

‘Ik dacht dat ik was afgeschreven en nu doe ik weer mee’

Dit is te mooi om waar te zijn, dacht Helma Zonneveld toen Randstad haar benaderde voor een werkleertraject bij KPN voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In vorige banen liep ze steeds tegen haar grenzen aan. Waarom zou het nu wel lukken? Het antwoord van Saskia van Es, Lead Sociaal Ondernemen bij KPN: “Omdat wij deze mensen als groep in het hart van onze organisatie zetten: het contactcenter.”

KPN gaat over verbinden. Technologisch natuurlijk, in de vorm van telecommunicatie en ICT. Maar ook maatschappelijk wil KPN een verbinder zijn, zegt Saskia van Es. “We doen al heel wat jaren aan sociaal ondernemen. Vanuit het Mooiste Contact Fonds brengen we bijvoorbeeld zieke kinderen door middel van een scherm in contact met hun schoolklas en bellen we als vrijwilligers met ouderen in de Zilverlijnbus.”

Uitval

In datzelfde kader probeerde KPN jarenlang om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen. Dat lukte aardig, maar ze in dienst houden bleek lastig. “We namen ze op vacaturebasis aan”, vertelt Saskia. “Daardoor zaten ze verspreid door de organisatie, in grote teams waar de teamleider ze niet genoeg individuele aandacht kon geven.”

“Mijn teamleider leert me om rekening te houden met mijn grenzen”

Duurzame oplossing

Het werd tijd voor een duurzame oplossing. Zo ontstond in 2015 het idee om een hele groep aan te nemen, een vakopleiding te bieden én een echte baan in het hart van de organisatie: het contactcenter. Veertig mensen tegelijk, deels in Amsterdam en deels in Breda, allemaal met een afstand tot de arbeidsmarkt. In september 2015 begon de groep aan het leerwerktraject. Helma – een van hen – zag haar twijfels als sneeuw voor de zon verdwijnen.

Warm bad

“De eerste trainingsweek was als een warm bad”, zegt ze. “De trainers zeiden: we doen er alles aan om te zorgen dat jullie volledig mee kunnen doen. En dat is nog steeds zo. Ze staan helemaal achter ons.” De trainers, dat zijn de docenten van de Philipse Business School. De groep volgt daar een vakopleiding tot Medewerker Contactcenter of Teamleider Contactcenter.

Skills

“We leren er alle skills die we nodig hebben voor een goed klantcontact”, vertelt Helma. “Wat voor typen klanten zijn er? Welke behoefte heeft een klant? En hoe kun je daar zo goed mogelijk mee omgaan? Het allerbelangrijkste is dat de klant zo goed mogelijk wordt geholpen en een goed gevoel overhoudt aan een gesprek met ons. Daarnaast hebben we veel geleerd over de wet- en regelgeving rondom klantcontact.” >>



Saskia van Es, Lead Sociaal Ondernemen KPN en Helma Zonneveld, medewerkster contactcenter



'Op alle fronten blijkt het concept te werken'

Webcare

De overige dagen werkt de groep op de webcare-afdeling van KPN-merk Telfort, waar ze via sociale media klanten te woord staan. Daarin worden ze begeleid door teamleiders die zijn ingezet via Coniche; specialisten op het gebied van klantcontact die als geen ander weten hoe je mensen moet begeleiden die lang niet (of zelfs nog nooit) hebben gewerkt. De span of control ligt laag: tien medewerkers op één teamleider, waardoor veel meer individuele aandacht mogelijk is. Een welkome verandering, vindt Helma.

Grenzen

"Bij mijn vorige werkgevers werd geen rekening gehouden met mijn draagkracht waardoor ik steeds over mijn grenzen heen ging", vertelt ze. "Mijn huidige teamleider leert mij om me op de kwaliteit van mijn werk te richten en tegelijkertijd rekening te houden met mijn grenzen. In de groep werkt het net zo: je leert ook elkaars grenzen kennen en wijst elkaar daar op."

