



Marktmonitor 2006

Behoeftetepeiling Contact-
center medewerker

door Mike van Mechelen, Huub Verijdt

Colofon

Datum aanmaak	15 november 2006
Versie	1.0
Status	Officieel
Kenmerk	
Bestand	
Datum bijstellen	15 januari 2007
Auteur	Mike van Mechelen, Huub Verijdt

© ECABO 2007

Overname voor eigen gebruik is toegestaan onder bronvermelding.

Inhoud

Samenvatting	5
1 Inleiding	7
2 Onderzoeksopzet	9
3 Resultaten	11
3.1 Inleiding	11
3.2 Arbeidsmarkt	11
3.2.1 Huidige situatie	11
3.2.2 Verwachte ontwikkelingen	16
3.3 Onderwijs	19
3.4 Beroepspraktijkvorming	24
4 Conclusie	27
Bijlage 1 Vragenlijst	29
Bijlage 2 Toelichting knelpunten personeelsvoorziening	31
Bijlage 3 Andere ontwikkelingen in de Contactcenterbranche	33
Bijlage 4 Informatie per bedrijfssector	35

Samenvatting

In dit rapport worden de resultaten beschreven van de Behoefteteiling naar de Contactcenter medewerker, die medio 2006 is uitgevoerd onder leerbedrijven in de ECABO-regio's 2 (Zuidwest), 3 (Zuidoost) en 5 (Noord en Oost).

Bedrijven die Contactcenter medewerkers in dienst hebben worden onderscheiden in de segmenten Facilitaire Contactcenters en Inhouse Contactcenters.

Arbeidsmarkt

Van de 387 bedrijven die aan de behoefteteiling hebben meegewerkt, gaf de helft van de bedrijven aan dat de functie van Contactcenter medewerker in het bedrijf bestaat. In deze 192 bedrijven zijn ruim 20.000 werknemers in een functie van Contactcenter medewerker werkzaam: een gemiddelde van 105 per bedrijf. Het gemiddeld aantal medewerkers in de betreffende functie is binnen Facilitaire Contactcenters 3 keer zo hoog is als in Inhouse Contactcenters. We zien verder, dat de functie Contactcenter medewerker hoofdzakelijk parttime wordt uitgeoefend. In het segment Facilitaire Contactcenters is het aandeel parttimers en inhuur van tijdelijk personeel veel groter dan in het segment Inhouse Contactcenters.

Iets meer dan de helft van de bedrijven geeft aan de komende 3 jaar groei te verwachten in het aantal werknemers in de functie Contactcenter medewerker. Slechts 6% van de bedrijven verwacht een afname. Verwachte groei wordt vooral gesignaleerd in de Facilitaire Contactcenters.

Bijna 40% van de bedrijven verwacht de komende 3 jaar knelpunten in de personeelsvoorziening voor de functie Contactcenter medewerker. Daarbij wordt vooral gewezen op de moeite die het kost om voldoende geschikt personeel te vinden. Zeer opvallend is dat knelpunten in de personeelsvoorziening vooral worden verwacht door Facilitaire Contactcenters: voor bijna 8 op de 10 bedrijven uit dit segment geldt dat.

Bij de ontwikkelingen die binnen het werkveld van de Contactcenters worden gesignaleerd, die direct van invloed zijn op de werkzaamheden van de Contactcenter medewerker, wordt vooral het toenemend belang van klantgerichtheid en klantbinding aangegeven. Ook het gebruik van nieuwe systemen en technieken wordt als belangrijke ontwikkeling gezien.

Onderwijs

Meer dan de helft van de bedrijven geeft aan, dat de MBO-opleiding de meest gewenste vooropleiding is voor een startende Contactcenter medewerker. Wat opvalt is, dat Inhouse Contactcenters veel vaker MBO als gewenste vooropleiding zien dan Facilitaire Contactcenters; deze laatste groep geeft vaker aan geen specifieke voorkeur te hebben. Bijna 60% van de bedrijven geeft aan, dat voor deze functie in de toekomst naar verwachting het MBO-diploma zal worden vereist.

Een derde van de leerbedrijven verwacht, dat werknemers die de functie nu vervullen, belangstelling hebben om middels EVC (Eerder Verworven Competenties) en bijscholing het diploma Contactcenter medewerker te behalen. In ruim de helft van de gevallen blijkt de werkgever bereid te zijn om te investeren in een EVC-traject, als zou blijken dat die belangstelling bestaat.

Beroepspraktijkvorming

Driekwart van de leerbedrijven geeft aan één of meer stageplaatsen te kunnen bieden aan leerlingen die de opleiding Contactcenter medewerker volgen. De voorkeur gaat daarbij vooral uit naar leerlingen van de BOL-opleiding. Binnen Inhouse Contactcenters geeft men vaker aan, dat men geen stageplaats beschikbaar heeft. Het gemiddeld aantal stageplaatsen per leerbedrijf is het hoogst in de Facilitaire Contactcenters. Met gemiddeld 10 stageplaatsen per bedrijf scoort dit segment daarmee bijna twee keer zo hoog als de Inhouse Contactcenters.

Conclusie

Op basis van de onderzoeksresultaten van deze peiling constateren we, dat in de regio's Zuidwest, Zuidoost en Noord en Oost, (groeiende) behoefte bestaat aan werknemers met de MBO-opleiding Contactcenter medewerker en dat er leerplaatsen beschikbaar zijn om leerlingen van de betreffende opleiding in de praktijk te kunnen opleiden. Meer dan de helft van de bedrijven verwacht in de nabije toekomst het betreffende MBO-diploma te gaan eisen.

Daarmee is er perspectief op een leerplaats voor leerlingen die de opleiding Contactcenter medewerker willen gaan volgen en kans op een arbeidsplaats in het verlengde van de gevolgde opleiding. De kans op een leerplaats en een arbeidsplaats is daarbij relatief gezien groter bij een bedrijf binnen het segment Facilitaire Contactcenters.

Bovendien geeft ongeveer de helft van de bedrijven aan, bereid te zijn om te investeren in EVC en bijscholing van zittend personeel tot het betreffende diploma, als zou blijken dat daar intern belangstelling voor bestaat.

Op basis van de onderzoeksresultaten uit de gepresenteerde behoeftepeiling, lijkt niets de opleidingsinstellingen in de weg te staan, om de opleiding te gaan aanbieden.

Met het oog op het aannamebeleid dient daarbij de regionale arbeidsmarktbehoefte als uitgangspunt te worden genomen, om op die manier vraag en aanbod opdat niveau goed te kunnen matchen. Gelet op de resultaten dient vooral rekening gehouden te worden met verschillen tussen de segmenten Facilitair en Inhouse Contactcenter en komen er nauwelijks significante regionale verschillen naar voren. Nader onderzoek kan wenselijk zijn, om het aantal op te leiden leerlingen in deze richting verder kwantitatief te onderbouwen.

1 Inleiding

Het derde kwartaal van 2006 heeft ECABO via de Marktmonitor een behoeftepeiling uitgevoerd naar de Contactcenter medewerker ten behoeve van de nieuw ontwikkelde kwalificatie op MBO-niveau 3 binnen de richting Commercieel.

Doelstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

“Informatie verzamelen in de regio over de verwachte ontwikkeling in de werkgelegenheid en stagemogelijkheden met betrekking tot de functie / kwalificatie Contactcenter medewerker, teneinde ROC's of andere opleiders te ondersteunen in hun besluit om de opleiding al dan niet te starten.”

Contactcenter medewerkers zijn werkzaam binnen de volgende twee segmenten:

- Facilitair Contactcenter: bedrijf dat klantcontacten verzorgt voor andere bedrijven / instellingen als hoofdactiviteit. Dit zijn bedrijven binnen de Contactcenterbranche.
- Inhouse Contactcenter: bedrijfs onderdeel dat klantcontacten verzorgt voor de eigen organisatie als ondersteunende activiteit.

Inhouse contactcenters zijn verdeeld over verschillende sectoren en zijn vooral terug te vinden in de Detailhandel; Media; Toerisme; en Financiële dienstverlening. Daarnaast komen ze voor binnen de Telecommunicatie; Zakelijke dienstverlening en IT; publieke sector (overheden, politie e.d.); en nutsbedrijven¹.

