



Bijlage E – Trainingsplan NWW, horende bij de EA Ondersteunend Facilitair Contactcenter NWW met ref. 201865003.001.143

Opleidings- en vakbekwaamheidskader voor

Facilitair Contactcenter NWW

Trainingsplan NWW 1.0 definitief

Leeswijzer. Dit document beschrijft de hoofdlijnen van opleiding, vakbekwaamheid en verantwoordelijkheden. Gedetailleerde IVR-routing en casuïstiek worden beheerd in een afzonderlijke scopematrix/werkinstructie.

1. Doel en reikwijdte

Dit plan beschrijft hoe medewerkers van het Facilitair Contactcenter (FCC) worden voorbereid, vrijgegeven en vakbekwaam gehouden voor de dienstverlening van NederlandWereldwijd (NWW). Het vormt het inhoudelijke kader voor de implementatie en voor de reguliere uitvoering van de dienstverlening.

Het plan gaat over de initiële opleiding, train-de-trainer, praktijkbegeleiding, toetsing, kwaliteitsborging en permanente ontwikkeling. De operationele afbakening van afzonderlijke klantvragen wordt niet in dit plan beheerd, maar in een afzonderlijke scopematrix.

1.1 Beoogd resultaat

1. FCC-medewerkers beschikken vóór zelfstandige inzet over de vereiste kennis, vaardigheden en systeemvaardigheid.
2. De klant ontvangt via telefoon, WhatsApp en e-mail een uniforme dienstverlening volgens de NWW-kaders.
3. Nieuwe medewerkers en opgeschaalde capaciteit kunnen aantoonbaar en herhaalbaar worden opgeleid.
4. Actuele kennis wordt tijdens de contractduur tijdig verwerkt in opleiding, coaching en werkinstructies.

2. Uitgangspunten

De door NWW verzorgde opleiding richt zich op de inhoudelijke kennis die nodig is voor de NWW-dienstverlening, waaronder onderwerpen, scope, kennisbronnen, systemen, werkinstructies, routing en escalatie.



De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleiden en onderhouden van algemene contactcentervaardigheden, waaronder klantgerichtheid, gesprekstechnieken, luisteren, samenvatten, doorvragen, schriftelijke communicatie en de omgang met emotioneel belastende contacten. Deze vaardigheden moeten worden toegepast binnen de kwaliteitskaders van NWW.

1. Na de door NWW verzorgde initiële opleiding worden vervolgoopleidingen door de opgeleide trainers van de opdrachtnemer verzorgd volgens het train-de-trainerprincipe.
2. NWW bepaalt de inhoudelijke kaders, kwaliteitsnormen, kennisbronnen en scope.
3. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de interne organisatie, personele beschikbaarheid, praktijkbegeleiding en blijvende vakbekwaamheid.
4. De opdrachtnemer neemt in het implementatieplan de opleiding van 35 FTE op Skill 1-niveau op. Deze opleiding, inclusief planning, interne inzet, praktijkbegeleiding, registratie en vrijgave, maakt onderdeel uit van de implementatieverplichtingen en wordt verdisconteerd in de implementatiekosten.
5. Aanvullende trainingen, opleidingen of inzet van NWW-trainers buiten de initiële Skill 1-opleiding worden uitsluitend uitgevoerd na een schriftelijke opdrachtbrief van NWW. In deze opdrachtbrief worden ten minste de aanleiding, scope, doelgroep, omvang, planning, inzet van trainers en medewerkers, financiële consequenties en het overeengekomen uurtarief voor de trainer en, indien van toepassing, het overeengekomen uurtarief voor de medewerker vastgelegd. Uitvoering vindt pas plaats na akkoord door NWW.
6. Vanaf Skill 2 worden aanvullende trainingen en opleidingen uitsluitend uitgevoerd na een schriftelijke opdrachtbrief van NWW. In deze opdrachtbrief worden ten minste de aanleiding, scope, doelgroep, omvang, planning, inzet van trainers en medewerkers, financiële consequenties, het overeengekomen uurtarief voor de trainer en het overeengekomen uurtarief voor de medewerker vastgelegd. Uitvoering vindt pas plaats na akkoord door NWW.
7. Medewerkers worden per skill en per kanaal opgeleid en pas na aantoonbare afronding ingezet.
8. Vragen buiten de actuele FCC-scope worden volgens vastgestelde instructies doorverbonden naar NWW.
9. De opleidingsopzet moet aansluiten op reguliere instroom, personeelsvervanging, seizoenspatronen en opschaling.

