

Gecertificeerd opleiden voor een betere kans op de arbeidsmarkt

met het opleidingsprogramma van Tele'Train

UWV is de uitvoeringsinstantie voor sociale zekerheidsuitkeringen in Nederland. De missie van UWV is: 'Wij stimuleren werken. Als werken onmogelijk is, zorgen wij snel voor tijdelijk inkomen.' Deze missie vloeit voort uit de wet SUWI (Structuur Werk en Inkomen). Naast het verstrekken van uitkeringen stimuleert en ondersteunt UWV bij reïntegratie: terugkeer in het arbeidsproces. Voor het UWV is 'klantgerichtheid' een belangrijke doelstelling.

Historie

In 2003 werd binnen het UWV een centraal Klantcontactcentrum opgericht. Er werd gestart met zes klantcontact medewerkers; inmiddels zijn dat er rond de 700. Aanleiding

trum Assen, licht toe: 'Het Klantcontactcentrum van het UWV heeft een duidelijke voorbeeldfunctie, om te laten zien waar het UWV voor staat: UWV stimuleert werken. Doelstelling was dan ook om onze mensen een kans te geven om een betere en goed gekwalificeerde arbeidskracht te worden. Zo hebben ze meer kansen op de arbeidsmarkt.'

Gecertificeerd opleiden

Het UWV koos voor een uitgebreid opleidingsprogramma om deze missie te kunnen vervullen. Ronald Kole, Manager Klantcontactcentrum Goes: 'Om onze medewerkers een betere kans op de arbeidsmarkt te kunnen geven, wilden wij een erkende opleiding, met een certi-



voor de oprichting van het Klantcontactcentrum was de toenemende druk op de verschillende afdelingen, die tot dan toe zelf alle binnenkomende telefoontjes afhandelden. Vandaag de dag komen er gemiddeld 500.000 tot 600.000 telefoongesprekken per maand binnen bij het Klantcontactcentrum van het UWV, verdeeld over de vestigingen in Goes, Groningen en Assen.

Klantcontactcentrum als voorbeeldfunctie

Het UWV richtte het Klantcontactcentrum op met een duidelijke missie, namelijk om mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt een betere kans te geven om zich te ontwikkelen. Han van der Wijk, Manager Klantcontactcen-

ficaat op MBO niveau.' In Tele'Train vond UWV de externe partner die dit realiseerde. Ronald Kole: 'In het voortraject kwam Tele'Train het beste uit de bus. De opleidingen zijn maatwerk en Tele'Train deed een goed aanbod. Tele'Train verzorgde daarnaast al de basistrainingen voor onze medewerkers.'

Tele'Train – samenwerking met partners

Voor het invullen van een erkend opleidingsprogramma zocht Tele'Train contact met het ROC. Ook de uitzendbureaus - die medewerkers voor het Klantcontactcentrum van het UWV selecteren en plaatsen - werden in het traject betrokken. Han van der Wijk: 'Het team



Grensverleggend klantcontact

UWV

Quality Excellence Program

Klantcase



van Tele'Train aangevuld met deskundigen vanuit KCC vormt de trajectgroep en is leidend in het vaststellen van het onderwijsprogramma. Daarnaast is er een stuurgroep, die verantwoordelijk is voor de totale besluitvorming. Hierin zijn alle partners vertegenwoordigd.' Na een gemeenschappelijke voorlichtingsbijeenkomst kon het opleidingsprogramma van start gaan.

Invulling van het programma

Het door Tele'Train ingevulde opleidingsprogramma is een combinatie van theorie en vaardigheidstrainingen. Ronald Kole: 'In de opleiding wordt ingegaan op verschillende aspecten van het vak. Theoretische kennis maakt deel uit van het programma, zoals 'wat gebeurt er allemaal in een contactcenter', maar ook verschillende vaardigheden komen aan bod. Klantgerichtheid bijvoorbeeld: een duidelijke doelstelling van het UWV.'

De opleiding wordt voor een groot deel in de tijd van de werkgever gegeven. In totaal omvat de opleiding acht modules; één keer per acht weken een volledige werkdag. Han van der Wijk: 'Al onze medewerkers nemen in principe deel aan de opleiding. Wij roosteren men-

het werkproces anders kan. De medewerkers zijn pro-actief in de signalering hiervan.'

