedrijven hebben een concreet uitgewerkt inwerkprogramma. Dit komt zowel voor bij kleinere bedrijven (5 tot 10 medewerkers) als bij grotere bedrijven. Men doet dit omdat men veel mensen binnenkrijgt zonder vakkennis. De filiaalmanager wordt geacht de nieuwe medewerkers volgens dit inwerkprogramma te begeleiden. Een aantal elementen van deze programma's zijn de volgende.

- Elke nieuwe medewerker krijgt een vaste begeleider.
- De kwaliteitsnormen van het bedrijf. Onderdelen daarvan zijn:
 - productkennis;
 - klantbenadering;
 - kassatraining;
 - onderhouden en schoonhouden van de winkel;
 - uiterlijke verzorging en kleding van de medewerker.

De wenselijkheid van certificaten

In het mbo kan een school mbo-certificaten aanbieden. Een certificaat behandelt een deel van de reguliere mbo-opleiding. Het voordeel hiervan is, dat deze wettelijk erkend zijn en passen in de wettelijke kwalificatiestructuur. Zowel de cursist als zijn of haar werkgever weet dus precies wat deze certificaten waard zijn. De deskundigen denken dat bedrijven zeker behoefte hebben aan een aanbod van mbo-certificaten. Dit is relevant voor zowel vakgeschoolde jonge mensen als voor mensen die zonder vakkennis in de juweliersbranche komen werken. Relevante onderwerpen voor certificaten vindt men:

- edelsteenkunde;
- kennis van gekleurde stenen;
- 3D ontwerpen en printen;
- waarde schatten/taxeren;
- kennis van edelmetalen;
- basiskennis van de techniek van het maken van sieraden;
- etiquette;
- verkoopkunde, klantreis, hospitality.

Trends in het vak en de wenselijkheid om deze in de vakopleiding te behandelen

De deskundigen vinden de volgende trends belangrijk genoeg om deze te behandelen in de mbo-vakopleidingen.

E-commerce.

Hierbij gaat het zowel om online marketing, online verkoop als fotografie. Sommige deskundigen geven aan dat e-commerce vooral van belang is voor verkopen in het onderste segment, tot € 700,-. De duurdere sieraden worden over het algemeen niet via internet verkocht.

Duurzaamheid

De deskundigen vinden dat het onderwerp duurzaamheid in de opleiding naar voren moet komen. Dan gaat het met name om onder andere het werken met gerecyclede materialen en om kennis over de herkomst van edelmetalen en edelstenen en het beantwoorden van vragen van klanten daarover.

Personalisering van het product

De behoefte van een klant aan een uniek, op de klant afgestemd product neemt toe, en dit is voor de juwelier zeer belangrijk. Een sprekend voorbeeld hiervan is de behoefte aan gedenksieraden. Het werk van goudsmeden is eveneens in veel gevallen gepersonaliseerd. Andere mogelijkheden zijn het personaliseren van sieraden via specifieke wijzerplaten en gravingen.



Narratief, laten zien van je ambachtelijkheid, branding, een eigen verhaal en identiteit

Deze ontwikkeling is belangrijk in de branche. Steeds meer juweliërszaken laten hun vakmanschap zien door de werkplaats zichtbaar te maken, waar de klant een goudsmid of uurwerkhersteller aan het werk kan zien.

Samenwerking

Samenwerking met andere juweliërs en goudsmiden, uurwerkherstellers, fabrikanten en leveranciers kan veel voordelen opleveren. In de praktijk komt dit moeilijk van de grond. Men vindt het wel zinvol studenten op de potentiële voordelen van samenwerking te attenderen.

Kwaliteitsverbetering

Een deel van de deskundigen geeft aan dat het kwaliteitsniveau in het juweliërsvak omhoog moet en gaat. Het belang van sieraden in het hogere (duurdere) segment neemt toe. Daar liggen volgens de deskundigen nog grote kansen in de markt. Daardoor krijgt men een ander type klant. Dit stelt ook hogere eisen aan de juwelier, als het gaat om communiceren met de klant, hospitality en kennis van producten.

Ondernemerschap

De deskundigen vinden dat de volgende aspecten van ondernemerschap in de opleiding terug moeten komen.

- Het vaststellen van het toekomstbeeld van de onderneming en het vormgeven van de onderneming.
- Het regelen van het financiële gedeelte (van het opstarten) van de onderneming en het bewaken, registreren en verantwoorden van de financiële situatie.
- Presenteren en promoten van de onderneming.
- Inkopen voor de onderneming (producten en/of diensten).
- Verwerven van opdrachten en binden van klanten.

Verschillende deskundigen geven aan dat het in beeld brengen van de klantreis en het op basis daarvan opstellen van een marketingstrategie ten grondslag hoort te liggen aan de keuzes die de ondernemer maakt op het gebied van toekomstvisie, promotie en klantenbinding. Dit hoort daarom nadrukkelijk bij de ondernemersvaardigheden.

Daarnaast geven sommige deskundigen aan dat bij ondernemen in de moderne tijd ook de volgende aandachtspunten horen:

- personeelsbeleid: hoe vind en houd je gekwalificeerd personeel;
- veiligheid en beveiliging.

Loopbanen

In de kleine bedrijven bestaat een beperkte functiesplitsing. Er zijn junior en senior verkopers. Mensen die al wat langer bij een bedrijf werken kunnen extra taken krijgen om het werk interessant te houden. In de middelgrote bedrijven (ondernemingen met twee tot vijf winkels) zijn er wat meer doorgroeimogelijkheden, bijvoorbeeld naar filiaalmanager/bedrijfsleider.

Binnen de grote bedrijven zijn er meer doorgroeimogelijkheden naar functies zoals bedrijfsleider, hoofd werkplaats, hoofd verkoop, hoofd administratie en senior verkoper