

Werken in een callcenter

Het afvoerputje van de arbeidsmarkt

Werk en welzijn De krapte op de arbeidsmarkt is een feit. Maar wat betekent dat eigenlijk? De VDAB detecteert zomaar even 193 knelpuntberoepen. Callcenter-operator is er één van. *Weliswaar* liet een medewerker de sfeer opsnuiven in een Antwerps callcenter. **Tekst Maybritt van Uem | Illustratie Nora Theys**

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) heeft een lijst met 193 knelpuntberoepen. De vacatures voor die beroepen raken moeilijker ingevuld dan gemiddeld. Callcenters vinden moeilijk voldoende geschikte operatoren. Het verloop en ziekteverzuim bij het personeel zijn hoog. Dit brengt extra kosten met zich mee en zet een rem op de groei. Bovendien dreigt het tekort aan operatoren ook de inspanningen om te professionaliseren uit te hollen. De reeds scherpe concurrentie in de sector wordt er alleen nog scherper door. De problemen bij callcenters vormen geen unicum. Door de vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt moeten bedrijven op zoek naar mogelijkheden om werknemers aan te trekken en te behouden. De Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV), het overleg- en adviesorgaan van de Vlaamse sociale partners, laat intussen onderzoeken hoe callcenters het verloop aanpakken.

7 MINUTEN PER KLANT

Tien nieuwelingen beginnen in september 2007 hun eerste dag in het callcenter van SNT in Antwerpen. Hun taak is klanten af te handelen die een abonnement van telefoonmaatschappij KPN willen opzeggen. Ze hebben deze baan allemaal gekregen via een uitzendbureau en hebben net een interne opleiding van twee weken achter de rug. De meesten hopen na een paar maanden in vaste dienst te komen. Zes maanden later, in maart 2008, zijn er van de tien nog twee over. Tijdens de trainingsweken vertellen de nieuwelingen elkaar waarom ze hier komen werken. Ze zitten in de kantine met een witte naamsticker op hun trui. Steven (30) is als verpleger arbeidsongeschikt geraakt. Met een versleten knie mag hij alleen maar zittend werk doen. Steven komt dagelijks vanuit Moerbeke-Waas. Hij wil "iets nuttigs doen en sociale contacten opdoen in plaats van thuis te zitten".

Claire (36) heeft in Nederland hoger beroepsonderwijs gevolgd, maar kan in Vlaanderen geen adequate baan vinden. "Ik heb veel gesolliciteerd, maar word tijdens de gesprekken steeds afgewezen omdat je tweetalig moet zijn. Bij deze afdeling van SNT hoef ik geen Frans te spreken, omdat ze voornamelijk Nederlandse klanten afhandelen."



Het wordt echter snel duidelijk dat de – betaalde – opleiding die de groep heeft gekregen, nauwelijks inspeelt op de dagelijkse werkelijkheid. De nieuwelingen komen in de ‘kweekvijver’ op de afdeling inbound. Dat betekent dat ze gebeld worden door de klanten, maar niet zelf kunnen bellen. Voor de klant is deze afdeling het ‘eindstation’. De medewerkers moeten de klanten proberen te behouden, maar die willen dus alleen maar hun

De problemen bij callcenters vormen geen unicum. Door de vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt moeten bedrijven op zoek naar mogelijkheden om werknemers aan te trekken en te behouden.

contract opzeggen. Claire: “In een ruimte van ongeveer 75 vierkante meter zitten tachtig medewerkers. Ik heb het gevoel dat ik in een legbatterij zit. Als je het vooropgestelde aantal niet haalt, lig je

buiten.” Steven: “Na een paar weken had ik nog steeds het gevoel dat ik het nooit zou leren. Ons target was om elke 7 minuten een klant af te handelen, zo’n 55 per dag. Ik had vaak 20 minuten per klant nodig.”

HET SCHELDEN WENT NOOIT

Iedereen moet bij binnenkomst met zijn badge een prikklok activeren en zich daarna melden bij de afdeling Click en Go. Deze afdeling houdt

CALLCENTERS ZIJN BOOMING BUSINESS

Volgens Contactcentres.be, een belangenvereniging van Belgische callcenters, groeide de tewerkstelling in 2007 met 7%. In totaal zouden er ongeveer 32.000 mensen in een callcenter werken. Het zijn er zelfs 50.000 als de indirecte tewerkstelling wordt meegeteld. Callcenters zijn er in alle maten en gewichten: interne permanente callcenters in grote bedrijven zoals banken en verzekeringsmaatschappijen, externe callcenters die voor andere bedrijven werken en vaak korte opdrachten uitvoeren. Er bestaan verschillende varianten van de job van callcenter-operator: sommige operatoren geven gespecialiseerd of technisch advies aan klanten, anderen hebben een verkoopopdracht. Werken in een extern callcenter is niet altijd vanzelfsprekend. Door de snelle groei van de sector worden veel callopdrachten uitbesteed. Die uitbesteding, de opdrachten en het personeels- en organisatiebeleid laten geregeld te wensen over. Verschillende bedrijven en vertegenwoordigers van de sector willen het beter doen, en streven naar een professionalisering en verbetering van het personeels- en organisatiebeleid.

