

# Arcus College en VGZ bieden werklozen scholing en een baangarantie

20 NOV 2016 | NIEUWS

---

Met het UWV en bedrijven als partners leidt het Arcus College in Heerlen langdurig werklozen op voor een terugkeer naar betaald werk. Dankzij een bbl-opleiding konden bij zorgverzekeraar VGZ nieuwe klantadviseurs instromen.

In leeftijd variëren ze van 30 tot 56 jaar en alle negen waren ze minimaal een half jaar werkloos. Sinds 1 oktober hebben ze een baan als klantadviseur bij de Heerlense vestiging van zorgverzekeraar VGZ en beantwoorden ze aan de telefoon uiteenlopende vragen van verzekerden over hun ziektekostenpolis. Ziedaar de vrucht van een mbo2-traject dat deze negen Zuid-Limburgse werklozen hebben gevolgd bij het Arcus College in Heerlen. Afdelingsmanager Rilana van Ewijk van VGZ: 'Wij zien het als een maatschappelijke verantwoordelijkheid om langdurig werklozen via het tweedekansonderwijs weer uitzicht te bieden op betaald werk.'

Tweedekansonderwijs bestaat uit aanvullende algemene vorming en een beroepspecifieke diplomagerichte opleiding. Jos Rimmel, adviseur bbl-opleidingen bedrijven van Arcus: 'Op onze infosessies na een selectie uit de kaartenbak van het UWV kwamen 70 mensen af. Uiteindelijk bleven er negen kandidaten over. Vooraf is in gesprekken met hen kritisch gekeken naar hun motivatie en kwaliteiten. Ook is op de werkvloer van VGZ in een rollenspel geoefend met een zogenaamde klant met wie een telefoongesprek is gevoerd. Sommige kandidaten hadden in hun vorige baan ook al klantencontacten. En omdat ze al wat ouder zijn hebben ze levenservaring en mensenkennis. Dat maakte hen extra geschikt voor dit mbo-traject Klantadviseur.'



Jos Rimmel

## 'Prachtige uitdaging'

De negen gingen afgelopen zomer van start in een eenjarige opleiding op mbo-niveau 2 administratief medewerker met uitstroomprofiel receptionist/telefonist. De eerste vier maanden, waarbij de uitkering doorliep, stond de aanvullende algemene vorming centraal. Jos Rimmel: 'Vier dagen in de week, zes uur

per dag, klassikaal onderwijs met onze eigen vaste docenten in vakken als Nederlands, Engels, rekenen, Loopbaan- en Burgerschap. Onze docenten vonden het een prachtige uitdaging, met ditmaal louter gemotiveerde leerlingen in de schoolbanken in plaats van pubers. In de vierde maand hebben de deelnemers één dag per week snuffelstage gelopen bij VGZ. Daarna is de acht maanden praktijkervaring ingegaan, met een instapsalaris en een arbeidsleerovereenkomst via Manpower.'

Verplicht onderdeel van de opleiding was de module (via afstandsonderwijs) Zorg van de Wet financiële toezicht (Wft), een wet die het toezicht regelt voor bijna de hele financiële sector in Nederland. Deze weet is vanaf 2017 ook van toepassing op zorgverzekeraars. 'Alle deelnemers,' aldus Remmel, 'hebben naast hun mbo-diploma nu een diploma Wft en het branchecertificaat Contact Center Agent. Een goed gevuld rugzakje dus. Tijdens hun acht maanden bij VGZ komen ze nog één dag per maand terug naar school voor verdere scholing in specifieke taken.'

Na goed functioneren op de VGZ-vloer volgt voor de negen adviseurs een verlenging van hun contract. Dat dit moet lukken, lijdt voor Rilana van Ewijk van VGZ nauwelijks twijfel. 'Het feit alleen al dat deze categorie-UWV'ers het Wft-diploma heeft terwijl andere VGZ-medewerkers met een mbo-diploma zo ver nog niet zijn, zegt genoeg over hun mentaliteit om te willen slagen. Iedere week zie ik hun vaardigheden toenemen, en dat in een hectische periode op het eind van het jaar als mensen hun polis verlengen, kiezen voor een ander pakket, nieuwe klanten zich aanmelden.'

Arcus heeft overigens ook mbo-trajecten/tweedekansonderwijs lopen bij onder meer Veolia, Q Park, Vodafone, Arvato Bertelsman en logistieke bedrijven, met wie de 'Customer Service Valley' is opgericht. Remmel: 'Bevolkingskrimp zorgt ook voor minder mbo-studenten. Om te voorzien in de vraag naar geschoolde krachten is werving via tweedekansonderwijs en een bbl-opleiding onontbeerlijk.' VGZ denkt ondertussen na over de opleiding van een tweede groep werklozen tot klantadviseurs.

Tekst: Loek Kusiak