

PERSBERICHT

Maastricht, 2 december 2015

Baangarantie na omscholing

Customer Service Valley start nieuwe mbo-klas

Dinsdag 1 december jongstleden vond in Maastricht de officiële aftrap plaats van de mbo-2 opleiding 'contact center medewerker' in het Customer Service College, het opleidingscentrum van Customer Service Valley. De opleiding is voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die in drie maanden worden klaargestoomd voor het customer service vak; een maatschappelijk initiatief dat zestien mensen een baangarantie biedt.

“Dit initiatief laat zien dat gemeenten, onderwijs en de private sector elkaar steeds beter weten te vinden en tot een vruchtbare samenwerking weten te komen”, aldus de Maastrichtse wethouder André Willems (arbeidsmarktbeleid).

Voor de selectie van de kandidaten werkte Customer Service Valley samen met Podium24, een intermediair in arbeid met bijzondere aandacht voor een juiste invulling van de participatiewet, waaronder de bemiddeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze mbo-2 opleiding zijn zestien leerlingen geselecteerd.

In september van dit jaar startte ook al een mbo-3 opleiding voor leerlingen die al werkzaam zijn in het customer service vak. Tijdens de opleiding krijgen de deelnemers verschillende vakken, zoals Nederlands, Engels, rekenen en burgerschap (maatschappijleer). Daarnaast wordt er veel aandacht besteed aan de beroepsspecifieke vakken over dienstverlening, verkoop, klantcontact, communicatietechniek en informatievergaring in relatie tot het werken in een contact center omgeving. Het is een landelijk erkende mbo-opleiding. De scholing wordt gegeven door Arcus College, één van de convenantpartners.

Het opleiden van 'agents' ondersteunt de doelstelling van Customer Service Valley om in drie jaar tijd duizend nieuwe banen te realiseren in Zuid-Limburg.



Customer Service Valley is een triple helix samenwerking (overheid, bedrijfsleven en onderwijs) waarin Vodafone, Q-Park, arvato Bertelsmann, de Gemeente Maastricht en de onderwijsorganisaties Arcus, Leeuwenborgh en Hogeschool Zuyd gezamenlijk werken aan een impuls van de customer service in de regio Zuid-Limburg. Dit gebeurt onder meer met opleidingstrajecten, kennisdeling, innovatie en verdere professionalisering van het vakgebied. In Maastricht en omgeving zijn zo'n dertig bedrijven actief met een klantcontactcenter. Het gaat om 5.000 arbeidsplaatsen, waarvan 1.500 in Customer Service Valley. De ambitie van Customer Service Valley is om dit aantal uit te breiden van 5.000 naar 6.000 in drie jaar, onder meer door zich te profileren als attractieve vestigingsregio voor bedrijven met een customer service afdeling uit binnen- en buitenland.

Noot voor de redactie: *Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de programmamaker van Customer Service Valley, Marieke Kraak +31 6 117 340 30.*