nauwkeurig je werktijd bij, de grote en de kleine pauzes en zelfs de plaspauzes. Tot op de tweede wordt bijgehouden hoeveel minuten je wel en niet hebt gewerkt. De teamleider houdt daarnaast in de gaten hoeveel tijd je aan een klant besteedt en hoeveel klantcontacten je per dag hebt gehad. Op een groot elektronisch scorebord wordt dagelijks bijgehouden hoeveel klanten er in de wacht staan en hoeveel er die dag zijn afgehandeld. Meer regels. Een minuut te laat terug van de pauze van een kwartier? Dan word je terechtgewezen door de teamleider. Claire: “Als ik een collega om advies wil vragen, word ik op de vingers getikt. ‘Jij gaat dus even terug naar je plaats, niet met collega’s overleggen.’” Niet alleen de teamleiders oefenen druk uit, ook de klanten laten van zich horen. Zij hebben vaak lang moeten wachten en zijn verschillende keren doorgeschakeld. Claire: “Het is niet zo verwonderlijk dat klanten op een agressieve manier reageren. Ze worden vaak van het kastje naar de muur gestuurd en het enige dat wij kunnen doen, is hen wijzen op de voorwaarden van het contract dat ze met KPN hebben afgesloten. Daar valt niets aan te doen. Met medelijden wekken, leugens vertellen en andere trucs proberen de klanten op ons gemoed te werken. In het begin heb je het daar lastig mee, na verloop van tijd raak je eraan gewend. Maar iemand die je de huid vol scheldt, dat went nooit.”

STRESS, CONTROLE EN INCENTIVES

SNT (Service Netwerk Telefoondiensten) is een volle dochter van het Nederlandse telecombedrijf KPN. Het is een van de grootste en oudste callcenters in Nederland. In de Antwerpse vestiging werken ongeveer 600 mensen, waarvan minder dan de helft in vaste dienst. Onder de vaste medewerkers is een jaarlijks verloop van 20%. Tot begin van het jaar is er veel te doen geweest over de arbeidsovereenkomst van de interimmedewerkers. De bonden hebben bedongen dat ze na zes maanden een vaste aanstelling moeten krijgen. Ook het loon is aangepast. Om het verloop onder de medewerkers af te remmen, probeert SNT door middel van incentives mensen te motiveren om te blijven. En ook om zoveel mogelijk klanten te behouden. Wie succesvol is, maakt kans op prijzen: een reis, een gsm, een digitale camera. Bij de nieuwelingen worden de meeste gesprekken door teamleiders mee beluisterd om op- en aanmerkingen te maken. Wanneer je gevorderd bent en geen fouten meer maakt, houdt dat op. Officieel. Maar in het geheim wordt er nog steeds meegeluisterd. Ter controle. Iedereen weet wanneer het gebeurt. In plaats van één biep hoor je er twee. Volgens Bart Thijs van de vakbond LBC-NVK mag dat niet.

“Er bestaat een strafrechtelijk verbod op het af luisteren van telefoon-gesprekken. De werknemer moet op de hoogte gesteld worden als er wordt mee-geluisterd en het moet dienen ter verbetering van de gesprekken. Je mag het niet stiekem doen.”

Het antwoord van general manager SNT Belgium Kees van Loon: “Wij zijn als bedrijf op dit moment samen met de syndicale afvaardiging een monitoring- en coachingbeleid aan het uitwerken dat volledig voldoet aan de geldende wetgeving.”

Al in 2006 zei Kathleen Maes van vakbond LBC: “De stress in callcenters is het gevolg van het hoge tempo dat de werknemers wordt opgelegd, de confrontatie met soms lastige klanten, de geluids-overlast doordat velen naast elkaar werken, de overmatige controle. Ze moeten ook heel onregelmatig werken en weten vaak slechts

enkele dagen op voorhand wanneer ze aan de slag moeten. Ze werken met kortlopende contracten en worden in de meeste gevallen tegen het sectorale minimumloon betaald.” Maes onderschrijft deze uitspraak twee jaar later nog steeds.

HET ENE CALLCENTER IS HET ANDERE NIET

In december wordt het Steven te veel. Hij heeft een paar maanden nodig om van de stress af te raken. Claire houdt het een maand later voor gezien. Zowat alle medewerkers die met Steven en Claire zijn begonnen, hebben SNT verlaten. Twee van hen hebben geprobeerd om bij concurrent Telenet een baan te vinden. Omdat SNT en Telenet een gentlemen's agreement hebben gesloten niet in elkaars vijver te hengelen, is het moeilijk voor ex-SNT'ers om bij de concurrent aan de bak te komen. Woordvoerder van Telenet, Stefan Coenjaerts: “Er zijn inderdaad mondelinge afspraken gemaakt. Ze staan nog niet op papier, maar het is de bedoeling dat dit wel gebeurt. Als een medewerker van SNT bij ons wil komen werken, dan nemen wij contact met



SNT om te vragen naar de achtergrond van deze medewerker. Het staat die persoon natuurlijk wel vrij om spontaan bij ons bedrijf te solliciteren.” Omdat er altijd en voor bijna iedereen werk is bij een callcenter, wordt het gezien als ‘het afvoertje van de arbeidsmarkt’, zoals een medewerker van een uitzendbureau het noemt.

Wie grote jobverwachtingen koestert, heeft het zwaar in een callcenter.

Die negatieve benadering is niet helemaal terecht. Voor veel parttimers zijn de flexibele werktijden prettig. Studenten, bijverdieners, herintreders of gedeeltelijk arbeidsongeschikten, ze kunnen allen bij een callcenter aan de slag, en bepalen wanneer en hoeveel ze werken. Wie echter grotere verwachtingen koestert, heeft het zwaar in een callcenter.

► *Reacties welkom op www.weliswaar.be/forum*