3. Rollen en verantwoordelijkheden

Onderdeel	NWW/HDCV Trainingen	Opdrachtnemer/FCC
Train-de-trainer	Verzorgt inhoudelijke opleiding en stelt kaders vast.	Selecteert geschikte trainers en borgt hun beschikbaarheid.
Lesmateriaal	Levert en actualiseert NWW-lesmateriaal, schrijfwijzers, templates en/of e-learning	Gebruikt uitsluitend actuele versies en vertaalt deze naar interne planning.
Interne opleiding	Kan ondersteuning of aanvullende scholing bieden volgens afspraak.	Organiseert en verzorgt opleiding van eigen medewerkers.



Onderdeel	NWW/HDCV Trainingen	Opdrachtnemer/FCC
Praktijkbegeleiding	Stelt kwaliteitskaders en kan inhoudelijke vraagbaak bieden.	Organiseert begeleiding, coaching en oefening op de werkvloer op eigen locatie.
Kennisactualisatie	Beheert processen, scripts, werkinstructies en kennisbronnen.	Draagt wijzigingen tijdig over en controleert toepassing.
Kwaliteitsmonitoring	Organiseert kalibratie en bewaakt aansluiting op NWW-methodiek.	Monitort klantcontacten en coacht medewerkers op gewenste resultaten. Stuurt bij wanneer resultaten ondermaats blijken te zijn.

4. Doelgroep en instroomeisen

De opleiding is bedoeld voor FCC-medewerkers die eerstelijns klantcontact voor NWW afhandelen en voor FCC-trainers die deze medewerkers intern opleiden en begeleiden.

4.1 Taalvaardigheid

De dienstverlening door het FCC vindt plaats in het Nederlands en Engels. FCC-medewerkers die voor NWW worden ingezet, moeten beide talen voldoende beheersen om klantcontacten via de aan hen toegewezen kanalen correct, duidelijk en klantgericht af te handelen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar toetsen en borgen van de vereiste taalvaardigheid vóórdat een medewerker wordt ingezet.

4.2 Overige instroomeisen

1. aantoonbare geschiktheid voor klantcontact en schriftelijke dienstverlening;
2. beschikbaarheid voor de volledige toegewezen opleidingsroute;
3. toegang tot de benodigde veilige werkplek en systemen vóór praktijkoefening;
4. voor FCC-trainers: aantoonbare didactische vaardigheid en inhoudelijke geschiktheid.

5. Leerdoelen

5.1 Gedrags- en communicatievaardigheden

1. Inboundgesprekken voeren volgens het NWW-gespreksanalyseformulier.
2. Luisteren, samenvatten, doorvragen en de klantvraag zorgvuldig analyseren.
3. Empathisch, professioneel en klantgericht communiceren.
4. E-mail- en WhatsApp-berichten schrijven volgens de NWW-schrijfwijzers en op B1-niveau.
5. Tijdig herkennen wanneer een vraag buiten scope valt en correct doorverbinden of escaleren.



5.2 Inhoudelijke en operationele vaardigheden

1. Kennis toepassen over visa, reisadviezen, reisdocumenten, legalisatie, levensgebeurtenissen en geselecteerde partnerdiensten.
2. Werken binnen de afbakening van het NWW-informatiedomein.
3. Informatie vinden op NederlandWereldwijd.nl en de voorlichterswebsite.
4. Werken met door NWW geleverde systemen. Op dit moment is dat Genesys Cloud, ICM en de afgesproken doorverbindprofielen.
5. Klantvraag en klantsituatie volledig en bruikbaar registreren voor analyse en opvolging.

