

Tele'Train directeur Bas Filippini over persoonsgebonden certificering en de voortrekkersrol van het UWV:

“Certificering van call center medewerkers is een uiting van professionaliteit en volwassenheid!”

De groeiende interesse in kwaliteitskeurmerken en ITO certificering toont aan dat de vaderlandse call center wereld op weg is naar volwassenheid. Er ontstaat méér aandacht voor kwaliteit en een groeiend aantal partijen wenst het streven naar hoogwaardige dienstverlening te bekronen met een certificaat. En er is niet alleen interesse in certificering op organisatieniveau. Volgens Bas Filippini, directeur-eigenaar van Tele'Train, is er ook sprake van toenemende belangstelling voor certificering van personeel: “Call center medewerkers worden eindelijk voor vol aangezien!”

Door: Ernst Kruise

“Persoonsgebonden certificering van call center medewerkers is géén nieuw onderwerp. De mogelijkheid om call center medewerkers op te leiden volgens trajecten die leiden tot een (T-bin of Telebusiness) diploma of (deel)certificaat bestaat namelijk al lang. En vorig jaar introduceerde de Werkgeversvereniging facilitaire call centers (WGCC) een voor de aangesloten leden verplicht starters-diploma voor nieuwe medewerkers. Toch is het aantal call center medewerkers dat ook daadwerkelijk een ‘officieel papertje’ heeft nog altijd erg bescheiden in aantal.

Omslag

Gelukkig is er nu wel sprake van een omslagpunt. De interesse in het opleiden van personeel met een afsluitend diploma of certificaat groeit eindelijk. In de call center wereld komen we dan ook van ver. Zo'n 20 jaar geleden heeft deze bedrijvigheid ongestructureerd vorm gekregen. Ineens waren er call centers en was er veel personeel nodig. In de eerste fase was de vraag naar personeel ook groter dan het aanbod. Deze situatie, in combinatie met het gegeven dat voor call center werk ook veel herintreders en studenten werden geworven, maakte dat call center werk al snel werd gezien als een baantje erbij, een tijdelijke functie of in elk geval géén werk waarvoor je ‘echte’ diploma's nodig hebt.

Nu begint de markt zich te onttrekken aan de perceptie dat iedereen call center werk

kan doen. Hoewel ik de door velen voorspelde verzwaring van de call center functie in de praktijk nog altijd niet zie, weet ik wél dat call center werk volwaardig werk is. Een beroep ook, dat niet voor iedereen is weggelegd. Het lijkt er op dat het werk eindelijk voor vol wordt aangezien!

UWV: Voortrekkersrol

Tóch zijn er om persoonsgebonden certificering van de grond te krijgen een paar échte ‘voortrekkers’ nodig; organisaties met een voorbeeld functie voor anderen. Het UWV vervult in mijn optiek een dergelijke functie. Samen met Tele'Train en Randstad heeft deze organisatie een gedurfd traject ontwikkeld om grote aantallen mensen gecertificeerd op te leiden en aldus gekwalificeerd op de arbeidsmarkt te brengen.



Het UWV biedt een compleet opleidingspakket aan op het gebied van arbeid in call centers en zet hierin haar eigen call center organisatie in als een reïntegratie organisatie. Uit de 'bakken' van de sociale dienst en de gemeenten selecteert men werkzoekenden met een (lange) afstand tot de arbeidsmarkt. Na een positief intake gesprek wordt de kandidaten aansluitend de mogelijkheid geboden om via Randstand Rentree een pre-training te volgen. Een training die er primair op is gericht is om mensen klaar te stomen om weer aan het werk te gaan en die een basis legt voor werken in een call center. Kandidaten die de pre-training met goed gevolg doorlopen worden vervolgens door Randstad voorgesteld aan de klantcontact organisatie van het UWV, met call centers op verschillende plaatsen in het land. Kandidaten die deze 'screening' goed doorkomen, krijgen vervolgens een starterstraining aangeboden. Deze stoomt de mensen klaar om als call center agent aan de slag te gaan.

Direct na afloop van de starterstraining krijgt iedere kandidaat een gesprek met een teamleider van één van de UWV call centers. Deze beslist of de kandidaat een kans krijgt om zich binnen het call center te bewijzen. Is dat het geval dan wordt er na 3 tot 6 maanden een leer-werktraject opgestart dat maximaal 3 jaar kan duren. In deze periode kunnen de medewerkers deelcertificaten behalen maar in principe ook een volledige MBO opleiding doorlopen.

Op deze wijze verricht het UWV baanbrekend werk. Als grote call center werkgever bekleedt men een voorbeeldfunctie voor anderen door toe werken naar een situatie met alleen nog gekwalificeerd personeel. Ook stimuleert men de doorstroom naar andere call center organisaties elders op de markt en wordt men dus een belangrijke leverancier van gekwalificeerd personeel.

Krapte

Van deze aanpak kan de hele markt profiteren. De komende jaren zal de arbeidsmarkt structureel verkrappen en zal het veel moeilijker worden om aan voldoende personeel te komen. Je moet als werkgever aantrekkelijk zijn en perspectief bieden aan werknemers. Op deze manier kan dat. Voor de werkgevers zelf zijn de leer-werktrajecten overigens ook interessant. Binnen de WVA regeling leren en werken betaalt de belastingdienst een flink deel van de gemaakte opleidingskosten terug! Een prettige bijkomstigheid en een mooie mogelijkheid om het opleidingsbudget te stimuleren.

Complete leerweg

Overigens is het met de voorspelde krapte belangrijk om het vizier niet alleen op de medewerkers te richten. Er zijn niet alleen gecertificeerde leerwegen op MBO niveau. Inmiddels zijn er ook uitstekende mogelijkheden om staf personeel en hoger management gecertificeerd op te leiden. Een uiterst positieve ontwikkeling die het beeld van de call center wereld in positieve zin zal beïnvloeden. Tele'Train speelt hier op in door een complete doorgaande leerweg te bieden voor medewerkers/sters, teamleiders en stafleden middels het zogenaamde call center college van deze organisatie op MBO- en HBO niveau!"

Tele'Train is donateur van ITO

Tele'Train

Willemsparkweg 191
1071 HA Amsterdam

Tel: +31-20-470 4658
Fax: +31-20-470 4659
E-mail: info@teletrain.nl
Internet: www.teletrain.nl

