

## ONZORGVULDIG

In haar – overigens te prijzen – streven naar goed opgeleide agents in facilitaire callcenters, lijkt de WGCC wat te zijn doorgeschoten. Want wat is er aan de hand: De CAO facilitaire contactcenters spreekt in artikel 22.4 over het zogenaamde starterscertificaat (zeg maar een basisopleiding voor alle agents). Volgens de WGCC is als gevolg van deze CAO de opleiding en certificering van dit starterscertificaat voor de gehele facilitaire callcenter branche verplicht. Daardoor zouden alle nieuwe agents van facilitaire callcenters en 80% van de zittende voor een bepaalde datum gecertificeerd moeten zijn.

Wie de CAO goed leest, moet echter concluderen dat van die verplichting geen sprake kan zijn. Er is hooguit sprake van een ‘inspanningsverplichting van de beide contracterende partijen om iets te ontwikkelen’, zegt een door CCM geconsulteerde jurist in dit nummer op pagina 13. ‘Wat niet is omschreven in de CAO, is wát er ontwikkeld wordt en hóe dat verder in de arbeidsvoorwaardelijke sfeer wordt toegepast.’ En van enige verplichting aan werknemerskant is in ieder geval geen sprake.

Met deze verkeerde voorstelling van zaken worden zowel facilitaire callcenters als opleiders op het verkeerde been gezet. Zonder twijfel goed bedoeld, maar weinig zorgvuldig.

En dan nog dit.

Columnisten krijgen van mij altijd alle vrijheid om te schrijven wat ze willen. Die vrijheid gun ik ook de woordvoerder van de WGCC, die in elk nummer van CCM op persoonlijke titel zijn Call of the Month schrijft. Maar vrijheid – en dus ook vrijheid van meningsuiting – is een kostbaar goed, waar je voorzichtig mee om moet gaan. Ik constateer dat de woordvoerder van de WGCC daar ditmaal in zijn column op pagina 23 niet in is geslaagd.

**Henk Verbooy**

henk@fngpubli.com



# ZET JE ACHTER DE TELEFOON?

## OVER STARTERSCERTIFICAAT EN GEDETINEERDEN

HOEWEL IN ESSENTIE POSITIEF ONTVANGEN, ZORGT HET STARTERSCERTIFICAAT (ONDERDEEL VAN DE CAO FACILITAIRE CONTACTCENTERS) VOOR ONDUIDELIJKHEDEN. EN BELLEN VANUIT DE GEVANGENIS? MAATSCHAPPELIJK GEZIEN EEN GOED PLAN, MAAR DE PRAKTISCHE BEZWAREN LIJKEN TE OVERHEERSEN.

Gespreksleiding: Henk Verbooij  
 Tekst: Erik Bouwer  
 Fotografie: NFP/Photography/  
 Ton Minnen

**N**og niet zo lang gelden is de CAO voor facilitaire contactcenters opnieuw tot stand gekomen en algemeen verbindend verklaard door het ministerie van SZW. Dat laatste betekent, dat de opgenomen regelingen van toepassing zijn voor *alle* facilitaire contactcenters. Eén van de nieuwe onderdelen in deze CAO is de invoering van het zogenaamde starterscertificaat: een soort diploma dat zowel beginnende als zittende agents kunnen krijgen na een korte en verkennende basisopleiding. De afgelopen maanden is de indruk ontstaan dat de invoering van het starterscertificaat een verplicht onderdeel van de CAO vormt (zie kader op pagina 13). Wat behelst die verplichting nu eigenlijk? Een rondetafel discussie over opleidingscertificaten en andere HRM-aspecten van het contactcenter met Jeroen ten Haave, algemeen directeur Unamic; Remco Pouw, directeur SUSA; Anja Hulsenboom, directeur Philipse; en Lara Abbink, directeur Opleiding en Training TeleTrain.

### EXAMINEREN IN SURINAME

Unamic is als eerste contactcenter begonnen met het invoeren van het starterscertificaat op basis van een pilot. Het contactcenter heeft de eindtermen opgevraagd en is enkele maanden geleden bij gebrek aan materiaal zelf met de ontwikkeling van een opleiding begonnen.

