

Michel van Deursen (Tempo Team Teleservices) waarschuwt voor nieuwe schaarste op de arbeidsmarkt:

“We moeten investeren in het binden van mensen. Verloop is géén vanzelfsprekendheid!

Als een economie na een mindere fase weer groei vertoont, is dat herstel doorgaans als eerste merkbaar in de uitzendbranche. Michel van Deursen van Tempo Team Teleservices signaleert een groeiende vraag naar flexpersoneel en verwacht zelfs nieuwe schaarste op de call center arbeidsmarkt: “we moeten voorkomen dat we de markt structureel uitputten!” Van Deursen pleit voor zorgvuldiger wervings- en selectieprocedures en méér aandacht voor de mensen om nijpende personeelstekorten te voorkomen.

“Bij Tempo Team merken we als geen ander dat de economie zich weer op richt. Over de hele linie bespeuren we een toenemende vraag naar tijdelijk personeel; hét signaal dat bedrijven weer groeien en durven te investeren.

Kijkend naar de call center markt moeten we vaststellen dat we daar overigens de afgelopen jaren niet eens hebben gemerkt dat er minder vraag was. Vraag gebleven.... Dat baart ons overigens wél zorgen! Als we niet oppassen gaan we snel een periode van ‘nieuwe schaarste’ tegemoet. Een periode waarin het steeds moeilijker zal zijn om personeel te vinden voor werk in call centers.

We moeten ons namelijk realiseren dat het profiel van de mensen die we werven voor werk in call centers, érg gewild is. We zijn immers vooral op zoek naar communicatief vaardige mensen, met minimaal een middelbare opleiding en een commerciële inslag. Welnu, dat type mensen wordt in tal van functies gevraagd. Deze krachten kunnen in toenemende mate kiezen uit meerdere functies in diverse branches en sectoren. Zeker met de vergrijzing op de loer, moeten we ons bewust zijn van een krapper wordende arbeidsmarkt.

Binding

Dit betekent dat we arbeidskrachten aan ons moeten binden; iets waar we in de call center wereld nog lang niet genoeg in slagen. De structureel hoge verloopcijfers spreken wat dat betreft boekdelen, maar wat me nog het meeste raakt is de acceptatie ervan. We gaan er vanuit dat het verloop hoog is; accepteren het als ‘fact of life’. Symptomatisch is wat dat betreft de COPC benchmark omtrent verloop. Je scoort goed als je 7 á 8% verloop hebt.

Waarom wordt er zo weinig gekeken naar de opbrengsten van 1% minder verzuim? Het is de moeite waard om verloopcijfers eens goed te analyseren. Verbeteringen zijn doorgaans snel te realiseren en leveren voor een organisatie snel geld op. Grijp die kans!

Achtergronden van verloop

Als je kijkt naar de achtergronden van de hoge verloopcijfers springen er twee zaken uit: de werkdruk en het gebrek aan intermenselijk contact. De werkdruk zorgt voor stress en het gebrek aan persoonlijk contact maakt dat call center medewerkers zich doorgaans slechts een nummer voelen.

Vanuit het ITO perspectief is dit géén wenselijke situatie. Absentie (stress is oorzaak nummer 1 van ziekteverzuim) drukt de bereikbaarheid. Bovendien weten we allemaal dat het menselijk is dat arbeidskrachten klanten zo behandelen als ze zich zelf behandeld voelen. In termen van 'betrouwbaarheid' en 'respect' loop je dan dus risico's in je klantcontact.



Edwin van Wijk en Michel van Deursen

Flexkrachten

De call center arbeidsmarkt bestaat traditioneel voor zeker dertig procent uit flexkrachten en dat percentage zal de komende jaren zeker niet afnemen. Het betekent dat de uitzendorganisaties ook een taak hebben als het gaat om het verbeteren van bovenstaande situatie.

Tempo Team Teleservices zal zich de komende periode nog meer richten op het binden van de flexkrachten. We besteden veel aandacht aan onze wervings- en selectieprocessen en – als we de mensen eenmaal aan het werk hebben- willen we ze vasthouden.

Dat gaan we onder andere doen door de processen zoveel mogelijk te vergemakkelijken. Onze flexkrachten hoeven bijvoorbeeld geen geschreven

urenbriefjes meer in te leveren op de vestiging. Dat kan elektronisch. Nóg belangrijker is echter dat we veel persoonlijke aandacht aan de mensen besteden. Ze krijgen onder andere de mogelijkheid om een opleidings-overeenkomst met ons aan te gaan. We willen investeren in het opleiden van call center personeel en het werk nog meer een écht beroep maken.

Uiteraard zijn we daarbij wel weer afhankelijk van onze inleners. Met deze partijen willen we graag afspraken maken over een stuk commitment. En uiteraard vinden we het dan ook heel belangrijk hoe zo'n organisatie omgaat met de mensen. Het directe toezicht en management ligt immers toch daar, maar daar mogen wij als flexpartner ook best eisen aan stellen!

	inhouse	facilitair
Instroom	17%	61%
Uitstroom		
<i>op initiatief werknemer</i>	11%	18%
<i>op initiatief werkgever</i>	09%	22%
Verzuim		
-vast pers.	08%	05%
-flexkracht	06%	07%

Bron: NCCBO 2005

Tempo Team Teleservices is ITO donateur

www.tempo-team.nl
 Michel van Deursen
 Tel 0345-58 04 68



michel.van.deursen@tempo-team.nl