Uit informatie van het CBS blijkt, dat in 2005 175 Facilitaire Contactcenters actief zijn (SBI 7486), waarvan het merendeel in Noord-Holland (40), Zuid-Holland (30) en Noord-Brabant (30). Volgens schattingen van Datamonitor zijn er in 2005 circa 1.400 Inhouse Contactcenters. In totaal zijn er meer dan 150.000 mensen in Nederland in een contactcenter werkzaam².

In de voorliggende rapportage wordt in Hoofdstuk 2 de onderzoeksopzet kort beschreven. Hoofdstuk 3 gaat in op de onderzoeksresultaten en in Hoofdstuk 4 wordt afgesloten met de conclusie.

¹ Uit: Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken 2006-22, nr. 1. De Callcenterbranche in de Nederlandse arbeidsmarkt en arbeidsverhoudingen: Andries de Grip, Inge Sieben en Danielle Van Jaarsveld.

² Bron: Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds CallCenters (www.oocf.nl).

2 Onderzoeksopzet

In 3 van de 5 regio's van ECABO (regio 2, 3 en 5)³, heeft de behoeftepeiling plaatsgevonden naar de Contactcenter medewerker, door de Adviseurs BPV & Buitendienst van ECABO.

Qua werkwijze heeft iedere adviseur in zijn of haar postcodegebied een keuze gemaakt van organisaties waar naar verwachting één of meer medewerkers in de betreffende functie actief zijn. Vervolgens zijn deze leerbedrijven benaderd voor medewerking aan het onderzoek.

Aan de hand van onderstaande beroepsbeschrijving is eerst bepaald of er daadwerkelijk medewerkers in de betreffende functie werkzaam waren. Als dat het geval was, is het eigenlijke onderzoek afgenomen. De vragenlijst is als Bijlage 1 opgenomen.

Beroepsbeschrijving

Centraal in het beroep van de Contactcenter medewerker staat het telefonisch verlenen van service aan de klant (informerende, klachtbehandeling, advisering, enzovoort) en het verkopen van producten en/of diensten. Daarbij worden gelijktijdig handelingen verricht via het computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen.

In het onderzoek is vervolgens onder andere informatie verzameld over de huidige arbeidsmarktsituatie en toekomstige verwachtingen, over het gewenste opleidingsniveau en over de mogelijkheden voor Beroepspraktijkvorming.

In totaal hebben 387 leerbedrijven van ECABO aan de behoeftepeiling meegewerkt.

³ Regio 2: District Zuidwest incl. Haaglanden, excl. West-Brabant. Regio 3: District Zuid-oost incl. West-Brabant. Regio 5: District Noord en District Oost excl. IJssel-Veluwe, Arnhem / Achterhoek, en Nijmegen.

3 Resultaten

3.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd. Resultaten worden op totaalniveau en op niveau van segment en regio weergegeven⁴. De informatie naar bedrijfssector is hoofdzakelijk in Bijlage 4 terug te vinden.

In paragraaf 3.2 worden de antwoorden op de arbeidsmarktgerelateerde vragen gepresenteerd. Onderscheid wordt gemaakt tussen de huidige situatie en verwachte ontwikkelingen. Paragraaf 3.3 gaat in op de vragen met betrekking tot opleiding en onderwijs en in paragraaf 3.4 wordt gekeken naar de mogelijkheden voor Beroepspraktijkvorming.

3.2 ARBEIDSMARKT

3.2.1 *Huidige situatie*

In de onderstaande tabel is te zien hoe is geantwoord op de vraag of een functie binnen de organisatie bestaat, die overeenkomt met de beroepsbeschrijving van de Contactcenter medewerker.

Tabel 1a. Medewerkers in functie Contactcenter medewerker werkzaam?

Werkzaam	Aantal	%
Ja	192	49,6
Nee, dit soort werkzaamheden komt niet voor	168	43,4
Nee, dit soort werkzaamheden wordt uitbesteed aan derden	27	7,0
Totaal	387	100,0

Van de 387 bedrijven die aan de behoeftepeiling hebben meegewerkt, gaf de helft van de bedrijven aan dat de functie van Contactcenter medewerker in het bedrijf bestaat.

In regio Zuidoost is dat iets vaker dan gemiddeld het geval.

Tabel 1b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	Ja	Nee, dit soort werkzaamheden komt niet voor	Nee, dit soort werkzaamheden wordt uitbesteed aan derden	Totaal =100%
2 (ZW)	49,0	46,2	4,9	143
3 (ZO)	54,4	37,8	7,8	90
5 (N en O)	47,4	44,2	8,4	154
Totaal	49,6	43,4	7,0	387

⁴ In een aantal tabellen zijn cellen met een kleur gearceerd. De geel gekleurde cellen geven aan dat er sprake is van een significante oververtegenwoordiging van het celpercentage ten opzichte van het percentage in de totaalrij. De grijs gearceerde cellen geven aan dat er sprake is van een ondervertegenwoordiging. Indien sterk afwijkende percentages niet zijn gearceerd wijken ze niet significant af vanwege het geringe N-tal in de totaalkolom.

Zoals in de inleiding aangegeven maken we onderscheid tussen de segmenten Facilitaire Contactcenters en Inhouse Contactcenters.

Tabel 2a. Bedrijf(sonderdeel) behoort tot segment

Segment	Aantal	%
Facilitaire Contactcenters	43	22,4
Inhouse Contactcenters	149	77,6
Totaal	192	100,0

Bijna een kwart van de bedrijven die aan het onderzoek heeft meegedaan behoort tot het segment 'Facilitair Contactcenter', in de andere gevallen is sprake van een 'Inhouse Contactcenter'.

Tabel 2b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	Facilitair	Inhouse	Totaal =100%
2 (ZW)	19,2	80,8	73
3 (ZO)	26,9	73,1	52
5 (N en O)	22,4	77,6	67
Totaal	22,4	77,6	192

De verdeling Facilitair - Inhouse Contactcenter wijkt per regio niet sterk van elkaar af. In Zuidwest ligt het aandeel Facilitair iets onder en in regio Zuidoost wat boven het gemiddelde.

Tabel 2c. Verdeling naar bedrijfssector

Bedrijfssector	Facilitair	Inhouse	Totaal =100%
Industrie	0,0	100,0	9
Handel	0,0	100,0	12
Horeca	0,0	100,0	1
Vervoer en communicatie	7,1	92,9	14
Financiële instellingen	9,3	90,7	43
Zakelijke dienstverlening	54,5	45,5	44
Openbaar bestuur	0,0	100,0	12
Gezondheidszorg en welzijn	0,0	100,0	2
Cultuur en overige dienstverlening	0,0	100,0	4
Sector onbekend	27,5	72,5	51
Totaal	22,4	77,6	192

De Facilitaire Contactcenters zitten vooral in de sector Zakelijke Dienstverlening, terwijl in de sector Financiële instellingen juist overwegend Inhouse Contactcenters (als bedrijfsonderdeel) worden onderscheiden.

Als we kijken naar het aantal medewerkers binnen de functie Contactcenter medewerker (werknemers en inhuur), zien we dat in 192 bedrijven ruim 20.000 werknemers in de betreffende functie werkzaam zijn: een gemiddelde van 105 per bedrijf.

Tabel 3a. Aantal medewerkers naar segment

Segment	Aantal bedrijven	Som van aantal medewerkers CCM	Gemiddelde
Facilitair	43	9324	216,84
Inhouse	149	10787	72,40
Totaal	192	20111	104,74

Naar segment zien we, dat binnen de Facilitaire Contactcenters gemiddeld gezien de meeste medewerkers in de functie Contactcenter medewerker werkzaam zijn: gemiddeld 3 keer zoveel als in de Inhouse Contactcenters.