Ronald Kole vult aan: 'Hoewel het vrij plannen van de medewerkers natuurlijk veel druk op de werkvloer en uitvoering legt, ervaar ik de opleiding zeker als positief. Wij kunnen hiermee als werkgever laten zien dat we ons best doen voor onze mensen en onze medewerkers graag voor een tijd aan ons binden. Na deze modules is het bijvoorbeeld mogelijk om een officieel MBO-diploma te gaan halen. Dat geeft onze medewerkers de kans om zichzelf naar een hoger niveau te tillen. In de uitvoering verwacht ik dan ook straks met nog beter gekwalificeerde mensen te werken, die meer begrip hebben voor beslissingen die in een contact center aan de orde van de dag zijn. Inroosteren en de reden van flexwerken, bijvoorbeeld.'

Samenwerking Tele'Train

Ook de samenwerking met Tele'Train wordt als positief ervaren. Han van der Wijk: 'Wat ik vooral als positief ervaar in de samenwerking met Tele'Train, zijn de korte lijnen. Komt er iets naar voren tijdens de opleiding, dan spreken we dit direct door en wordt het ook snel opgepakt door Tele'Train. Ook van onze kant proberen we dan snel te schakelen. Dit werkt

Quality Excellence Program

Overzicht diensten Tele'Train

Software Solutions

- Performance Management
- Workforce Management
- Quality Monitoring
- E-Learning

Training & Education

- Maatwerk
- Open Inschrijvingen
- E-Learning
- Erkend Opleiden

Professional Services

- Interim Management
- Callreview Expertise

Managed Insourcing

- Effectief Klantcontact
- Effectief Kostenbeheer

Tele'Train voor UWV

- Gecertificeerd opleiden.
- In samenwerking met partners.
- Voor een betere kans op de arbeidsmarkt.



sen hiervoor tijdens werktijd in. Dit vergt veel organisatie – voor deze opleiding plannen we 480 uur op jaarbasis vrij, ongeveer 15 FTE per werkdag – we geven daarmee aan onze medewerkers aan dat wij hun ontwikkeling serieus nemen.'

Een belangrijk onderdeel in de opleiding zijn de praktijkopdrachten: deze opdrachten krijgen de medewerkers mee om direct mee aan de slag te gaan. Naast deze opdrachten wordt huiswerk uitgevoerd in een e-learning omgeving.

Resultaten tot nu toe

Op dit moment is de eerste module afgerond. De reacties zijn positief. Han van der Wijk: 'De medewerkers ervaren het als een unieke mogelijkheid en zijn daardoor erg enthousiast. De combinatie van theorie en vaardigheidstrainingen maakt dat onze medewerkers beter in hun werk zijn. Ook bij UWV geldt natuurlijk dat kwaliteit voor alles gaat. Wat ik heel plezierig vind, is dat ik veel meer te horen krijg wat er in

zeer prettig.'

Ronald Kole: 'Tele'Train maakt duidelijke afspraken en komt deze ook na. Ik ben dan ook zeer tevreden over de samenwerking.'

Toekomst

De opleiding – met een totale looptijd van ongeveer een jaar – zal ook aan de nieuwe medewerkers gegeven worden. UWV ziet – naast de mogelijkheid de kansen voor zijn medewerkers te vergroten – ook belangrijke doelstellingen in kwaliteit. Han van der Wijk: 'Wij sturen erop om 80% van de calls binnen 60 seconden aan te nemen. Maar ook de andere 20% moet wel binnen het verwachtingspatroon van de klant vallen. UWV streeft er bovendien naar om 85% van de klantvragen direct te beantwoorden. Wij voeren regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit. De reacties van onze klanten zijn al positief, maar mijn verwachting is zeker dat door het opleidingsprogramma de skills van de medewerkers vergroten en daarmee ook de klanttevredenheid zal toenemen.'

TELE TRAIN

Voor meer informatie:

Tele'Train B.V.

Telefoon (020) 470 46 58

Fax (020) 470 46 59

info@teletrain.nl

www.teletrain.nl