

# DE IDEALE AGENT?

## VISUEEL GEHANDICAPTEN IN HET CONTACTCENTER

Flexibele werktijden, uitstekende ergonomische omstandigheden, veel opleidingsmogelijkheden. Het contactcenter is vaak bestempeld als de omgeving waar speciale doelgroepen binnen het reïntegratiebeleid een (start)baan kunnen vinden. Een analyse aan de hand van één doelgroep: blinden en slechtzienenden.

Door Erik Bouwer

**H**oopvolle uitspraken van minister Vermeend, in 2001: *'Speciale groepen op de arbeidsmarkt, zoals vrouwen, gehandicapten en allochtonen, hebben baat bij de sterke groei van de callcenters in Nederland.* Gedateerd? Overmoedig? In de jaren negentig, de periode waarin de enorme groei in contactcenterland doorzette, leek iedereen het er over eens: met het contactcenter ontstond een nieuw potentieel aan arbeidsplaatsen voor visueel gehandicapten. Iedereen met een stem, een luisterend oor en een goed stel hersens leek welkom.

Maar hoe is het gesteld met de vertegenwoordiging van visueel gehandicapten in de contactcenter branche? Welke contactcenters hebben visueel gehandicapten in dienst en hoe bevalt dit de betrokkenen?

### BELRONDJE

Een belronde langs een paar grote facilitaire en inhouse con-

tactcenters levert een teleurstellend beeld op. Bij *OHRA* werkt op een totaal bestand van 1.300 medewerkers één visueel gehandicapte telefoniste. Bij de schadeafdeling van *Interpolis* zijn geen visueel gehandicapten werkzaam. Bij *SNT* heeft men problemen met de schaalgrootte: het moet worden uitgezocht en *SNT* belooft 'terug te bellen'. Bij *Centraal Beheer Achmea* is, hoewel dat in het verleden anders was, geen visueel gehandicapte meer werkzaam in de contact-

centers. Bij *HCN* blijft men het antwoord schuldig. Bij *Interfoon*: eveneens nul. De vraag van *CCM* kan overigens niemand van de (HR- of PR-)managers verleiden tot uitspraken omtrent voornemens meer (visueel) gehandicapten in dienst te nemen. Alle goede bedoelingen ten spijt: het lijkt er op dat het beeld moet worden bijgesteld.

### GEEN OVERZICHT

Jan van Loenhout, hoofdbestuurslid van de Nederlandse

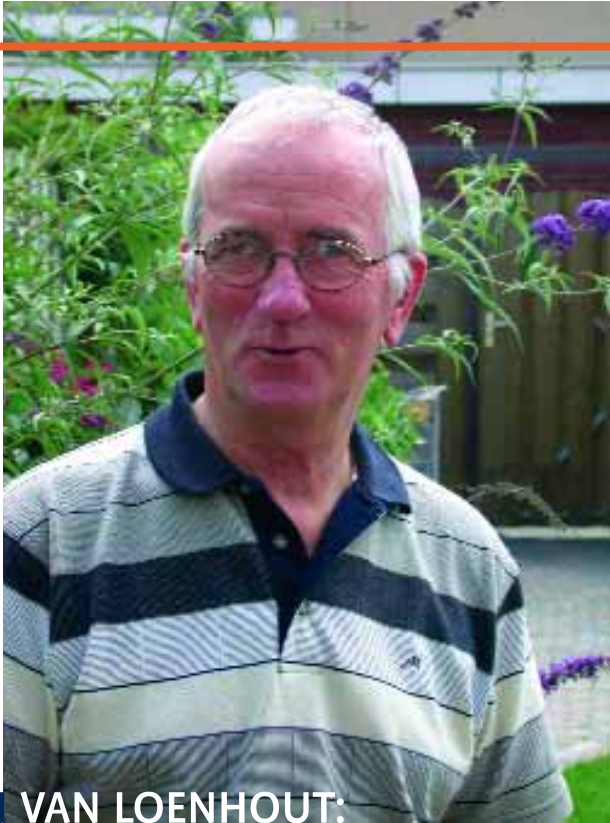
Vereniging van Blinden en Slechtzienenden (NVBS), bevestigt dat tien jaar geleden werd gesproken over een potentieel van 'duizend arbeidsplaatsen'. 'Er waren destijds verschillende plannen en initiatieven om de visueel gehandicapten naar de contactcenters te krijgen, maar nu lijkt het toch wat tegen te vallen.'

