

Sectorplan Contactcentersector

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

Versie: 5 december 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

Maatregel 1: 183 nieuwe kwetsbare werknemers worden in dienst genomen

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.

Uitvoering: Stichting OCCC

Thema 2: Scholing

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 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: 172 medewerkers krijgen een loopbaancheck

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.

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. De loopbaanchecks en advies vinden plaats in het kader van scholing.

Uitvoering: Stichting OCCC

Hoofdanvrager

Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds
CallCenters (OCCC)
Mevr. G. Roelofsen
g.roelofsen@hpbleek.nl

Postbus 627
3440 AP Woerden

Samenwerkingspartners

FNV Bondgenoten, Klantenservicefederatie (KSF), Qlix

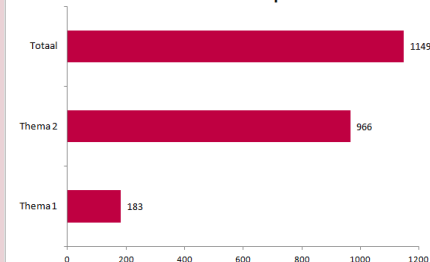
Marktcijfers

De contactcentersector kent 120.000 medewerkers. 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%.

De contactcentersector is een kansrijke sector met een grote behoefte aan personeel. Voor de periode 2012-2017 wordt een jaarlijkse groei verwacht van gemiddeld 6,1%. Door een imago probleem en onbekendheid met de sector krijgen werkgevers hun vacatures moeilijk gevuld.

Ook is er weinig loopbaanperspectief voor medewerkers: slechts 7% van de eigen medewerkers stroomt door binnen de organisatie vanwege de beperkte loopbaanmogelijkheden. Daarnaast ontwikkelt de sector zich snel en wordt het vak complexer. De sector heeft daarom te kampen met kwantitatieve tekorten en krijgt op termijn ook te maken met kwalitatieve tekorten. Met de maatregelen in het sectorplan wil de sector hierop inspelen.

Aantal deelnemers per thema



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

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