Jeroen ten Haave, directeur Unamic en als werkgever lid van de WGCC, geeft aan dat invoering van het starterscertificaat vanuit de CAO gezien inderdaad niet verplicht is. Het is voor hem ook niet de belangrijkste reden om het certificaat binnen Unamic in te voeren: 'Vanuit een breed verband is er binnen de WGCC gekeken naar de redenen waarom het imago van de branche zo slecht is en wat de mogelijkheden zijn om aan te tonen dat de sector weldegelijk bezig is met opleidingen en het kennisniveau. Unamic wilde het starterscertificaat graag omarmen.'

Anja Hulsenboom van Philipse is nauw betrokken bij de invoering van het starterscertifi-



Jeroen ten Haave:... bijna jammer dat het starterscertificaat in de CAO is opgenomen.



Lara Abbink: 'Je moet er wel voor waken dat het startersexamen niet als selectieprocedure wordt ingezet.'

caat; zij vertegenwoordigt het opleidingsloket voor de WGCC, waar alle vragen van de facilitaire contactcenters met betrekking tot opleidingen binnenkomen en heeft van het SECC de opdracht gekregen om het starterscertificaat inhoudelijk vorm te geven. Volgens Hulsboom kent het starterscertificaat twee doelstellingen: ten eerste het streven naar inhoudelijk geschoolde agents en ten tweede het realiseren van een imagoverbetering voor de branche.

#### ONDSCHIEDEND VERMOGEN

Jeroen ten Haave beschouwt het als bijna jammer dat het starterscertificaat in de CAO is opgenomen. 'Het was een mooi item geweest om als voorwaarde te stellen om WGCC-lid te kunnen worden, in plaats van dat het als branche-breed initiatief afgedwongen zou moeten worden.' Inmiddels wordt bij alle nieuwe instroom van Unamic het startersexamen afgenomen, ook binnen de Surinaamse vestiging [1]. Wel vraagt Ten Haave zich af hoe het SECC de controle op de examens in

Suriname gaat uitvoeren. Daarnaast moet Ten Haave nog zien of het certificaat bij outbound agents haalbaar is. 'Ik denk niet dat het certificaat een bijdrage levert aan het bestrijden van het verloop in die hoek', aldus Ten Haave, 'misschien moeten we het certificaat daar in een wat later stadium toepassen.' Hij vindt bovendien dat er onduidelijkheid bestaat over de te volgen tijdslijnen voor de certificering van nieuwe instroom en zittend personeel. De richtlijnen op de site van de WGCC spreken elkaar tegen [2].

#### CERTIFICAAT ALS VERKAPT SELECTIE-INSTRUMENT

Ook uitzendbureaus zijn vanaf 1 november verplicht, zo luidt het voorschrift van de WGCC, callcenter agents te leveren die in het bezit zijn van het certificaat. Remco Pouw, SUSA: 'Wij merken dat facilitaire contactcenters in toenemende mate moeite hebben met het genereren van instroom. Ik ben het er mee eens dat de vakinhoudelijkheid binnen de branche bevorderd moet worden, maar ik vraag

mij af of je met het starterscertificaat niet juist een drempel voor de instroom opwerpt.' Pouw is van mening dat men het starterscertificaat niet zou moeten koppelen aan imagoverbetering. Imagoverbetering heeft volgens hem vooral te maken met het contactcenter zelf: hoe er bijvoorbeeld op de werkvloer na de opleiding een vervolg wordt gegeven aan coaching. Lara Abbink van TeleTrain juicht het starterscertificaat toe, maar waarschuwt voor oneigenlijk gebruik: 'Je moet er wel voor waken dat het startersexamen niet als selectieprocedure wordt ingezet, om te kijken of je nieuwe instroom wel voldoet aan datgene wat je binnen je callcenter nodig hebt.' Verder sluit ze zich aan bij Pouw: het komt uiteindelijk echt aan op het bijbrengen van productkennis en begeleiding vanaf de werkvloer.

