

## Factsheet MVO

Het aantal vacatures in klantcontact stijgt fors. Tegelijkertijd zijn er veel werkzoekenden in Nederland die graag aan de slag willen. De klantcontactsector biedt voor hen veel kansen! De MVO-commissie van de Klantenservice Federatie volgt MVO-initiatieven in onze sector en draagt bij aan het delen van de successen en leerpunten.

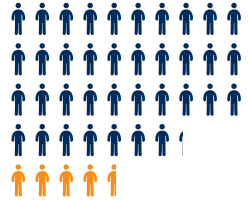
### Op zoek naar werk in klantcontact!

# 3725

werkzoekenden op werk.nl zoeken naar een beroep als klantcontact medewerker inbound

# 475

werkzoekenden op werk.nl zoeken naar een beroep als klantcontact medewerker outbound



Bron: UWV, <https://spiegel.werk.nl/werknemer/beroepenkaart> | 1 icon = 1000 pers.

### Werkzoekenden per regio

# 753

Zuid-Holland



# 516

Noord-Holland



# 499

Noord-Brabant



# 411

Gelderland



# 293

Limburg



# 277

Overijssel



# 240

Friesland



# 213

Groningen



# 208

Utrecht



# 137

Drenthe



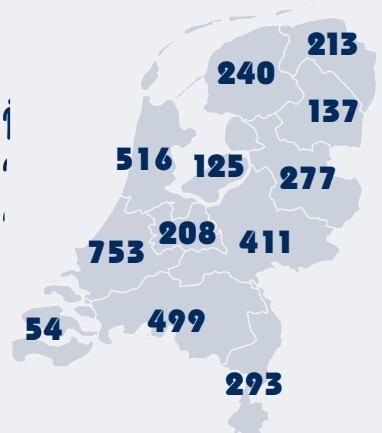
# 125

Flevoland



# 54

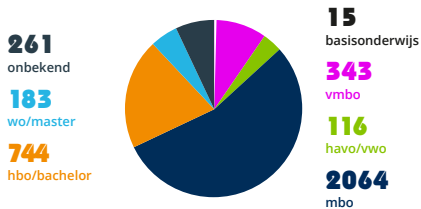
Zeeland



1 icon = 100 pers.

## Opleidingsniveau

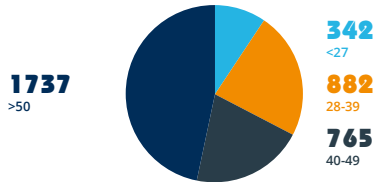
Aantal werkzoekenden per opleidingsniveau dat zoekt naar vacatures voor klantcontact medewerker.



Bron: UWV, <https://spiegel.werk.nl/werknemer/beroepenkaart>

## Leeftijdsofbouw

Aantal werkzoekenden per leeftijdscategorie dat zoekt naar vacatures voor klantcontact medewerker.



Bron: UWV, <https://spiegel.werk.nl/werknemer/beroepenkaart>

## Ervaringen bij instroom van medewerkers uit MVO-doelgroepen

- Geef mensen de tijd om te wennen aan de nieuwe (werk)omgeving
- Pas op met aannames en vooroordelen over wat mensen wel en niet kunnen of willen
- Stel duidelijke grenzen: natuurlijk houd je rekening met bepaalde omstandigheden, maar een minimale performance die een medewerker moet laten zien mag je gewoon verlangen
- Houd rekening met extra en intensievere begeleiding en dus een kleinere span of control voor teamleiders en begeleiding
- Laat werkplekonderzoeken en de aanvragen voor subsidies uitvoeren door een deskundige partij
- Besteed extra aandacht aan life skills zoals drijfveren, persoonlijk leiderschap en time management

## MVO in contactcenter organisaties

Stichting KIRC vraagt in haar jaarlijkse trendonderzoek onder contactcenters in hoeverre de organisaties met de Participatiewet bezig zijn.

	2017	2016
Op de hoogte van de richtlijnen	64%	49%
Mee bezig	16%	-
Voldoet aan de richtlijnen	26%	21%

Bron: Nationaal Benchmark en Trendonderzoek 2016 en 2017, Stichting KIRC.