Van Loenhout is actief in de adviescommissie Werkgelegenheid van de NVBS, die zich richt op het bevorderen van en informeren over werkgelegen-

### Stimulerende maatregelen

Het doel van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (REA) is het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt voor mensen die door ziekte of gebrek moeilijk toegang hebben tot deze markt, de zogenaamde arbeidsgehandicapten. De wet heeft allereerst betrekking op *herplaatsing* van werknemers die arbeidsongeschikt zijn of dreigen te worden: in de eigen functie, een andere passende functie of op een passende arbeidsplek bij een andere werkgever. Daarnaast wordt de regeling toegepast op de *instroom* van mensen met een arbeidshandicap.

De wet REA biedt de werkgever een aantal voordelen. Het in dienst nemen van een arbeidsgehandicapte werknemer leidt tot een korting op de WAO-premie gedurende 3 jaar, de reïntegratiekosten worden vergoed en er zijn extra regelingen op het gebied van proefplaatsingen, loondispensatie en kinderopvang. Om de kans van slagen te optimaliseren behoort tot de voorzieningen ook het inschakelen van een *jobcoach*; iemand die mensen met een arbeidshandicap begeleidt naar of in een reguliere baan, zelfs tot op de werkplek zelf. Die begeleiding, bestemd uit de REA, varieert van het leren van de baan zelf tot het organiseren en aanpakken van het werk.



**JAN VAN LOENHOUT:**  
**'VAN DE 20.000 BLINDEN  
ZIJN ER 5.500 LID VAN DE NVBS  
EN VERDER ONTBREEKT  
EEN CENTRALE REGISTRATIE.'**

heid voor visueel gehandicapten op drie aandachtsgebieden: de sociale werkvoorziening (een werkerrein van het ministerie van SZW), studerende en jong afgestudeerden en de groep Telecom (waar zo'n 115 actieve telefonisten staan geregistreerd). Van Loenhout benadrukt: 'Het is moeilijk een overzicht te krijgen van de arbeidsparticipatie van visueel gehandicapten. Van de 20.000 blinden zijn er 5.500 lid van de NVBS en verder ontbreekt een centrale registratie.'

We moeten ons dus behelpen

met schattingen: van de blinden en slechtzienden die deel uitmaken van de beroepsbevolking (vermoedelijk 3.000 personen) heeft een derde geen werk. Eveneens een derde is werkzaam in een functie waarbij met computers gewerkt wordt, overwegend in de telecommunicatie (bijvoorbeeld als telefonist), op kantoor of als administratieve kracht.

**BEPERKINGEN EN  
KANSEN**

Van Loenhout draagt een aantal redenen aan voor de gerin-

ge arbeidsparticipatie van blinden in contactcenters. Allereerst wijst hij op de geografische spreiding van visueel gehandicapten: 'Ze hebben over het algemeen een geringe mobiliteit, het is niet zo dat er een bepaalde regio bestaat met veel blinden en slechtzienden zodat een contactcenter daar gericht op kan inspelen.' Daarnaast blijft het volgens Van Loenhout lastig om de ontwikkelingen in de technologie bij te houden. Een volledig aangepaste werkplek met software voor spraakmodules, scanapparatuur (noodzakelijk voor de conversie van hardcopy documenten naar gesproken tekst) is niet goedkoop; een braille-

leesregel (voor het leesbaar maken van beeldscherm informatie) kost circa tienduizend euro. Hoewel de kosten worden vergoed via de Wet REA, duurt het vaak lang voordat het budget beschikbaar komt en alle benodigde aanpassingen zijn gerealiseerd. In de tussentijd komen er weer nieuwe systemen; hierdoor loopt men in veel gevallen achter de feiten aan.

**VERANDERINGEN**

De associatie tussen visueel gehandicapten en telefoonwerk is afkomstig van de functie van telefonist, een functie waarvan men denkt dat deze geschikt is voor blinden. Een gro-



**BRUNO BERKHOUT:**  
**'EEN VAN DE BOTTLENECKS  
IS DAT SYSTEMEN NIET ZIJN  
INGERICHT OP HET GEBRUIK  
DOOR VISUEEL GEHANDICAPTEN. . .'**

tendeels achterhaald denkbeeld, zo blijkt. 'De functie van een telefonist wordt of overbodig, of uitgebreid met taken die moeilijk uitvoerbaar zijn voor visueel gehandicapten', aldus Jan van Loenhout.

De Beroepsgroep Telecom van Blinden en Slechtzienenden (BTBS) onderschrijft dit: 'Het wordt voor mensen met een visusbeperking steeds minder aantrekkelijk om voor een dergelijk beroep te kiezen.'