6. Opleidingsmodel

6.1 Train-de-trainer

NWW verzorgt bij de implementatie de initiële inhoudelijke opleiding van de trainers van de opdrachtnemer. Dit gebeurt via het train-de-trainer principe. De training beslaat enkel het theoretische en/of inhoudelijke gedeelte van de werkzaamheden.

Aan deze initiële opleiding nemen maximaal tien tot twaalf personen van de opdrachtnemer deel, zijnde trainers. De opleiding wordt op locatie bij NWW verzorgd.

Na succesvolle afronding en vrijgave zijn de trainers van de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het intern opleiden van nieuwe en flexibel inzetbare medewerkers. Daarbij is het belangrijk dat de trainerscapaciteit is ingericht op vervanging tijdens verlof of uitval en de mogelijkheid biedt om op te schalen bij piekbelasting.

6.2 Opleidingsroute medewerkers

Fase	Inhoud	Beoogde inzet na afronding
Skill 1	Ongeveer zeven werkdagen theorie: organisatie, visa, reisadviezen, telefonie, WhatsApp, kennisbronnen en gesprekstechniek.	Telefonie en WhatsApp binnen de toegewezen Skill 1-scope.
Praktijkbegeleiding	Zelf organiseren door de nieuwe partner	
Skill 2	Ongeveer vier werkdagen theorie reisdocumenten, legalisatie, levensgebeurtenissen, consulaire verklaringen en e-mail.	Breder onderwerpbereik en e-mail; nationaliteit en consulaire bijstand blijven bij NWW.
Skill 3	Eén dag theorie en casuïstiek over geselecteerde partnerdiensten.	Alleen de definitief vastgestelde partneronderwerpen.



Skill 2 volgt in de huidige NWW-opzet gemiddeld twee tot drie maanden na Skill 1. Voor het FCC kan deze termijn worden aangepast aan de behoefte, mits de medewerker uitsluitend wordt ingezet voor onderdelen waarvoor hij of zij is getraind en gekwalificeerd. Een combinatie van onderwerpen van de verschillende skills behoort daarmee tot de mogelijkheden.

7. Kwaliteitsmonitoring, doorverbindinstructies en registratie

De opleiding bevat taaltoetsen, kennistoetsen, e-learning en beoordeling in de praktijk. Toetsing moet aantonen dat de medewerker de inhoud en kwaliteitsnormen correct kan toepassen, niet alleen dat de theorie is gevolgd.

Onderdeel	Bestaande basis	Nog vast te stellen
Taal	Externe taaltoets voorafgaand aan inzet. Nederlands C1 Engels B2	Vereiste talen per FCC-rol en geldigheidsduur.
Kennis	Kennistoetsen bij Skill 1 en Skill 2;	Cesuur, herkansingen en gevolgen bij niet slagen.
Telefonie	Beoordeling met NWW-gespreksanalyseformulier.	Minimale score en aantal beoordeelde oefengesprekken.
WhatsApp/e-mail	Toepassing van NWW-schrijfwijzers en B1-niveau.	Beoordelingsrubric en minimale score per kanaal.
Vrijgave	Vrijgave moet aansluiten op gevolgde skill en kanaal.	Wie formeel vrijgeeft en hoe dit wordt vastgelegd.

Minimale borging. De opdrachtnemer houdt per medewerker een actuele opleidings- en bevoegdhedenmatrix bij. Medewerkers worden niet ingezet buiten hun aantoonbaar behaalde skills en kanalen.