Niet *iedereen* hoeft een starterscertificaat te behalen, zo leggen Ten Haave en Hulsboom uit. Vanaf 1 november moet tachtig procent van de dan zittende populatie van de facilitaire callcenters het certificaat hebben gehaald. 'Er zijn altijd



Anja Hulsenboom: 'Er worden zelfs halve wetsvoorstellen ingediend om er voor te zorgen dat de branche zich aan alle regeltjes houdt.'



Remco Pouw: '...er zitten meer boeven buiten de gevangenis dan erin.'

goede agents die al een fiks aantal jaren werken en die faalangst of examenvrees hebben en die je voor geen goud zou willen verliezen. Het bedrijf is gemachtigd om daar zelf uitzonderingen in te maken', aldus Hulsenboom. Het starterscertificaat is volgens haar ook in het leven geroepen om nieuwe medewerkers serieus na te laten denken over het besluit een baan te nemen in de contactcenterbranche.

Abbink vraagt zich af: 'Wat doe je met een agent, die niet door het examen heen komt?' Unamic biedt dan extra training aan, zo legt Ten Haave uit: 'We stoppen er meer energie in. Er is een aantal redenen waarom men het niet haalt. Iemand kan bijvoorbeeld dyslectisch zijn.' Een medewerker die de eindstreep echt niet haalt, past echter niet in de branche en daar neem je dan ook afscheid van, aldus Ten Haave.

### OPLEIDERSMARKT

Op de site van de WGCC zijn de eindtermen voor het starterscertificaat beschikbaar. Het gaat om een theoretische opleiding van ongeveer anderhalve dag en een

praktijkperiode van een maand. Iedere opleider en ieder contactcenter kan met de eindtermen zelf het benodigde opleidingsmateriaal samenstellen. Het materiaal kan ook per afnemer voor een prijs van 2.000 euro worden ingekocht bij de WGCC. Hoe groot is de starterscertificatenmarkt voor opleiders? Hulsenboom: 'Een ruwe schatting? Dit jaar tussen de 20.000 en 35.000 facilitaire agents.' Abbink: 'De markt is groot. Het beroepscompetentieprofiel is voor iedereen toegankelijk, elk opleidingsbureau kan er iets mee doen. De commotie rondom het starterscertificaat lag ook in feit dat iedereen dacht dat Philippe de enige opleider zou zijn. Contactcenters kunnen echter bij iedere opleider terecht.'

Abbink geeft aan dat contactcenters over het algemeen moeite hebben om duidelijk te krijgen wat precies de richtlijnen zijn. 'Het starterscertificaat is een heel klein gedeelte van het volledige beroepscompetentieprofiel van de klantcontactmedewerker, dat thuishoort in Telebusiness-3. De discussie van de afgelopen tijd had

beter kunnen gaan over wat er nu werkelijk in zo'n starterscertificaat thuishoort. Nu is de inhoud heel erg aan de oppervlakte gebleven', aldus Abbink. Zij vindt ook dat agents met het starterscertificaat een gedeeltelijke vrijstelling dienen te krijgen voor de Telebusiness-3 opleiding. Alleen in omgekeerde richting is nu geregeld dat medewerkers met een afgeronde Telebusiness-3 opleiding een vrijstelling voor het starterscertificaat kunnen krijgen. Daarnaast zou ook de Telebusiness-2 opleiding – een mbo-deelcertificaat – genoeg moeten zijn voor een vrijstelling, zo geeft Abbink aan, maar dat is het niet. Volgens Hulsenboom is er een vrijstelling mogelijk voor medewerkers met een mbo-3 opleiding, die de vakken customerservice en telebusiness in het vakkenpakket hebben. Voor nieuwe medewerkers wordt het certificaat door het SECC gezien als opstapje voor verdere ontwikkeling van de medewerker; voor zittende medewerkers geldt een vrijstelling wanneer de werkgever reeds heeft geïnvesteerd in een opleiding voor die medewerkers.

