

**1. TITEL VAN HET CERTIFICAAT (NL)**

Diploma Beroepsonderwijs
Kwalificatie: Contactcenter teamleider
Kwalificatiedossier: Contactcenter teamleider

In de oorspronkelijke taal

2. VERTAALDE TITEL VAN HET CERTIFICAAT (EN)

Certificate Senior Secondary Vocational Education
Qualification: Contact centre team leader
Qualification file: Contact centre team leader

Deze vertaling heeft geen wettelijke status

3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES

De belangrijkste taken van een Contactcenter teamleider zijn:

Kerntaak 1: Verzorgt de dagelijkse leiding van een team

- 1.1 Zorgt voor uitvoering van de planning
- 1.2 Informeert en instrueert medewerkers
- 1.3 Stuurt medewerkers aan en bewaakt de voortgang van de werkzaamheden
- 1.4 Begeleidt en coacht medewerkers
- 1.5 Werkt nieuwe medewerkers in

Kerntaak 2: Begeleidt projecten

- 2.1 Bespreekt het (nieuwe) project met opdrachtgever
- 2.2 Doet voorstellen voor implementatie van een (nieuw) project en implementeert het project op teamniveau
- 2.3 Zorgt voor en bewaakt de toegang van medewerkers tot systemen
- 2.4 Bewaakt de service levels en targets van een project
- 2.5 Beoordeelt projectprestaties en rapporteert hierover

Kerntaak 3: Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit

- 3.1 Bepaalt de personeelsbehoefte en assisteert bij de selectie van nieuwe medewerkers
- 3.2 Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken
- 3.3 Informeert over organisatie-, afdelings- en personeelsbeleid
- 3.4 Bewaakt en bevordert het teamwork

4. REEKS BEROEPEN TOEGANKELIJK VOOR DE HOUDER VAN HET CERTIFICAAT

De Contactcenter teamleider werkt binnen een facilitair of een inhouse contactcenter.

5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT**Toelichting**

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de transparantie van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de transparantie van beroepsopleidingcertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EC van het Europese Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://www.europass.cedefop.europa.eu/>

© Europese Gemeenschappen 2002 - Versie 2010

5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT

<p>Naam en rechtspositie van de opleidingsinstelling die het certificaat toekent Het certificaat dat na het afronden van de opleiding is afgegeven is ondertekend door de examencommissie van de onderwijsinstelling waar de opleiding gevolgd is.</p>	<p>Naam en rechtspositie van de nationale/regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap</p>																				
<p>Niveau van het diploma (nationaal of internationaal) Kwalificatieniveau 4 van de Nederlandse kwalificatiestructuur BVE Kenmerken: beroepsafhankelijke vaardigheden, zoals tactisch en strategisch handelen. De beroepsbeoefenaar draagt eigen verantwoordelijkheid, waarbij het niet gaat om verantwoordelijkheid in uitvoerende zin, zoals bij controle en begeleiding, maar meer om formele, organisatorische verantwoordelijkheid. Verder behoort het bedenken van nieuwe procedures tot het takenpakket. NLQF-niveau 4 - EQF-niveau 4 - ISCED 3A</p>	<p>Beoordelingsscore / minimumvereisten</p> <table style="border: none;"> <tr><td>10</td><td>uitmuntend</td></tr> <tr><td>9</td><td>zeer goed</td></tr> <tr><td>8</td><td>goed</td></tr> <tr><td>7</td><td>ruim voldoende</td></tr> <tr><td>6</td><td>voldoende</td></tr> <tr><td>5</td><td>bijna voldoende</td></tr> <tr><td>4</td><td>onvoldoende</td></tr> <tr><td>3</td><td>zeer onvoldoende</td></tr> <tr><td>2</td><td>slecht</td></tr> <tr><td>1</td><td>zeer slecht</td></tr> </table>	10	uitmuntend	9	zeer goed	8	goed	7	ruim voldoende	6	voldoende	5	bijna voldoende	4	onvoldoende	3	zeer onvoldoende	2	slecht	1	zeer slecht
10	uitmuntend																				
9	zeer goed																				
8	goed																				
7	ruim voldoende																				
6	voldoende																				
5	bijna voldoende																				
4	onvoldoende																				
3	zeer onvoldoende																				
2	slecht																				
1	zeer slecht																				
<p>Toegang tot vervolgoopleidingen/beroepen De Contactcenter teamleider kan doorgroeien naar de functie van contactcenter supervisor. Dit beroep op hbo werk- en eindniveau is een verticale doorgroeimogelijkheid. Buiten een contactcenter liggen ook veel mogelijkheden voor de Contactcenter teamleider. De ervaring van een contactcenter teamleider op het gebied van motiveren, coachen en begeleiden is gewild in andere (commerciële) functies. Contactcenter teamleiders die verder willen studeren kunnen voor de hogere beroepsopleidingen Commerciële economie en Communicatie kiezen.</p>	<p>Internationale overeenkomsten Het beroep Contactcenter teamleider is niet gereguleerd in Nederland. De opleiding tot dit beroep op kwalificatieniveau 4 is echter wel gereguleerd onder de Europese richtlijn 2005/36/EG, gewijzigd met Richtlijn 2013/55/EU. De gereguleerde opleidingen bieden toegang tot gereguleerde beroepen op het niveau van een diploma volgens artikel 11 van deze richtlijn.</p>																				
<p>Juridische grondslag Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB), code centraal register beroepsopleidingen (crebo): 93860 De opleiding voor deze kwalificatie wordt vanaf 1 augustus 2009 aangeboden.</p>																					

6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

Het middelbaar beroepsonderwijs kent twee leerwegen: de beroepsopleidende leerweg (bol) en de beroepsbegeleidende leerweg (bbl).
Bij de beroepsopleidende leerweg bestaat het onderwijs voor het grootste deel uit theorie op school. De omvang van het praktijkgedeelte (beroepspraktijkvorming) ligt tussen de 20% en 60%. Bij de beroepsbegeleidende leerweg is de omvang van de beroepspraktijkvorming meer dan 60%. De deelnemer werkt vier dagen per week in een leerbedrijf en gaat voor de theorievakken nog een dag per week naar school.
In principe is het mogelijk om beide leerwegen te volgen, maar het is afhankelijk van de onderwijsinstelling welke leerweg wordt aangeboden.

Gemiddelde duur van het onderwijs/de opleiding die tot het certificaat heeft geleid	4 jaar (6400 studiebelastingsuren) (afhankelijk van de vooropleiding)
--------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

Toelatingseisen

Het diploma voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) kaderberoepsgerichte leerweg, gemengde leerweg of theoretische leerweg, of een opleiding op vergelijkbaar niveau.

7. AANVULLENDE INFORMATIE

Het middelbaar beroepsonderwijs in Nederland is gebaseerd op kwalificatiedossiers, die een of meer kwalificaties bevatten. De in deel 3 en 4 opgenomen informatie komt rechtstreeks uit het door het kenniscentrum opgestelde kwalificatiedossier. Het volledige kwalificatiedossier staat op www.kwalificatiesmbo.nl

Aanvullende informatie, waaronder een beschrijving van het nationale systeem voor kwalificaties, is te verkrijgen bij het National Reference Point (NRP) voor beroepskwalificaties voor Nederland: www.nlntp.nl

7. AANVULLENDE INFORMATIE

SBB is door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aangewezen als NRP.