Tabel 3b. Aantal medewerkers naar regio en bedrijfssector

Regio	Bedrijfssector	Gemiddelde	Aantal bedrijven	Aantal medewerkers CCM
2 (ZW)	Industrie	55,00	1	55
	Handel	8,83	6	53
	Horeca	3,00	1	3
	Vervoer en communicatie	229,71	7	1608
	Financiële instellingen	66,08	13	859
	Zakelijke dienstverlening	255,46	13	3321
	Openbaar bestuur	79,29	7	555
	Gezondheidszorg en welzijn	3,50	2	7
	Cultuur en overige dienstverlening	27,33	3	82
	Sector onbekend	23,35	20	467
	Totaal	96,03	73	7010
3 (ZO)	Industrie	17,33	3	52
	Handel	107,67	3	323
	Vervoer en communicatie	30,50	2	61
	Financiële instellingen	58,00	15	870
	Zakelijke dienstverlening	151,71	14	2124
	Openbaar bestuur	70,00	1	70
	Cultuur en overige dienstverlening	2,00	1	2
	Sector onbekend	74,15	13	964
	Totaal	85,88	52	4466
5 (N en O)	Industrie	14,60	5	73
	Handel	144,00	3	432
	Vervoer en communicatie	307,20	5	1536
	Financiële instellingen	32,40	15	486
	Zakelijke dienstverlening	153,82	17	2615
	Openbaar bestuur	134,00	4	536
	Sector onbekend	164,28	18	2957
		Totaal	128,88	67
Totaal	Industrie	20,00	9	180
	Handel	67,33	12	808
	Horeca	3,00	1	3
	Vervoer en communicatie	228,93	14	3205
	Financiële instellingen	51,51	43	2215
	Zakelijke dienstverlening	183,18	44	8060
	Openbaar bestuur	96,75	12	1161
	Gezondheidszorg en welzijn	3,50	2	7
	Cultuur en overige dienstverlening	21,00	4	84
	Sector onbekend	86,04	51	4388
	Totaal	104,74	192	20111

In regio Zuidwest ging het om 7.000 werknemers, in Zuidoost om bijna 4.500 werknemers, en in Noord en Oost om ruim 8.600 werknemers. De sectoren met gemiddeld de meeste werknemers zijn Vervoer en communicatie (14 bedrijven) en Zakelijke dienstverlening (44 bedrijven).

Er is ook gevraagd naar het aandeel inhuur van tijdelijk personeel binnen de functie van Contactcenter medewerker. Dat leverde de volgende verdeling op:

Tabel 4a. Aandeel inhuur

Aandeel	Aantal	%
0 – 25%	136	70,8
25 – 50%	18	9,4
50 – 75%	17	8,9
75 – 100%	21	10,9
Totaal	192	100,0

In de functie van Contactcenter medewerker is voor bijna 71% sprake van een aandeel inhuur van maximaal 25%. Bij 1 op de 5 bedrijven gaat het om inhuur van meer dan de helft van de bezetting in de betreffende functie.

Tabel 4b. Aandeel naar ECABO-regio

Regio	0 - 25%	25 - 50%	50 - 75%	75 - 100%	Totaal =100%
2 (ZW)	80,8	5,5	6,8	6,8	73
3 (ZO)	73,1	13,5	9,6	3,8	52
5 (N en O)	58,2	10,4	10,4	20,9	67
Totaal	70,8	9,4	8,9	10,9	192

In de regio Zuidwest is er bij 81% van de bedrijven sprake van een aandeel inhuur van maximaal 25% en in de regio Noord en Oost is dit nog geen 60%. In de laatstgenoemde regio is bij 1 op de 5 bedrijven sprake van een aandeel inhuur van minimaal 3 op de 4 Contactcenter medewerkers.

Tabel 4c. Aandeel naar segment

Aandeel	Facilitair	Inhouse	Totaal
0 – 25%	48,8	77,2	70,8
25 – 50%	14,0	8,1	9,4
50 – 75%	18,6	6,0	8,9
75 – 100%	18,6	8,7	10,9
Totaal =100%	43	149	192

In de Inhouse Contactcenters is het aandeel inhuur het kleinst; het komt binnen dit segment veel vaker voor dat er sprake is van een aandeel inhuur van maximaal 25% dan in de Facilitaire Contactcenters. Binnen dit laatste segment ligt het percentage bedrijven waar sprake is van een aandeel inhuur vanaf 25% en hoger telkens boven het aandeel inhuur binnen de Inhouse Contactcenters.

Het blijkt, dat de functie Contactcenter medewerker hoofdzakelijk parttime wordt uitgeoefend.

Tabel 5a. Aandeel parttimers

Aandeel	Aantal	%
0 – 25%	41	21,4
25 – 50%	40	20,8
50 – 75%	41	21,4
75 – 100%	70	36,5
Totaal	192	100,0

In ruim 1 op de 3 bedrijven gaat het daarbij om minimaal 75% van de bezetting.

Tabel 5b. Aandeel naar ECABO-regio

Regio	0 - 25%	25 - 50%	50 - 75%	75 - 100%	Totaal =100%
2 (ZW)	16,4	23,3	21,9	38,4	73
3 (ZO)	25,0	21,2	28,8	25,0	52
5 (N en O)	23,9	17,9	14,9	43,3	67
Totaal	21,4	20,8	21,4	36,5	192

Er zijn geen significante regionale verschillen. Alleen het aantal bedrijven dat aan- geeft een aandeel parttimers van minimaal 75% te hebben is in Zuidoost significant lager dan gemiddeld.

Tabel 5c. Aandeel naar segment

Aandeel	Facilitair	Inhouse	Totaal
0 – 25%	9,3	24,8	21,4
25 – 50%	7,0	24,8	20,8
50 – 75%	27,9	19,5	21,4
75 – 100%	55,8	30,9	36,5
Totaal =100%	43	149	192

In het segment Facilitaire Contactcenters is het aandeel parttimers binnen de betref- fende functie veel groter dan in het segment Inhouse Contactcenters.

3.2.2 Verwachte ontwikkelingen

Er is gevraagd naar de verwachte ontwikkeling van het aantal medewerkers in de functie Contactcenter medewerker, naar eventueel verwachte knelpunten in de personeelsvoorziening voor deze functie de komende 3 jaar, en naar verwachte ontwikkelingen in de Contactcenterbranche, die direct van invloed zijn op de werkzaamheden van de Contactcenter medewerker.

De verwachte ontwikkeling van het aantal medewerkers (werknemers en inhuur) binnen de functie Contactcenter medewerker voor de komende 3 jaar is als volgt:

Tabel 6a. Verwachte ontwikkeling aantal werknemers in functie

Ontwikkeling	Aantal	%
Afname	12	6,3
Stabilisatie	81	42,2
Groei	99	51,6
Totaal	192	100,0

Iets meer dan de helft van de bedrijven geeft aan een groei te verwachten in het aantal werknemers. Slechts 6% van de bedrijven verwacht een afname.

Tabel 6b. Ontwikkeling naar ECABO-regio

Regio	Afname	Stabilisatie	Groei	Totaal =100%
2 (ZW)	5,5	50,7	43,8	73
3 (ZO)	1,9	38,5	59,6	52
5 (N en O)	10,4	35,8	53,7	67
Totaal	6,3	42,2	51,6	192

Naar regio is het aandeel bedrijven dat een groei verwacht in Zuidoost het grootst, terwijl het aandeel dat een afname verwacht het grootst is in Noord en Oost. De verschillen zijn echter niet significant.

Tabel 6c. Ontwikkeling naar segment

Ontwikkeling	Facilitair	Inhouse	Totaal
Afname	2,3	7,4	6,3
Stabilisatie	14,0	50,3	42,2
Groei	83,7	42,3	51,6
Totaal =100%	43	149	192

Verwachte groei van het aantal Contactcenter medewerkers wordt vooral gesignaleerd in de Facilitaire Contactcenters. In de Inhouse Contactcenters wordt vooral stabilisatie van de werkgelegenheid verwacht.

Als we kijken per bedrijfssector, dan is de groei van het aantal Contactcenter medewerkers vooral te vinden in bedrijven binnen de sector Zakelijke Dienstverlening (waartoe de Facilitaire Contactcenters behoren), en ook in bedrijven waarvan de sector niet bekend is (Bijlage 4).

Bijna 40% van de bedrijven verwacht de komende 3 jaar knelpunten in de personeelsvoorziening voor de functie Contactcenter medewerker.

Tabel 7a. Knelpunten verwacht?

	Aantal	%
Ja	75	39,1
Nee	117	60,9
Totaal	192	100,0

Indien knelpunten werden verwacht is om een toelichting gevraagd. Deze toelichtingen zijn beschreven in Bijlage 2.