Jobcoach

Dat voordeel van centraliseren is ook terug te zien in coaching, zegt Saskia. "Iedereen heeft één of twee uur per week een jobcoach vanuit Randstad Participatie, betaald door het UWV. Omdat we de groep hebben gecentraliseerd in Amsterdam en Breda, hebben we nu op beide locaties een parttime jobcoach rondlopen."

"Iedereen is trots: mijn werkgever doet dit maar mooi"



Eigen tempo

Als deel van het webcare-team vervult de groep een sleutelrol in het bedrijf. "Wij hebben de hele dag contact met de klanten", zegt Helma. "Als er een storing is weten wij het als eerste. Het is geweldig om dit dan door te zetten naar de juiste afdeling en zo bij te dragen aan de oplossing." Het was een bewuste keuze van KPN om ze in het webcare-team te plaatsen en dat pakt goed uit, vindt Helma. "Je hoeft niet meteen te reageren op een vraag, maar je kunt er even over nadenken of overleggen met je teamleider."

Grondige voorbereiding

'Afstand tot de arbeidsmarkt' kent vele varianten en dat vraagt om een uiterst grondige voorbereiding. In het gebouw zijn bijvoorbeeld looplijnen aangebracht. Werkplekken zijn aangepast met speciaal zitmateriaal, of met software voor mensen met een visuele beperking.

Ook is uitgebreid aandacht besteed aan 'sociale toegankelijkheid': is er steun van collega's, zijn de receptie en de catering erop ingesteld? Zo hebben de receptionisten van KPN een workshop gekregen over service aan mensen met een beperking: hoe zie je dat je iemand een handje moet helpen (of juist niet)? Geen kleine klus dus: een compleet draaiboek is uitgevoerd om de komst van de veertig nieuwe collega's voor te bereiden.

Supergemotiveerd

Op alle fronten blijkt het concept te werken. Mede dankzij Coniche en de Philipse Business School, zegt Saskia. "De trainers zijn supergemotiveerd om hier een succes van te maken. De teamleiders geven iedereen de aandacht die ze verdienen en zorgen dat er kwaliteit wordt geleverd."

Trippelstoelen

En zo komt het dat bij KPN de geleidehonden in en uit lopen, je 'trippelstoelen' tegenkomt, er in de parkeergarage plekken zijn gereserveerd voor scootmobielen, en dat software is aangepast voor de brailleleesregel, net als de koffieautomaten. De koudwatervrees bij collega's, waar Saskia een beetje bang voor was, bleef uit. Sterker: "Iedereen is positief en trots dat zijn werkgever dit maar mooi doet", zegt Saskia.

Meedoen

Als deze veertig mensen na een jaar hun vakopleiding hebben afgerond, probeert KPN zo veel mogelijk van hen in dienst te nemen. Voor de mensen bij wie dit niet lukt gaat Randstad Participatie op zoek naar een andere geschikte functie. "Ik hoop natuurlijk dat ik hier kan blijven", zegt Helma. "Maar als dat niet kan, sta ik met een vakopleiding en recente werkervaring op zak wel heel anders in de arbeidsmarkt." En dat voelt ontzettend goed: "Ik dacht dat ik was afgeschreven, maar ik doe weer helemaal mee!"

Feiten&Cijfers

* Bron: Jaarverslag KPN 2015

720

kwetsbare ouderen en chronisch zieke kinderen werden tijdens de 'Mooiste Contact Fonds'-dagen in het Rijksmuseum begeleid door 450 KPN-rijwilligers.

837

chronisch zieke kinderen waren in 2015 via KPN KlasseContact met hun klas en hun klasgenoten verbonden.

99,8%

van de Nederlandse bevolking heeft netwerktoegang.

14.077 fte's

aantal fte's dat werkzaam is bij KPN

Wilt u meer weten over dit traject?

Neem contact op met Stephen Goldman
T 06 - 215 280 82 of s.goldman@coniche.nl



"De trainers zijn supergemotiveerd om hier een succes van te maken"