## Starterscertificaat: wel of niet verplicht?

De WGCC en het SECC hebben via hun respectievelijke websites gecommuniceerd dat als gevolg van de algemeen verbindend verklaring van de CAO, alle facilitaire contactcenters als werkgever verplicht zijn het starterscertificaat te implementeren. In de CAO-tekst verwijst artikel 22.4 naar het starterscertificaat:

### *Ontwikkeling, opleiding, scholing en kwaliteitsmonitoring*

Er wordt naar gestreefd om zo mogelijk per 1 januari 2006 een startcertificaat voor instromers te ontwikkelen, dat binnen 1 maand na indienstreding door de werkgever wordt aangeboden en wordt geëxamineerd door het SECC (Stichting Exameninstituut Contactcenters). Het startcertificaat zal geënt zijn op bestaande en goedgekeurde eindtermen. Doel is verdere professionalisering van de werknemers en verhoging van zijn kwaliteit.

Teneinde de professionaliteit van de werknemers te bevorderen zullen in samenwerking met erkende onderwijsinstellingen vakgerichte opleidingen verder worden ontwikkeld en aangeboden aan de medewerkers.

Het bestaande opleidingsloket, waarin verenigd zijn het reguliere en het particuliere onderwijs en het certificeringsinstituut SECC, zal zorgdragen voor het ontwikkelen van opleidingen die aansluiten bij marktontwikkelingen.

(Bron: CAO, Facilitaire Contactcenters, Staatscourant, 18-11-2005)

### *Juridisch perspectief*

CCM heeft de CAO-tekst voor een juridisch oordeel voorgelegd aan een jurist. Deze geeft aan dat het onhandig en ongelukkig is, dat de contracterende partijen (WGCC en Bond van Telecompersoneel – red.) dit artikel 22.4 hebben opgenomen in de CAO. Het omvat niet meer dan een inspanningsverplichting van de beide contracterende partijen om iets te ontwikkelen. Wat niet is omschreven in de CAO, is wat er ontwikkeld wordt en hoe dat verder in de arbeidsvoorwaardelijke sfeer wordt toegepast. Zo is niet duidelijk wie de opleiding moet betalen (agent of werkgever), wat de gevolgen zijn bij nalatigheid of wanneer de opleiding moet worden gevolgd (in de baas z'n tijd?).

In het meest verregaande geval zou men kunnen stellen dat de werkgevers datgene wat ontwikkeld is of wordt, zouden

moeten aanbieden aan hun werknemers. Voor de werknemer is in ieder geval geen enkele verplichting van toepassing. Ook zouden werkgevers, om geen enkel risico te lopen, zich tot de WGCC of het SECC kunnen wenden om te vragen op de hoogte te worden gehouden van de ontwikkeling van het certificaat.

De WGCC kan op basis van dit artikel facilitaire contactcenters op geen enkele manier verplichten om individuele medewerkers te laten opleiden of te certificeren.

Bron: Mr. H.L. van der Aa, verbonden aan Van der Aa & Koers Advocaten ([www.aa-advocaten.nl/](http://www.aa-advocaten.nl/))

### *Reactie WGCC*

CCM heeft ook de WGCC gevraagd hoe de verplichting, waar de WGCC over spreekt bij het invoeren van het certificaat, moet worden gezien. Daarnaast is gevraagd naar de status die Telecell als facilitair contactcenter inneemt: wordt ook dit bedrijf gehouden aan de verplichte invoering van het starterscertificaat of ziet de WGCC Telecell niet als onderneming in de zin van de CAO?

De WGCC geeft via woordvoerder Herman Nieuwenhuis te kennen dat het woord 'gestreefd' in artikel 22.4 slechts betrekking heeft op de datum. 'Wij zullen alle facilitairen hieraan houden. Er gaat dan ook een brief naar alle bedrijven (ook niet leden) om ze te wijzen op e.e.a.'. De WGCC licht toe: 'Als het gaat om de discussie of bedrijven zich hier wel of niet aan willen houden: dat is een achterhoedegevecht. Uiteindelijk gaat het ons om een kwalitatieve slag en die maken we in het belang van onze opdrachtgevers, de consument en uiteindelijk dus onze business.'

Desgevraagd geeft de WGCC expliciet aan, dat facilitaire contactcenters op basis van de CAO verplicht zijn hun agents op te leiden voor het starterscertificaat. Het is overigens de werkgever, zo geeft Nieuwenhuis aan, die aangesproken wordt, niet de agent.