8. Permanente ontwikkeling

1. E-learnings kunnen tijdens de reguliere uitvoering als opfrismiddel worden aangeboden. Dit betreft een offline versie zonder toetsing mogelijkheid.
2. Wijzigingen in processen, scripts, kennis en scope worden vertaald naar gerichte kennisupdates.
3. Periodieke kwaliteitsmonitoring en coaching van medewerkers. (Bij NWW zelf is het streven om de 2 maanden of om de maand wanneer iemand in een verbeteringstraject zit).
4. Resultaten uit kwaliteitsmonitoring, kalibratie en klantfeedback leiden waar nodig tot coaching of bijscholing. Suggestie: Aangaan verbetertraject met medewerker wanneer resultaten uit kwaliteitsmonitoring en klantfeedback niet- of ver onder het gestelde minimumnorm zijn.
5. Nieuwe en vervangende medewerkers volgen dezelfde gecontroleerde opleidings- en vrijgaveroute. Medewerkers worden gecontroleerd op volgen van juiste scope.



6. NWW en de opdrachtnemer bepalen voor kritieke wijzigingen een invoeringsdatum en termijn waarbinnen medewerkers aantoonbaar zijn bijgewerkt.

9. Materialen, systemen en ondersteuning

Categorie	Beschikbaar of voorzien
Kwaliteit	Gespreksanalyseformulier, kwaliteitskaders en kalibratieafspraken.
Schriftelijk	Schrijfwijzers voor e-mail en WhatsApp en beschikbare templates.
Kennis	NederlandWereldwijd.nl, voorlichterswebsite en het vastgestelde informatiedomein.
Leren	Lesmateriaal per skill, , casuïstiek en e-learning.
Systemen	Genesys Cloud, ICM, doorverbindprofielen en – waar geautoriseerd – overige benodigde functionaliteiten.
Ondersteuning	NWW-vraagbaak voor uitleg, dubbelcheck binnen de afgesproken werkwijze.

NWW beheert de inhoudelijke bron. De opdrachtnemer borgt dat alleen actuele, geautoriseerde versies worden gebruikt en dat medewerkers niet voorlichten op basis van niet-goedgekeurde externe bronnen.

NWW stelt het actuele inhoudelijke trainingsmateriaal beschikbaar aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer mag dit materiaal gebruiken als basis voor eigen aanvullend opleidingsmateriaal en mag het aanpassen aan de eigen trainingsvorm, mits de inhoudelijke strekking, scope en instructies van NWW niet worden gewijzigd.

Inhoudelijke aanvullingen of wijzigingen door de opdrachtnemer worden vóór gebruik door NWW gevalideerd. Algemene didactische aanpassingen en toevoegingen op het gebied van klantgerichtheid en contactcentervaarigheden vallen onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

10. Kwaliteitsborging en governance

1. NWW en opdrachtnemer kalibreren periodiek de toepassing van de kwaliteitsmonitoringsmethodiek.
2. De opdrachtnemer monitort klantcontacten, coacht medewerkers en rapporteert over vakbekwaamheid en opleidingsstatus.
3. NWW blijft verantwoordelijk voor inhoudelijke kaders en beheer van processen, scripts, kennis en scope.
4. Wijzigingen in scope of routing worden niet uitsluitend in trainingsmateriaal verwerkt, maar formeel vastgesteld in de afzonderlijke scopematrix/werkinstructie.
5. Afwijkingen of terugkerende fouten leiden tot corrigerende maatregelen, bijscholing en waar nodig tijdelijke beperking van inzetbaarheid.



11. Planning, continuïteit en opschaling

Het implementatieplan bevat een opleidingsplanning die aansluit op de operationele ingebruikname. Daarbij wordt rekening gehouden met de beschikbaarheid van NWW-trainers, FCC-trainers, systemen, oefenomgevingen en praktijkbegeleiding.