In de toelichting wordt vooral gewezen op de moeite die het kost om voldoende geschikt personeel te vinden. Daarnaast worden onder andere de hogere / andere eisen die aan de beroepsbeoefenaren worden gesteld en het imago van de functie en / of de branche genoemd.

Tabel 7b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	Ja	Nee	Totaal (=100%)
2 (ZW)	38,4	61,6	73
3 (ZO)	42,3	57,7	52
5 (N en O)	37,3	62,7	67
Totaal	39,1	60,9	192

Knelpunten worden in elke regio in ongeveer gelijke mate verwacht.

Tabel 7c. Verdeling naar segment

Knelpunten in personeelsvoorziening	Facilitair	Inhouse	Totaal
Ja	79,1	27,5	39,1
Nee	20,9	72,5	60,9
Totaal =100%	43	149	192

Zeer opvallend is dat knelpunten in de personeelsvoorziening vooral worden verwacht binnen Facilitaire Contactcenters: voor bijna 8 op de 10 bedrijven uit dit segment geldt dat.

De knelpunten worden het meest verwacht in de sector Zakelijke Dienstverlening en het minst in de sector Vervoer en communicatie (zie Bijlage 4).

In de onderstaande tabel staan de ontwikkelingen die binnen het werkveld van de Contactcenters worden gesignaleerd, die direct van invloed zijn op de werkzaamheden van de Contactcenter medewerker. Er kon meer dan één antwoord gegeven worden.

Tabel 8a. Ontwikkelingen in de Contactcenterbranche

Ontwikkelingen	Aantal	%
Nieuwe systemen / technieken	87	23,2
Meer mailverkeer	74	19,7
Contact via chatten	32	8,5
Toenemend belang van klantgerichtheid en klantbinding	120	32,0
Anders	62	16,5
Totaal	375	100,0

Binnen de Contactcenters ziet men vooral het toenemend belang van klantgerichtheid en klantbinding als ontwikkeling, die het werk van Contactcenter medewerkers zal beïnvloeden. Ook het gebruik van nieuwe systemen en technieken wordt als belangrijke ontwikkeling gezien. Contact via chatten is een ontwikkeling die het minst wordt genoemd.

De toelichting op de categorie Anders is opgenomen in Bijlage 3.

Daar wordt onder andere aangegeven, dat de werkzaamheden ingewikkelder worden en dat steeds hogere eisen aan de medewerkers gesteld worden. Het belang van commerciële vaardigheden en inhoudelijk kennis neemt toe.

Tabel 8b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	Nieuwe systemen / technieken	Meer mailverkeer	Contact via chatten	Toenemend belang klantgerichtheid en klantbinding	Anders	Totaal =100%
2 (ZW)	24,0	19,2	2,4	36,0	18,4	125
3 (ZO)	19,2	22,3	14,6	32,3	11,5	130
5 (N en O)	26,7	17,5	8,3	27,5	20,0	120
Totaal	23,2	19,7	8,5	32,0	16,5	375

Contact via chatten is een ontwikkeling die in regio Zuidwest minder en in Zuidoost meer dan gemiddeld wordt genoemd.

Tabel 8c. Verdeling naar segment

Ontwikkelingen	Facilitair	Inhouse	Totaal
Nieuwe systemen / technieken	22,1	23,5	23,2
Meer mailverkeer	17,4	20,4	19,7
Contact via chatten	15,1	6,6	8,5
Toenemend belang van klantgerichtheid en klantbinding	22,1	34,9	32,0
Anders	23,3	14,5	16,5
Totaal =100%	86	289	375

Bedrijven uit het segment Inhouse Contactcenters signaleren in sterkere mate de invloed van het toenemend belang van klantgerichtheid en klantbinding op de werkzaamheden van de Contactcenter medewerker. Bij de Facilitaire Contactcenters speelt iets vaker de invloed van chatten.

3.3 ONDERWIJS

Met betrekking tot onderwijs is met name gevraagd naar het gewenste opleidingsniveau voor een Contactcenter medewerker.

In de onderstaande tabel is te zien, wat de meest gewenste vooropleiding is voor een startende Contactcenter medewerker.

Tabel 9a. Gewenste vooropleiding

Gewenste vooropleiding	Aantal	%
VMBO	10	5,2
HAVO/VWO	9	4,7
MBO	100	52,1
Niveau tussen MBO en HBO	35	18,2
HBO	7	3,6
Andere vooropleiding	9	4,7
Geen voorkeur	22	11,5
Totaal	192	100,0

Meer dan de helft van de bedrijven geeft aan, dat de MBO-opleiding de meest gewenste vooropleiding is voor een startende Contactcenter medewerker.

Bij de categorie Andere vooropleiding werd in een aantal gevallen een andere opleiding genoemd, zoals Assurantie B, erkend hypotheekadviseur; HBO + logistieke kennis + beheersing talen; wetenschappelijk onderwijs; en ICT-technisch. In een aantal ander gevallen werden belangrijke kenmerken aangegeven, zoals goed met computer moeten kunnen omgaan; volwassenheid / flexibiliteit / zakelijk inzicht / ervaring; en stem en algemene intelligentie.

Tabel 9b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	VMBO	HAVO / VWO	MBO	Niveau tussen MBO en HBO	HBO	Andere vooropleiding	Geen voorkeur	Totaal =100%
2 (ZW)	9,6	6,8	58,9	12,3	0,0	5,5	6,8	73
3 (ZO)	1,9	5,8	51,9	21,2	5,8	3,8	9,6	52
5 (N en O)	3,0	1,5	44,8	22,4	6,0	4,5	17,9	67
Totaal	5,2	4,7	52,1	18,2	3,6	4,7	11,5	192

In regio Zuidwest valt op, dat relatief veel bedrijven VMBO als meest gewenste opleiding noemen en geen van de bedrijven HBO. In Noord en Oost hebben meer bedrijven geen voorkeur met betrekking tot vooropleiding dan landelijk.

Tabel 9c. Verdeling naar segment

Gewenste vooropleiding	Facilitair	Inhouse	Totaal
VMBO	7,0	4,7	5,2
HAVO/VWO	0,0	6,0	4,7
MBO	37,2	56,4	52,1
Niveau tussen MBO en HBO	20,9	17,4	18,2
HBO	2,3	4,0	3,6
Andere vooropleiding	2,3	5,4	4,7
Geen voorkeur	30,2	6,0	11,5
Totaal =100%	43	149	192

Opvallend in de vorige tabel (9c) verdeling per segment is, dat Inhouse Contactcenters veel vaker MBO als gewenste vooropleiding zien dan Facilitaire Contactcenters. Deze laatste groep geeft iets vaker aan qua vooropleiding geen voorkeur te hebben.

Aan de bedrijven is gevraagd, of men in de toekomst voor de functie Contactcenter medewerker het betreffende MBO-diploma denkt te gaan eisen.

Tabel 10a. MBO-diploma vereist?

	Aantal	%
Ja	111	57,8
Nee	81	42,2
Totaal	192	100,0

Bijna 60% van de bedrijven geeft aan, dat in de toekomst het MBO-diploma voor deze functie zal zijn vereist.

Tabel 10b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	Ja	Nee	Totaal =100%
2 (ZW)	58,9	41,1	73
3 (ZO)	48,1	51,9	52
5 (N en O)	64,2	35,8	67
Totaal	57,8	42,2	192

In regio Noord en Oost is het aandeel bedrijven dat het betreffende diploma denkt te gaan eisen het grootst en in regio Zuidoost het kleinst. De percentages wijken echter niet significant af.

Tabel 10c. Verdeling naar segment

MBO-diploma gewenst	Facilitair	Inhouse	Totaal
Ja	51,2	59,7	57,8
Nee	48,8	40,3	42,2
Totaal =100%	43	149	192

Het verschil in reactie tussen Facilitair en Inhouse Contactcenter is niet significant. Er zijn binnen het segment Inhouse Contactcenters iets meer bedrijven die aangeven dat in de toekomst een MBO-diploma vereist zal zijn, dan dat het geval is bij Facilitaire Contactcenters.

Op de vraag of men verwachtte, dat werknemers die de functie nu vervullen, belangstelling hebben om middels EVC (Eerder Verworven Competenties) en bijscholing het diploma Contactcenter medewerker te behalen, antwoordde 1 op de 3 leerbedrijven in dit onderzoek bevestigend.