Agents zonder certificaat worden niet vogelvrij verklaard, aldus Nieuwenhuis: 'De beoordeling of een werknemer al dan niet zijn beroep mag of kan uitoefenen hoort niet thuis in een CAO, maar dient vanuit een vakinhoudelijke invalshoek te worden bekeken. De verplichting richt zich vanuit de arbeidvoorwaardelijke invalshoek op de werkgever.(...)'

## ZIJN GECERTIFICEERDE OPLEIDINGEN WEL VAN BELANG?

Tijdens eerdere rondetafeldiscussies in CCM gaven facilitaire contactcenters te kennen dat zij twijfelden aan het nut van branchebrede gecertificeerde agents. In veel gevallen koos men liever voor het zelfstandig opleiden van het personeel,

los van regels en certificaten. Hulsenboom onderstreept dat er niet over één nacht ijs is gegaan bij het bepalen van de minimale eisen vanuit de WGCC, maar Ten Haave zegt dat het 'bij sommige medewerkers, die bijvoorbeeld op hbo-niveau op een technische helpdesk werken, bijna gênant is om het starterscertifi-

caat af te nemen.'

Pouw: 'Elk serieus contactcenter was natuurlijk al bezig met het opleiden van zijn agents. Het voordeel is dat er nu een landelijke afspraak is gekomen waarmee alle neuzen dezelfde kant op zijn gezet; maar het hoort natuurlijk gewoon in de basisopleiding thuis. De branche zal zelf



maatregelen moeten nemen om mensen die niet in de klantcontactrichting zijn opgeleid, die basis bij te brengen.'

Ten Haave relativeert het effect van een branchebrede benadering: 'Ik heb niet de illusie dat bedrijven die zich nu nergens aan houden, dat wel zouden doen omdat de CAO nu algemeen verbindend is verklaard.' Hij vindt het dan ook jammer dat er door de WGCC niet gekozen is voor het benadrukken van het kwaliteitsverschil.

### VROUWENVLEUGEL

Moeten de agents die voor Telecell [3] werken, ook over een starterscertificaat beschikken? De meningen lopen uiteen – het hangt af van de vraag of er vanuit de algemeen verbindend verklaarde CAO aan alle facilitairen kan worden opgelegd dat het certificaat verplicht is. Volgens de deelnemers aan de discussie is de WGCC niet de aangewezen partij om een contactcenter als Telecell er op te wijzen dat dit bedrijf zich aan de regels moet houden. Abbink ziet meer in de kansen die gecreëerd worden voor de gedetineerden dan in het geneuzel over regeltjes: 'Ongeacht wie er achter de telefoon zit: iedereen moet een basisopleiding hebben. Maar als je als branche afspreekt dat het starterscertificaat daar het middel voor is, dan moet je die lijn ook doortrekken.'

Hulsenboom legt de bal bij de overheid: 'Wij stellen onder druk van de overheid en de politiek regels op en proberen zelfregulering te realiseren. Houdt iedereen binnen de sector zich aan de wet bescherming persoonsgegevens? Er worden zelfs halve wetsvoorstellen ingediend om er voor te zorgen dat de branche zich aan alle regeltjes houdt.'

Ten Haave is in het algemeen geen voorstander van gesubsidieerde werkgelegenheid, maar ziet geen grote bedreiging in het gesubsidieerde bellen vanuit de gevangenis.

Pouw is er van overtuigd dat ook Telecell, net als ieder ander contactcenter, op zijn kwaliteit moet letten, wil het initiatief overleven: 'Het feit dat dit soort incurante doelgroepen wordt ingezet om in de branche te werken, is een indicatie dat er een arbeidsmarktprobleem bestaat.'

### CONTACTCENTERS EN ETHIEK

Hulsenboom verlegt het accent van de discussie naar het soort belwerkzaamheden dat Telecell zou kunnen doen: 'Wat voor soort projecten wil je deze mensen laten doen?'

Abbink: 'Het is goed als gevangenen zichzelf gaan bedruipen, ook het maatschappelijke aspect van voorbereiding op reïntegratie is prima. Maar ik kan mij voorstellen dat contactcenters daarnaast denken aan de kosten en aan het contact tussen gedetineerden en klanten. Het vraagstuk heeft zowel een economisch als een ethisch aspect.'