Peter van Arnhem, bij *Start Kans* werkzaam als jobcoach: 'Het is een simplificatie te veronderstellen dat visueel gehandicapten bij uitstek geschikt zijn om in een contactcenter te werken.' Naar zijn idee wordt er voorbij gegaan aan het feit dat je voor telemarketing over bepaalde talenten moet beschikken en verdiept men zich vaak te weinig in de kerncompetenties van visueel gehandicapten.

Van Arnhem begeleidt visueel gehandicapten op weg in een nieuwe baan en heeft dus een

goed zicht op de praktische implicaties. Ook hij stuit regelmatig op het software- en hardwarevraagstuk, zoals bedrijfs-specifieke telemarketingapplicaties die niet op Windows draaien en softwarematig dus moeilijk vertaalbaar zijn naar de brailleleesregel.

### ANDERE WERKWIJZE

Maar Van Arnhem wijst ook op een praktische consequentie van de visuele beperking: visueel gehandicapten kunnen producten soms niet visualiseren, en dat kan een nadeel zijn wanneer het gaat om tastbare producten waarbij het uiterlijk een rol speelt. Verder ziet Van Arnhem verschillen in de wijze van aansturing van blinden en slechtzienenden. Doordat de non-verbale communicatie voor een groot deel is uitgeschakeld, moet er anders gecommuniceerd worden door de leidinggevende: vaker een mailtje sturen en vaker aanspreken. Ook de non-verbale interactie met de rest van een team valt weg waardoor ze soms in een isolement kunnen raken. Voeg daar aan toe dat visueel gehandicapten vaak een andere en sterkere motivatie hebben om te werken dan de 'doorsnee telemarketeer', en dan is duidelijk dat visueel gehandicapten niet zo maar in een contactcenteromgeving succesvol zullen zijn.

### REÏNTEGRATIE-BELEID

Sinds de invoering van de Wet REA in 1998 zijn de procedures rondom de reïntegratie sterk verbeterd, maar er is altijd sprake van een vertragend effect: werkgevers moeten nog steeds te lang wachten voordat aangevraagde werkplekaanpassingen geheel door de goedkeuringsprocedure heen zijn. Verder zijn meerdere in-

### Project Callflex

René van Noort was zes jaar geleden betrokken bij een project van Randstad Callflex om visueel gehandicapten een werkplek te bieden binnen een callcenter. Het project werd uitgevoerd samen met Sonneheerdt, een instelling voor blinden en slechtzienenden.

'Een geslaagd project, maar voor Randstad Callflex niet vol te houden', aldus Van Noort, die daarbij doelt op de specifieke en langdurige begeleiding die voor de gereïntegreerden noodzakelijk was. 'Callflex moet het als uitzendbureau hebben van een bepaalde doorlooptijd.' Sommige agents hadden een hond bij zich, waar collega-agents allergisch voor bleken te zijn; andere visueel gehandicapten hadden er moeite mee om, na een lange periode zonder werk, weer in het arbeidsproces te moeten functioneren. De begeleiding van de ongeveer twintig geplaatste personen werd uiteindelijk uitbesteed aan Randstad Rentree en Callflex zelf zette een punt achter het project.

stellingen betrokken bij de voorbereiding, goedkeuring en feitelijke uitvoering van de werkplekaanpassing: het UWV (dat sluit door middel van een aanbestedingsprocedure contracten met reïntegratiebedrijven, waarin is geregeld voor wie welke werkzaamheden tegen welke prijs worden verricht), het CWI, een hard- en softwareleverancier, verschillende partijen bij de werkgever (ICT, afdelingsmanagers, human resources), een visueel gehandicapte werknemer en vaak ook een bemiddelende partij zoals bijvoorbeeld een jobcoach. 'Waar normaal de aanstelling en plaatsing van een medewerker enkele weken duurt, kost het nu enkele maanden tot soms wel een jaar om aanpassingen en de daarmee gemoeide financiën rond te krijgen', aldus Van Arnhem. Wellicht weegt dit probleem voor de contactcenterbusiness relatief zwaar.