Tabel 11a. Belangstelling in EVC / bijscholing?

	Aantal	%
Ja	61	31,8
Nee	131	68,2
Totaal	192	100,0

De regio's laten ten aanzien van dit punt hetzelfde beeld zien.

Tabel 11b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	Ja	Nee	Totaal (=100%)
2 (ZW)	31,5	68,5	73
3 (ZO)	30,8	69,2	52
5 (N en O)	32,8	67,2	67
Totaal	31,8	68,2	192

De belangstelling voor EVC en bijscholing van werknemers wordt vooral verwacht binnen Facilitaire Contactcenters.

Tabel 11c. Verdeling naar segment

Belangstelling voor EVC en bijscholing	Facilitair	Inhouse	Totaal
Ja	51,2	26,2	31,8
Nee	48,8	73,8	68,2
totaal =100%	43	149	192

In ruim de helft van de gevallen gaf men aan als werkgever bereid te zijn om te investeren in een EVC-traject, als zou blijken dat daar intern belangstelling voor bestaat.

Tabel 12a. Bereid te investeren in EVC?

	Aantal	%
Ja	103	53,6
Nee	89	46,4
Totaal	192	100,0

De bereidheid om te investeren in een EVC-traject wijkt niet significant af, als we kijken naar verschillen tussen de regio's (Tabel 12b.), en tussen de segmenten Facilitaire Contactcenters en Inhouse Contactcenters (Tabel 12c.).

Tabel 12b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	Ja	Nee	Totaal (=100%)
2 (ZW)	58,9	41,1	73
3 (ZO)	46,2	53,8	52
5 (N en O)	53,7	46,3	67
Totaal	53,6	46,4	192

Tabel 12c. Verdeling naar segment

Investeren in EVC en bijscholing	Facilitair	Inhouse	Totaal
Ja	50,0	54,6	53,6
Nee	50,0	45,4	46,4
totaal =100%	43	149	192

Desgevraagd geeft 30% van de leerbedrijven aan, dat men in de toekomst behoefte denkt te hebben aan een MBO-opleiding tot Supervisor / teamleider.

Tabel 13a. MBO-Supervisor / teamleider?

	Aantal	%
Ja	56	29,2
Nee	136	70,8
Totaal	192	100,0

Tabel 13b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	Ja	Nee	Totaal (=100%)
2 (ZW)	32,9	67,1	73
3 (ZO)	19,2	80,8	52
5 (N en O)	32,8	67,2	67
Totaal	29,2	70,8	192

Behoeftte aan een MBO-opleiding tot Supervisor / teamleider is er het minst in regio Zuidoost, echter het verschil tussen de regio's is niet significant.

Tabel 13c. Verdeling naar segment

MBO Supervisor / Team-leider	Facilitair	Inhouse	Totaal
Ja	39,5	26,2	29,2
Nee	60,5	73,8	70,8
Totaal =100%	43	149	192

De behoefte aan een dergelijke MBO-opleiding wordt vooral gesignaleerd in de Facilitaire Contactcenters. Ook dit verschil is niet significant.

3.4 BEROEPSPRAKTIJKVORMING

Aan de leerbedrijven is gevraagd, of men verwacht leerlingen die de opleiding Contactcenter medewerker volgen een stageplaats te kunnen bieden en zo ja, in welke mate.

Tabel 14a. Stage-aanbod CCM

Stage-aanbod	Aantal	%
Ja, BOL	66	31,6
Ja, BBL	36	17,2
Ja, geen voorkeur	55	26,3
Nee	52	24,9
Totaal	209	100,0

Driekwart van de leerbedrijven geeft aan de betreffende stageplaats te kunnen bieden. De voorkeur gaat daarbij vooral uit naar een stageplaats als onderdeel van de BOL-opleiding, terwijl ook een vrij grote groep geen voorkeur voor een specifieke leerweg blijkt te hebben.

Tabel 14b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	BOL	BBL	Geen voorkeur	Nee	Totaal =100%
2 (ZW)	25,6	14,1	30,8	29,5	78
3 (ZO)	33,9	20,3	27,1	18,6	59
5 (N en O)	36,1	18,1	20,8	25,0	72
Totaal	31,6	17,2	26,3	24,9	209

Er is geen significant verschil tussen de regio's.

Tabel 14c. Verdeling naar segment

Soort stageplaats	Facilitair	Inhouse	Totaal
BOL	29,8	32,1	31,6
BBL	19,1	16,7	17,2
Geen voorkeur	44,7	21,0	26,3
Nee	6,4	30,2	24,9
Totaal =100%	47	162	209

Facilitaire Contactcenters geven vaker aan geen voorkeur te hebben voor de invulling van een stageplaats vanuit een bepaalde leerweg dan Inhouse Contact-centers. Binnen Inhouse Contactcenters geeft men vaker aan, dat men geen stageplaats beschikbaar heeft.

Bij de leerbedrijven die aangaven een leerplaats te kunnen bieden is gevraagd om hoeveel plaatsen dat op jaarbasis gaat.

Tabel 15a. Aantal stageplaatsen CCM

Aantal stageplaatsen	Aantal	%
0	55	26,3
1	59	28,2
2	37	17,7
3	6	2,9
4	14	6,7
5	10	4,8
7	1	0,5
8	3	1,4
10	13	6,2
12	1	0,5
15	2	1,0
20	4	1,9
25	1	0,5
30	1	0,5
200	1	0,5
500	1	0,5
Totaal	209	100,0

Er zitten 2 bedrijven in het onderzoek die aangeven meer dan 100 stageplaatsen beschikbaar te kunnen stellen. In één geval gaat dat zelfs om 500 plaatsen. Als een bedrijf een stageplaats beschikbaar stelt gaat het in de meeste gevallen om 1 of 2 stageplaatsen.

Tabel 15b. Verdeling naar ECABO-regio

Regio	Gemiddeld aantal stageplaatsen	Aantal bedrijven	Som
2 (ZW)	5,54	78	432
3 (ZO)	1,93	59	114
5 (N en O)	10,40	72	749
Totaal	6,20	209	1295

In regio Noord en Oost zitten de leerbedrijven met gemiddeld het hoogste aantal beschikbare stageplaatsen. Opgemerkt dient te worden, dat de uitschieter van 500 leerplaatsen door een leerbedrijf in deze regio werd aangegeven.

Tabel 15c. Verdeling naar segment

Segment	Gemiddeld aantal stageplaatsen	Aantal bedrijven	Som
Facilitair	9,91	47	466
Inhouse	5,12	162	829
Totaal	6,20	209	1295

Het gemiddeld aantal stageplaatsen per leerbedrijf is het hoogst in de Facilitaire Contactcenters. Het gemiddelde is binnen dit segment bijna twee keer zo hoog als in de Inhouse Contactcenters.

4 Conclusie

Uit de resultaten van de onderliggende peiling komt naar voren, dat er bij de onderzochte leerbedrijven van ECABO in de regio's Zuidwest, Zuidoost en Noord en Oost, behoefte bestaat aan MBO-gekwalificeerd personeel voor de functie Contactcenter medewerker en dat die behoefte naar verwachting de komende jaren zal groeien. Tevens blijken leerbedrijven leerplaatsen beschikbaar te willen stellen voor leerlingen binnen de MBO-opleiding Contactcenter medewerker.

De helft van de onderzochte bedrijven blijkt medewerkers in de betreffende functie in dienst te hebben. Gemiddeld gaat het daarbij om 105 medewerkers. Bovendien verwacht 4 van de 10 betreffende bedrijven de komende 3 jaar knelpunten in de personeelsvoorziening, voornamelijk vanwege het probleem om voldoende geschikt personeel te kunnen vinden.

Het merendeel van de bedrijven verwacht in de nabije toekomst voor de functie Contactcenter medewerker het betreffende MBO-diploma te gaan eisen. En er bestaat belangstelling om zittend personeel via EVC en bijscholing het betreffende diploma te laten behalen en daar door de werkgever in te investeren. Driekwart van de ondervraagde leerbedrijven geeft aan 1 of meer leerplaatsen beschikbaar te willen stellen voor leerlingen van de betreffende MBO-opleiding.

