

Sectorplan Contactcentersector

Doorlooptijd: 2 jaar, 1 mei 2014 – 1 mei 2016

Versie: 26 september 2014

Missie

Sectorale ambitie

Richtinggevende doelen

SMART doelen

Operationalisatie

Contactgegevens, kerncijfers

Naar een werkende arbeidsmarkt: crisisaanpak en duurzame inzetbaarheid

Het bieden van werkzekerheid en het voorkomen van werkloosheid

Thema 1: Arbeidsinstroom kwetsbare werknemers

Thema 2: Scholing

Maatregel 1: 183 kwetsbare werknemers worden in dienst genomen

Maatregel 2: 740 werknemers behalen het basiscertificaat klantcontact, 29 extra deelnemers volgen de opleiding MBO 3 contactcentermedewerker, 6 extra deelnemers volgen de opleiding MBO 4 teamleider, 19 extra deelnemers volgen HBO opleidingen ten behoeve van teamleiders

Maatregel 3: 172 medewerkers krijgen een loopbaancheck

Maatregel 1: In dienst nemen kwetsbare werknemers (>6 maanden werkloos, 55+ ers, personen zonder startkwalificatie)

Het doel van deze maatregel is het bevorderen van de instroom van kwetsbare werknemers in de contactcentersector zodat kwantitatieve en kwalitatieve tekorten worden voorkomen en kwetsbare werknemers een nieuwe kans krijgen op de arbeidsmarkt. Deelnemende bedrijven zullen samen met OCCC en KSF relevante informatie gaan verzamelen zodat er een inspirerend en duidelijke introductiefilm ontwikkeld kan worden. Deze kan vervolgens gebruikt worden door het UWV en gemeenten bij de werving van nieuwe mensen. Daarnaast zullen bedrijven worden gestimuleerd kwetsbare doelgroepen in dienst te nemen door nauw samen te werken met het UWV en gemeenten. Tenslotte bestaat er, ter bevordering van de instroom, de mogelijkheid om vanuit het UWV en gemeenten loonkostensubsidie c.q. proefplaatsing (3 maanden met behoud van uitkering) als stimuleringsmaatregel in te zetten binnen het sectorplan. Dit kan alleen dan als het onderdeel uitmaakt van een breder re-integratietraject met baangarantie en nooit langer dan 3 maanden.

Uitvoering: Stichting OCCC

Maatregel 2: Algemene scholing

Het doel van deze maatregel is het verbeteren van de duurzame inzetbaarheid van zittend personeel en nieuwe instroom in de contactcentersector middels scholing welke bijdraagt aan verbetering c.q. toename van kennis, vaardigheden en competenties, waardoor kwalitatieve tekorten in de toekomst worden voorkomen.

Scholing is noodzakelijk gezien de toenemende eisen die aan kennis en competenties van de medewerkers in de contactcentersector worden gesteld. Het betreft zowel werknemers die nog niet in het bezit zijn van een diploma als medewerkers die dit wel zijn maar opgeschoold worden naar een hoger niveau.

Medewerkers die nieuw instromen in de branche, moeten over bepaalde basisvaardigheden beschikken. Hiervoor is het basiscertificaat medewerker klantcontact ontwikkeld. Na het volgen van deze basisopleiding kan de medewerker doorstromen in de MBO 3 opleiding.

Teamleiders worden getraind in leidinggevende- en coachingsvaardigheden middels een erkende MBO 4 opleiding teamleider.

Uitvoering: Stichting OCCC en externe opleiders

Maatregel 3: Loopbaancheck en advies

Het doel van deze maatregel is het voorkomen van mismatching en het bieden van toekomstperspectief aan medewerkers door met het inzetten van de loopbaancheck een goed beeld te krijgen van de talenten van de medewerker zodat de medewerker zich kan ontwikkelen binnen de organisatie en op termijn een volgende carrièrestap kan maken in de branche of buiten de branche.

Bedrijven worden gestimuleerd medewerkers goed te begeleiden in de ontwikkeling van de medewerker en toekomstperspectief te bieden. Door middel van het inzetten van een loopbaancheck worden competenties getest, kan een e-portfolio worden opgesteld en kan een ontwikkelplan worden opgesteld zodat het talent van de medewerkers in beeld wordt gebracht. Op basis hiervan kan de werkgever bijvoorbeeld het takenpakket van de medewerker uitbreiden of door laten stromen naar een andere functie. Hierdoor kun je de medewerker motiveren en langer behouden binnen de organisatie.

Uitvoering: Stichting OCCC

Hoofdaanvrager

Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds CallCenters (OCCC)
Mevr. G. Roelofsen
g.roelofsen@hpbleek.nl
Postbus 627
3440 AP Woerden

Samenwerkingspartners

FNV Bondgenoten, Klantenservicefederatie (KSF), Qlix

Marktcijfers

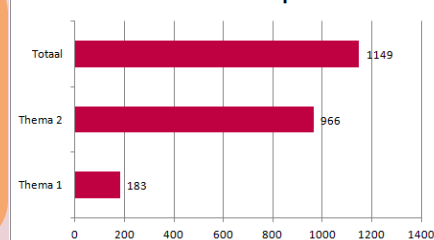
De branche kent 120.000 medewerkers, dit vormt ca. 1,5% van de beroepsbevolking. Tweederde van de medewerkers is vrouw.

Contactcenters zijn onderdeel van een bedrijf (inhouse contactcenters) of ze zijn zelfstandig (facilitaire contactcenters). De verdeling tussen deze onderdelen is als volgt: overheid 10%, facilitair 25% en inhouse 65%.

In 2012 is door de aanhoudende recessie het aantal vacatures fors gedaald. Voor de periode 2012-2017 wordt een jaarlijkse groei verwacht van gemiddeld 6,1%.

Er is weinig loopbaanperspectief voor medewerkers: slechts 7% van de eigen medewerkers stroomt door binnen de organisatie vanwege de beperkte loopbaanmogelijkheden.

Aantal deelnemers per thema



Subsidiale kosten:
€1.604.421
Subsidiebedrag:
€ 868.541
Eigen bijdrage:
€735.880

Productie:
Adviestalent in opdracht van het ministerie van SZW
www.adviestalent.nl
Contactpersoon:
Mevr. M. Houtman
m.houtman@adviestalent.nl