### RECHERCHE EN BELASTINGDIENST

Ondanks de bottlenecks zijn er goede mogelijkheden voor visueel gehandicapten binnen

contactcenteromgevingen. Dat wordt niet alleen duidelijk gemaakt door Van Arnhem, die aangeeft dat hij visueel gehandicapten succesvol heeft begeleid bij functies bij de recherche, maar ook door de Belastingdienst, die de smaak te pakken lijkt te hebben: vier visueel gehandicapten werkzaam binnen één contactcenter! Bruno Berkhout, één van deze vier, werkt sinds 1998 als contactcentermedewerker bij de Belastingtelefoon te Utrecht. Hij heeft een achtergrond als telefonist/receptionist, een functie waarvan ook Berkhout aangeeft dat deze langzaam maar zeker verdrongen wordt door voice respons systemen. De computer is de belangrijkste informatiebron voor Berkhout en wordt nog steeds voor een belangrijk deel via scanapparatuur, voorzien van karakterherkenningssoftware, 'geladen' met gegevens. Slechts incidenteel worden zaken in braille uitgeprint. Op de werkplek zelf zijn de scanner, een brailleprinter en een brailleleesregel de belangrijkste aanpassingen. Hij benadrukt dat het niet zo zeer

#### Interessante links:

[www.icthandicap.nl](http://www.icthandicap.nl)

Onafhankelijk centrum dat kennis en deskundigheid over ICT voor mensen met een functiebeperking verzamelt, ontwikkelt en verspreidt.

[www.start-kans.nl](http://www.start-kans.nl)

Reïntegratie, jobcoaches van uitzendorganisatie Start.

[www.handicheck.nl](http://www.handicheck.nl)

Veel informatie over actuele ICT-ontwikkelingen voor gehandicapten, ook forum.

[www.nvbs.nl](http://www.nvbs.nl)

Nederlandse Vereniging van Blinden en Slechtzienenden.

de apparatuur is die een probleem vormt, maar eerder de organisatie van informatie: 'Een van de bottlenecks is dat systemen niet zijn ingericht op het gebruik door visueel gehandicapten - PDF-files zijn bijvoorbeeld onwerkbaar, omzettingen naar Word-bestanden zijn daarentegen weer goed bruikbaar.'

### **CONTINUE ONTWIKKELING**

Bij andere programma's bleek het onmogelijk ze beter toegankelijk te maken voor visueel gehandicapten; zo is het urenverantwoordingsstelsel van het contactcenter niet te gebruiken door de vier visueel gehandicapten die bij de Utrechtse vestiging van de Belastingtelefoon werkzaam zijn. Verder maakt Berkhout gebruik van diensten van de FNB, een instelling die informatie om-

zet in voor visueel gehandicapten leesbare vorm: van biljetten en brochures naar meer (computer)gebruiksvriendelijke formats.

De Belastingtelefoon wordt in toenemende mate het belangrijkste loket van de Belastingdienst.

Naast toekomstige afbouw bij de Klantendienst werkt men toe naar het beperkt beschikbaar maken van persoonsgeboden informatie. Dat kan voor de visueel gehandicapten leiden tot nieuwe vraagstukken. Want zoals Berkhout zegt: de geschiktheid voor het werk wordt vooral bepaald door de rol die aan parate kennis wordt gegeven. Als verwacht wordt dat er gegevens worden ingevoerd op schermen (bijvoorbeeld bij dynamische scripts), wanneer papierwerk en formulieren een belangrijkere rol gaan spelen, of wanneer infor-

matie sneller verandert (zoals bij actuele persoonsgebonden vragen) wordt het weer tijd voor nieuwe aanpassingen.

### **CONCLUSIES**

Een belangrijke en praktische overweging bij het in dienst nemen van visueel gehandicapte agents is hoe de informatie, die noodzakelijk is voor uitvoering van het telefoonwerk, is georganiseerd. Ook blijkt het belangrijk te zijn om na te gaan welke soorten werkzaamheden en samenwerkingsverbanden de beste kans op succes bieden. Informeren en voorlichten, een belangrijke tak van sport in customer service voor zowel overheid als bedrijfsleven, lijkt daarbij voldoende aanknopingspunten te bieden voor de toekomst.

De bevindingen rond de huidige inzet van visueel gehandicapten in contactcenters be-

loven niet veel goeds voor de relatie tussen reïntegratie en contactcenters. Het is frappant dat geen enkele branchegereguleerde organisatie aandacht aan reïntegratie besteedt of specifieke doelgroepen onderscheidt in de kweekvijver van agents. Wel zijn er plannen om over arbeidsomstandigheden na te denken, maar dit lijkt vooral een defensieve (of zo u wilt: preventieve) benadering: hoe is schade te voorkomen? à

[1] MINISTER VERMEEND IN DE AANBIEDINGSBRIEF AAN DE TWEDE KAMER BIJ HET RAPPORT ARBEID IN CALLCENTERS (FINANCIELE DAGBLAD, 4 SEPTEMBER 2001).

ERIK BOUWER IS ARBEIDSEN ORGANISATIEPSYCHOLOOG EN FREELANCE JOURNALIST - INFO@TEXTATWORK.NL