We constateren naar aanleiding van de behoeftepeiling wel verschillen tussen de segmenten Facilitaire Contactcenters en Inhouse Contactcenters.

Zo zien we, dat het gemiddeld aantal medewerkers in de functie Contactcenter medewerker binnen Facilitaire Contactcenters 3 keer zo hoog is als binnen Inhouse Contactcenters. Uitgaande van het gevonden gemiddelde aantal Contactcenter medewerkers dat in dienst is, zou dat binnen het segment Facilitaire Contactcenters betekenen dat het gaat om een groep van in totaal ongeveer 38.000 en binnen het segment Inhouse Contactcenters om circa 102.000 Contactcenter medewerkers.

Verder zien we, dat het aandeel parttimers en tijdelijk personeel binnen Facilitaire Contactcenters veel groter is. Verwachte groei van de werkgelegenheid wordt ook vooral gesignaleerd in de Facilitaire Contactcenters en dat geldt tevens voor verwachte knelpunten in de personeelsvoorziening: bijna 8 op de 10 bedrijven uit dit segment verwacht knelpunten om het gewenste personeel te kunnen aantrekken.

Facilitaire Contactcenters geven daarnaast vaker aan bereid te zijn om op te leiden en stellen daarbij gemiddeld gezien 2 keer zoveel leerplaatsen beschikbaar als Inhouse Contactcenters.

In tegenstelling tot de segmenten, komen er ten aanzien van de onderzochte regio's Zuidwest, Zuidoost en Noord en Oost, nauwelijks significante verschillen uit de onderzoeksresultaten naar voren.

Concluderend kunnen we stellen, dat er behoefte bestaat aan de opleiding Contactcenter medewerker zowel voor nieuwe medewerkers als voor zittend personeel. De behoefte aan werknemers met de MBO-opleiding Contactcenter medewerker zal naar verwachting groeien en leerbedrijven tonen zich bereid leerplaatsen ter beschikking te stellen, om de betreffende leerlingen in de praktijk te kunnen opleiden. Daarmee is er voor deze leerlingen perspectief op een leerplaats tijdens de opleiding en kans op een arbeidsplaats in het verlengde van deze opleiding. De kans op een leerplaats en een arbeidsplaats is daarbij relatief gezien groter bij een bedrijf binnen het segment Facilitaire Contactcenters.

Op basis van de onderzoeksresultaten uit de gepresenteerde behoeftepeiling, lijkt niets de opleidingsinstellingen in de weg te staan, om de opleiding te gaan aanbieden. In het aannamebeleid zal daarbij wel de regionale arbeidsmarktbehoefte als uitgangspunt dienen te worden genomen, om op die manier vraag en aanbod goed te kunnen matchen. Nader onderzoek kan wenselijk zijn, om het aantal op te leiden leerlingen in deze richting verder kwantitatief te onderbouwen.

Bijlage 1 Vragenlijst

Vragenlijst Contactcenter medewerker

Startvragenlijst

1. Bestaat in uw organisatie een functie die overeenkomt met de beroepsbeschrijving van Contactcenter medewerker?

- Nee (U hoeft geen verdere vragen te beantwoorden)
- Nee, dit soort werkzaamheden wordt uitbesteed aan derden (U hoeft geen verdere vragen te beantwoorden).
- Ja (Verder met vragenlijst Marktonderzoek)

Marktonderzoek

2. Wat is het totaal aantal medewerkers binnen de functie Contactcenter medewerker? (werknemers en inhuur):

Aantal...

3. Wat is het aandeel inhuur binnen deze functie?

- 0 – 25 %
- 25 – 50 %
- 50 – 75 %
- 75 – 100 %

4. Wat is het aandeel parttimers binnen deze functie?

- 0 – 25 %
- 25 – 50 %
- 50 – 75 %
- 75 – 100 %

5. Hoe schat u de ontwikkeling in van het aantal medewerkers in deze functie voor de komende 3 jaar? (werknemers en inhuur):

- groei, tot (totaal aantal) Contactcenter medewerkers
- stabilisatie
- krimp, tot (totaal aantal) Contactcenter medewerkers

6. Welke vooropleiding is voor u het meest gewenst voor een startende Contactcenter medewerker?

- VMBO
- HAVO/VWO
- MBO
- Niveau tussen MBO en HBO
- HBO
- Andere vooropleiding, nl. ...
- Geen voorkeur

7. Verwacht u in de toekomst voor de functie Contactcenter medewerker in uw bedrijf het betreffende MBO-diploma te gaan eisen ?

- Ja
- Nee

8. Verwacht u leerlingen die de opleiding Contactcenter medewerker volgen een stageplaats te kunnen bieden en zo ja, in welke mate? (per jaar en uitgesplitst per leerweg, alleen 1° 2 antwoorden in combinatie mogelijk)

- Ja, in de beroepsopleidende leerweg (BOL), nl. (aantal).....(per jaar)
- Ja, in de beroepsbegeleidende leerweg (BBL), nl. (aantal)..... (per jaar)
- Ja, geen voorkeur voor een leerweg, nl. (aantal)..... (per jaar)
- Nee

9. Verwacht u dat werknemers die de functie nu vervullen, belangstelling hebben om middels EVC en bijscholing het diploma Contactcenter medewerker te behalen?

- Ja
- Nee

10. Als deze belangstelling aanwezig is zou u daar als werkgever in willen investeren?

- Ja
- Nee

11. Verwacht u voor deze functie knelpunten in de personeelsvoorziening de komende 3 jaar ?

- Ja, namelijk..... (toelichting knelpunten)
- Nee

12. Verwacht u binnen uw contactcenter behoefte aan een MBO-opleiding tot Supervisor / teamleider?

- Ja
- Nee

13. Welke ontwikkelingen in de Contactcenterbranche ziet u die direct van invloed zijn op de werkzaamheden van de Contactcenter medewerker? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Nieuwe systemen / technieken
- Meer mailverkeer
- Contact via chatten
- Toenemend belang klantgerichtheid en klantbinding
- Anders, nl....

14. In te vullen door adviseur; bedrijf(sonderdeel) behoort tot het segment:

- Inhouse callcenters (bedrijfsonderdeel dat klantcontacten verzorgt voor eigen organisatie, als ondersteunende activiteit)
- Facilitaire callcenters (bedrijf dat klantcontacten verzorgt voor andere bedrijven / instellingen, als hoofdactiviteit)

Bijlage 2 Toelichting knelpunten personeelsvoorziening

Bij vraag 11 'Verwacht u voor deze functie knelpunten in de personeelsvoorziening de komende 3 jaar?', is bij de antwoordcategorie Ja naar een toelichting gevraagd. Deze toelichtingen zijn in onderstaande tabel gepresenteerd.

Tabel bij vraag 11 - Toelichting knelpunten personeelsvoorziening

<i>Toelichting</i>
Aanbod van kandidaten die bewust kiezen voor dit beroep zal achterblijven
Behalen ass. B ivm Wfd, anders tijdelijk contract
Bellen heeft een uitermate slechte naam
Bereikbaarheid van het bedrijf is niet gunstig
Callcenter heeft een negatieve lading
De combi verpleegkundige kennis en dit aan de telefoon willen uitdragen is lastig
De spoeling wordt dunner, dus meer moeite om aan personeel te komen.
Door doorstroom geen goed vervangingsaanbod
Door economische groei problemen om goed personeel te vinden voor de functie
Door natuurlijk verloop door leeftijd
Druk op vergoeding (salaris)
Er is structureel te weinig aanbod van geschikt personeel
Gezien de eisen (accentloos NL, motivatie) spoeling dun
Goed gekwalificeerd personeel
Goed opgeleide, enthousiaste en betrokken mdw's zijn schaars in deze richting
Goede mensen met commerciële vaardigheden
Goede mensen moeilijk te vinden
Grote vraag, dubbele functie-inhoud; kennis/commercie
Het is nu al moeilijk om mensen met de juiste competenties te vinden.
Het vinden van gemotiveerde mensen. Over de houding van jonge werknemers is respondent niet tevreden
Het vinden van voldoende personeel
Imago. Reismensen willen niet op een callcenter, moeten dus investeren in mensen die wel op callcenter willen werken
Imagoprobleem, groeiende economische markt
Kennis bedrijf + vakkennis bedrijf is gewenst
Kennis product onvoldoende, telefoonvrees
Krappere arbeidsmarkt
Krapte in MBO markt algemeen
Krapte op de arbeidsmarkt
Kwaliteit moeilijk te vinden, veel vissen in kleine vijver
Kwaliteit van nieuw personeel: men moet echt een dialoog kunnen voeren met de klant
Kwaliteit/niveau
Markt wordt wat krapper
Mensen die langere tijd outbound willen bellen.
Momenteel al een probleem
Nu al moeite met invulling
Onvoldoende mensen met een basisopleiding