Hoe ver gaat de ethiek van contactcenters? Ten Haave: 'Als Bouterse aan de macht was gekomen in Suriname, waren wij daar gestopt met onze activiteiten. Dat is achteraf gemakkelijk praten, maar zo hebben we het intern wel afgesproken. Het is maatschappelijk onverantwoord om je bedrijf in die situatie voort te zetten. Het is bovendien een maatschappelijk-economische afweging: er is geen bedrijf in Nederland dat geassocieerd wil worden met het feit dat Bouterse daar aan de macht zou zijn.'

Is het maatschappelijk-economische vraagstuk ook de reden waarom het bellen vanuit de gevangenis weerstand oproept bij de Nederlandse branche? Opdrachtgevers zullen hun keuze maken, zo schat Ten Haave in: 'Ethiek is belangrijk, maar het is ook gerelateerd aan commerciële belangen.'

### WIE ZET JE ACHTER DE TELEFOON?

Hulsenboom vraagt zich in hoeverre contactcenters last gaan krijgen van het verschijnsel dat aan agents gevraagd wordt of ze vanuit de gevangenis bellen. 'Bij ons moeten agents op de vraag 'vanuit welke plaats bel je?' eerlijk antwoorden: *ik zit in Suriname*', aldus Ten Haave. 'Als mensen het niet eerlijk zeggen, vind ik dat onethisch gedrag', reageert hij op de mededeling dat Telecell-medewerkers niet hoeven aan te geven vanuit welke locatie ze werken. Hij vindt het niet volledig of onjuist informeren van klanten een schermgebied waarin je niet zou moeten willen opereren, zeker niet met gedetineerden.

Volgens de Code Telemarketing is de

adverteerder/opdrachtgever primair verantwoordelijk voor de wijze waarop een campagne wordt uitgevoerd. 'Toch voel ik mij als opdrachtnemer verantwoordelijk voor hoe projecten worden uitgevoerd', vindt Ten Haave en ook Hulsenboom geeft aan dat het de facilitaire contactcenters zijn, en niet de opdrachtgevers, die juist op hun werkwijze door de politiek worden aangevallen. Volgens Hulsenboom zou het primair de overheid zelf moeten zijn, die met dienstverlening vanuit de gevangenis begint en zo zou kunnen besparen op de eigen kosten. Voor haar ligt de grens bij het daadwerkelijk verstrekken van persoonsgegevens of van privacygevoelige informatie.

Pouw vindt dat een lastige discussie: 'Ik weet toch ook niet zeker of een agent uit een gewoon contactcenter zorgvuldig omgaat met mijn persoonsgegevens? Ik geef iedereen mijn rekeningnummer of creditcard-nummer, maar er zitten meer boeven buiten de gevangenis dan erin.' Of zoals Hulsenboom aangeeft: 'Het blijft de vraag: wie zet je wel en niet achter de telefoon?' **CCM**

[1] Op de website van WGCC stond bij het ter perse gaan van dit nummer aangegeven dat de regels (rondom het starterscertificaat) gelden voor het Nederlands taalgebied. Volgens de Nederlandse Taalunie is voor het Koninkrijk der Nederlanden (Nederland, Antillen en Aruba), Vlaanderen en Suriname het Nederlands de officiële taal. Dit is ook de informatie waarop Ten Haave zijn uitspraken in deze discussie heeft gebaseerd.

[2] Op de website van WGCC stond bij het ter perse gaan van dit nummer onder het kopje dossiers/ starterscertificaat vermeld: "Vanaf 1 juli a.s. moet er een begin worden gemaakt met de zittende agents" maar ook: "Voor zittend personeel is afgesproken dat zij vóór 1 juli 2006 gecertificeerd dienen te zijn."

[3] Telecell is een nieuw facilitair contactcenter, dat sinds eind januari 2006 in samenwerking met de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) vanuit de Penitentiare Inrichting in Zwolle opereert. Het bedrijf zet vrouwelijke gedetineerden als agents in. Zie ook CCM februari 2006.