<i>Toelichting</i>
Op dit moment al
Opleiding, niveau
Opleidingseisen versus functieniveau
Outboundagents zijn moeilijk te krijgen
Personeel met de juiste competenties moeilijk te vinden
Personeel moet avond en weekend willen werken, moet aan aantal voorwaarden voldoen omdat het een adviesfunctie betreft
Personeelwisselingen
Slecht imago
Software, capaciteit (aanbod nu ruim, maar hoe lang nog), vastleggen van afspraken
Steeds moeilijker flexibele mensen te vinden
Steeds moeizamer, economie die aantrekt, hoger niveau noodzakelijk
Talenkennis is belangrijkste selectie criterium vanwege ANWB-achtige service van de afdeling.
Te grote vraag, te weinig (goed) aanbod
Te weinig aanbod van goede krachten
Te weinig geschikt personeel beschikbaar
Te weinig goed personeel beschikbaar
Te weinig kwalitatief goed aanbod
Te weinig potentieel goede medewerkers
Tekort
Toegroeien naar het MBO 3 niveau
Uitstroom
Veel verloop en weinig aanbod
Veel verloop, weinig goed personeel te vinden
Verdere terugloop van kandidaten als agent
Verloop van personeel, moeite met aantrekken van middag-telemarketeers, verkrijgen van voldoende personeel
Vissen allemaal in zelfde vijver
Voldoende mensen
Voor goed opgeleide medewerkers. Taalvaardigheid!
Voor het vinden van geschikte jong personeel
Weinig aanbod, grote vraag
Werving blijft een probleem vanwege het imago van het beroep!
Werving personeel moeilijker door veranderende arbeidsmarkt
Wetgeving bij call centers
Zittende medewerkers moeten worden ge-upgrade

Bijlage 3 Andere ontwikkelingen in de Contactcenterbranche

Bij vraag 13 ‘Welke ontwikkelingen in de Contactcenterbranche ziet u die direct van invloed zijn op de werkzaamheden van de Contactcenter medewerker?’, is de mogelijkheid gegeven eventuele andere dan de genoemde ontwikkelingen aan te geven. Deze andere ontwikkelingen worden hieronder weergegeven.

Tabel bij vraag 13 - Andere ontwikkelingen in de Contactcenterbranche

<i>Andere ontwikkelingen</i>
Analytische vaardigheden. Juiste informatie snel weten te vinden. Met verschillende schermen tegelijk
Belang van gesprekstechniek
Belang van inhoud.
Cc medewerkers moeten zich ook richten op andere werkzaamheden
Commercialiteit
Commercieel uitbaten van kansen
Commerciële taken
Complexiteit neemt toe, steeds meer nieuwe producten
Cross-selling
Door customer selfservice afname van werkzaamheden
Door regelgeving is acquisitie bij consumenten lastiger. Heeft dit bedrijf nog niet zoveel mee te maken
E-commerce
Eisen van de klanten nemen toe
Enthousiasme en betrokkenheid, meedenken over het slagingspercentage van de activiteiten.
Facilitair zal verdwijnen, m.n. inhouse toename en servicelevel
Gastvrijheid
Hoger niveau van communicatie noodzakelijk
Houding overheid tav callcenters
In de zorg wordt steeds meer gewerkt met videosystemen, zorg op afstand
Internet en telefonische bereikbaarheid blijven enorm belangrijk
Intranet
Inzet internet i.p.v. telefoon
Je moet je aanpassen aan elke opdrachtgever
Kennis van bedrijfsprocessen
Landelijke en Europese wetgeving mbt outboundbellen, die gedragscodes en belacties wettelijk zal regelen
Meer computerkennis
Meer commerciële vaardigheden.
Meer gebruik internet, klanten bellen via klachtenlijn voor persoonlijk contact
Meer inhoudelijke kennis van producten (fin. diensten/hypotheken)
Meer kennis van verzekeringen
Meer outbound bellen
Meer outbound gesprekken
Nog grotere productkennis, meer wetgeving/WFD
Samensmelting van verkoop en service in één telefoongesprek

<i>Andere ontwikkelingen</i>
Sms-contacten
Steeds meer internationalisering/globalisering
Systemen nu meer gericht op productiviteit dan op kwaliteit gesprek
Telefoon en internet
Toename internetboekingen, meer administratie
Toenemende invloed wet- en regelgeving
Toenemende service vraag van klanten
Uitbesteden buitenland (voorbeelden Microsoft, DELL, HP)
Uniformiteit in het naar buiten treden
Vakkennis
Veel vraag naar internet/email, hogere opleiding personeel
Veranderende wetgeving
Verplaatsen van contactcenters naar buitenland bijv. India
Voice over
Webcam gebruiken tijdens contact met klanten
Webcams, skype
Wetgeving
Wetgeving Recht van verzet 1 sept 06 recht om aan eind van gesprek bezwaar te maken tegen teruggebeld worden
Wijzigende functie; breder van aard, meer administratieve werkzaamheden
Wordt meer een baliefunctie

Bijlage 4 Informatie per bedrijfssector

Arbeidsmarkt

Tabel A1 - Aantal Contactcenter medewerkers naar bedrijfssector

Bedrijfssector	Gemiddelde	Aantal bedrijven	Som
Industrie	20,00	9	180
Handel	67,33	12	808
Horeca	3,00	1	3
Vervoer en communicatie	228,93	14	3205
Financiële instellingen	51,51	43	2215
Zakelijke dienstverlening	183,18	44	8060
Openbaar bestuur	96,75	12	1161
Gezondheidszorg en welzijn	3,50	2	7
Cultuur en overige dienstverlening	21,00	4	84
Sector onbekend	86,04	51	4388
Totaal	104,74	192	20111

Tabel A2 - Aandeel inhuur in de functie

Bedrijfssector	0 - 25%	25 - 50%	50 - 75%	75 - 100%	Totaal =100%
Industrie	77,8	11,1		11,1	9
Handel	91,7			8,3	12
Horeca	100,0				1
Vervoer en communicatie	71,4	7,1	7,1	14,3	14
Financiële instellingen	69,8	14,0	9,3	7,0	43
Zakelijke dienstverlening	59,1	9,1	13,6	18,2	44
Openbaar bestuur	66,7	8,3	8,3	16,7	12
Gezondheidszorg en welzijn	100,0				2
Cultuur en overige dienstverlening	100,0				4
Sector onbekend	72,5	9,8	9,8	7,8	51
Totaal	70,8	9,4	8,9	10,9	192

Tabel A3 - Aandeel parttimers in de functie

Bedrijfssector	0 - 25%	25 - 50%	50 - 75%	75 - 100%	Totaal =100%
Industrie	22,2	33,3	11,1	33,3	9
Handel	25,0	16,7	8,3	50,0	12
Horeca	100,0				1
Vervoer en communicatie	35,7	21,4	14,3	28,6	14
Financiële instellingen	14,0	32,6	23,3	30,2	43
Zakelijke dienstverlening	20,5	13,6	25,0	40,9	44
Openbaar bestuur	8,3	33,3	41,7	16,7	12
Gezondheidszorg en welzijn	50,0			50,0	2
Cultuur en overige dienstverlening	25,0	50,0		25,0	4
Sector onbekend	23,5	11,8	21,6	43,1	51
Totaal	21,4	20,8	21,4	36,5	192

Tabel A4 - Verwachte ontwikkeling in aantal werknemers

Bedrijfssector	Afname	Stabilisatie	Groei	Totaal =100%
Industrie	11,1	55,6	33,3	9
Handel	16,7	66,7	16,7	12
Horeca	0,0	0,0	100,0	1
Vervoer en communicatie	14,3	64,3	21,4	14
Financiële instellingen	0,0	51,2	48,8	43
Zakelijke dienstverlening	6,8	22,7	70,5	44
Openbaar bestuur	0,0	66,7	33,3	12
Gezondheidszorg en welzijn	0,0	100,0	0,0	2
Cultuur en overige dienstverlening	0,0	100,0	0,0	4
Sector onbekend	7,8	25,5	66,7	51
Totaal	6,3	42,2	51,6	192

Tabel A5 - Knelpunten in personeelsvoorziening verwacht

Bedrijfssector	Knelpunten	Geen knelpunten	Totaal =100%
Industrie	22,2	77,8	9
Handel	33,3	66,7	12
Horeca	0,0	100,0	1
Vervoer en communicatie	14,3	85,7	14
Financiële instellingen	32,6	67,4	43
Zakelijke dienstverlening	59,1	40,9	44
Openbaar bestuur	25,0	75,0	12
Gezondheidszorg en welzijn	0,0	100,0	2
Cultuur en overige dienstverlening	0,0	100,0	4
Sector onbekend	47,1	52,9	51
Totaal	39,1	60,9	192

Tabel A6 - Ontwikkelingen in branche van invloed op werkzaamheden van CCM

Bedrijfssector	Nieuwe systemen / technieken	Meer mailverkeer	Contact via chatten	Toenemend belang van klantgerichtheid en klantbinding	Anders	Totaal =100%
Industrie	28,6	14,3	7,1	35,7	14,3	14
Handel	25,0	25,0	10,7	28,6	10,7	28
Horeca	33,3	33,3		33,3		3
Vervoer en communicatie	22,7	27,3		27,3	22,7	22
Financiële instellingen	19,5	21,8	4,6	36,8	17,2	87
Zakelijke dienstverlening	25,0	15,0	12,5	30,0	17,5	80
Openbaar bestuur	16,0	24,0	12,0	32,0	16,0	25
Gezondheidszorg en welzijn				100,0		2
Cultuur en overige dienstverlening	28,6	28,6		28,6	14,3	7
Sector onbekend	25,2	17,8	10,3	29,9	16,8	107
Totaal	23,2	19,7	8,5	32,0	16,5	375

Onderwijs

Tabel O1 - Meest gewenste vooropleiding

Bedrijfssector	VMBO	HAVO/VWO	MBO	Niveau tussen MBO en HBO	HBO	Totaal = 100%	Gemiddelde
Industrie			62,5	25,0	12,5	8	3,50
Handel	22,2		77,8			9	2,56
Vervoer en communicatie	8,3	16,7	75,0			12	2,67
Financiële instellingen		10,0	55,0	30,0	5,0	40	3,30
Zakelijke dienstverlening	5,9		61,8	26,5	5,9	34	3,26
Openbaar bestuur	25,0	8,3	58,3	8,3		12	2,50
Gezondheidszorg en welzijn			100,0			2	3,00
Cultuur en overige dienstverlening			66,7		33,3	3	3,67
Sector onbekend	4,9	4,9	61,0	26,8	2,4	41	3,17
Totaal	6,2	5,6	62,1	21,7	4,3	161	3,12

Tabel O2 - In toekomst MBO-diploma vereist

Bedrijfssector	Ja	Nee	Totaal = 100%
Industrie	44,4	55,6	9
Handel	75,0	25,0	12
Horeca	100,0		1
Vervoer en communicatie	35,7	64,3	14
Financiële instellingen	58,1	41,9	43
Zakelijke dienstverlening	68,2	31,8	44
Openbaar bestuur	66,7	33,3	12
Gezondheidszorg en welzijn	50,0	50,0	2
Cultuur en overige dienstverlening		100,0	4
Sector onbekend	54,9	45,1	51
Totaal	57,8	42,2	192

Tabel O3 - Belangstelling voor EVC verwacht

Bedrijfssector	Ja	Nee	Totaal = 100%
Industrie	11,1	88,9	9
Handel	33,3	66,7	12
Horeca		100,0	1
Vervoer en communicatie	28,6	71,4	14
Financiële instellingen	23,3	76,7	43
Zakelijke dienstverlening	34,1	65,9	44
Openbaar bestuur	41,7	58,3	12
Gezondheidszorg en welzijn	50,0	50,0	2
Cultuur en overige dienstverlening		100,0	4
Sector onbekend	41,2	58,8	51
Totaal	31,8	68,2	192

Tabel O4 - Bereidheid tot investeren in EVC door werkgever

Bedrijfssector	Ja	Nee	Totaal=100%
Industrie	66,7	33,3	9
Handel	75,0	25,0	12
Horeca	100,0	0,0	1
Vervoer en communicatie	50,0	50,0	14
Financiële instellingen	48,8	51,2	43
Zakelijke dienstverlening	34,1	65,9	44
Openbaar bestuur	66,7	33,3	12
Gezondheidszorg en welzijn	50,0	50,0	2
Cultuur en overige dienstverlening		100,0	4
Sector onbekend	68,6	31,4	51
Totaal	53,6	46,4	192

Tabel O5 - Behoefte aan MBO-opleiding tot Supervisor / Teamleider

Bedrijfssector	Ja	Nee	Totaal =100%
Industrie	44,4	55,6	9
Handel	16,7	83,3	12
Horeca		100,0	1
Vervoer en communicatie	28,6	71,4	14
Financiële instellingen	18,6	81,4	43
Zakelijke dienstverlening	31,8	68,2	44
Openbaar bestuur	16,7	83,3	12
Gezondheidszorg en welzijn		100,0	2
Cultuur en overige dienstverlening		100,0	4
Sector onbekend	43,1	56,9	51
Totaal	29,2	70,8	192

Beroepspraktijkvorming

Tabel B1 - Aanbod van stageplaats CCM

Bedrijfssector	Ja, BOL	Ja, BBL	Ja, geen voorkeur	Nee	Totaal =100%
Industrie	55,6	0,0	22,2	22,2	9
Handel	50,0	12,5	12,5	25,0	16
Horeca	0,0	100,0	0,0	0,0	1
Vervoer en communicatie	29,4	23,5	0,0	47,1	17
Financiële instellingen	37,2	16,3	9,3	37,2	43
Zakelijke dienstverlening	31,9	12,8	40,4	14,9	47
Openbaar bestuur	25,0	16,7	41,7	16,7	12
Gezondheidszorg en welzijn	0,0	0,0	50,0	50,0	2
Cultuur en overige dienstverlening	50,0	0,0	0,0	50,0	4
Sector onbekend	20,7	24,1	37,9	17,2	58
Totaal	31,6	17,2	26,3	24,9	209

Tabel B2 - Aantal stageplaatsen CCM

Bedrijfssector	Gemiddeld aantal stageplaatsen	Aantal bedrijven	Som van aantal stageplaatsen
Industrie	1,44	9	13
Handel	1,50	16	24
Horeca	1,00	1	1
Vervoer en communicatie	2,47	17	42
Financiële instellingen	1,95	43	84
Zakelijke dienstverlening	8,45	47	397
Openbaar bestuur	4,33	12	52
Gezondheidszorg en welzijn	0,50	2	1
Cultuur en overige dienstverlening	2,75	4	11
Sector onbekend	11,55	58	670
Totaal	6,20	209	1295

Tabel B3 - Aantal stageplaatsen naar segment

Bedrijfssector	Facilitair			Inhouse		
	Gemiddeld aantal stageplaatsen	Aantal bedrijven	Som van aantal stageplaatsen	Gemiddeld aantal stageplaatsen	Aantal bedrijven	Som van aantal stageplaatsen
Industrie	.	.	.	1,44	9	13
Handel	.	.	.	1,50	16	24
Horeca	.	.	.	1,00	1	1
Vervoer en communicatie	0,00	1	0	2,63	16	42
Financiële instellingen	12,25	4	49	0,90	39	35
Zakelijke dienstverlening	12,81	26	333	3,05	21	64
Openbaar bestuur	.	.	.	4,33	12	52
Gezondheidszorg en welzijn	.	.	.	0,50	2	1
Cultuur en overige dienstverlening	.	.	.	2,75	4	11
Sector onbekend	5,25	16	84	13,95	42	586
Totaal	9,91	47	466	5,12	162	829