1. Een minimale groep opgeleide FCC-trainers is vóór de eerste interne opleiding beschikbaar.
2. Voor reguliere vervanging en voorspelbare pieken wordt tijdig een opleidingsgroep gepland.
3. Voor onvoorziene opschaling wordt vooraf bepaald welke medewerkers in een opleidingspool beschikbaar en actueel getraind blijven.
4. Voor crisisinzet wordt een minimale, afzonderlijk vastgestelde crisisinstructie gevolgd, inclusief herkennen en doorverbinden van consulaire gevallen en ondersteuning bij emotioneel belastende contacten.
5. De beschikbare trainingscapaciteit mag de overeengekomen opschalingstermijnen niet onhaalbaar maken.

De opdrachtnemer houdt een flexibele schil van 30 FTE beschikbaar voor opschaling tijdens crises. Deze medewerkers worden minimaal op Skill 1-niveau getraind en inzetgereed gehouden. De opleiding van deze 30 FTE op Skill 1-niveau wordt door de opdrachtnemer opgenomen in het implementatieplan en maakt onderdeel uit van de implementatieverplichtingen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning, uitvoering, praktijkbegeleiding, registratie, vrijgave en actualisering van deze opleidingen. De opdrachtnemer borgt dat zowel de structurele waakvlamcapaciteit van 5 FTE als de volledige flexibele schil van 30 FTE uiterlijk vóór livegang op 1 april 2027 aantoonbaar zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed zijn op minimaal Skill 1-niveau.

Voor de structurele waakvlamcapaciteit van 5 FTE geldt dat deze medewerkers, na afronding van Skill 1, ook worden doorgetraind en vakbekwaam gehouden op Skill 2 en Skill 3. De aanvullende crisiscapaciteit van 30 FTE wordt uitsluitend op Skill 1-niveau getraind en inzetgereed gehouden, tenzij NWW hiervoor afzonderlijk schriftelijk opdracht geeft.

De inhoudelijke opleiding vindt plaats met het actuele door NWW beschikbaar gestelde materiaal. Aanvullende crisisinstructies van NWW worden binnen de afgesproken implementatietermijn door de opdrachtnemer verwerkt.

12. Scope op hoofdlijnen

De FCC-scope wordt per kanaal, skill en IVR-route beheerd in een afzonderlijke scopematrix. Onderstaande indeling is uitsluitend richtinggevend voor de opleiding.

Domein	Hoofdlijn FCC	Hoofdlijn NWW / doorverbinden
Nood	Goed doorvragen, registreren en alleen zelf beantwoorden als de vraag aantoonbaar binnen actuele FCC-scope valt. Bij consulaire nood altijd doorverbinden naar NWW.	Mogelijke consulaire gevallen, noodsituaties en mediavragen altijd doorverbinden. Inhoudelijke behandeling door NWW.



Domein	Hoofdlijn FCC	Hoofdlijn NWW / doorverbinden
Visa en MVV	Reguliere informatie, geselecteerde aanvragen, afspraken en eenvoudige statusvragen binnen werkinstructies.	Dossierinhoudelijke, complexe, termijnoverschrijdende of escalatiegevoelige vragen.
Paspoort en ID-kaart	Reguliere aanvraaginformatie en geselecteerde procedurevragen.	Nationaliteitsvraagstukken, signalen, uitzonderingen en systeemhandelingen die NWW-toegang vereisen.
Nationaliteit	Herkennen en correct routeren. Altijd doorverbinden naar NWW	Inhoudelijke behandeling door NWW.
Legalisatie	Reguliere informatie volgens tool en werkinstructie.	Specifieke of complexe inhoudelijke vragen en uitzonderingen.
Reisadviezen	Reguliere vragen volgens NWW-bronnen en instructies.	Buiten scope of uitzonderlijke situaties.
Partnerdiensten	Alleen de partnerdiensten en onderwerpen die in de actuele scopematrix expliciet aan het FCC zijn toegewezen.	Niet-toegewezen diensten en complexe vragen.



Bijlage A – Globaal opleidingsprogramma

Deze bijlage bevat de globale programmaopzet. De definitieve planning en indeling van de opleidingsroute worden uitgewerkt in het implementatieplan. Het globale trainingsprogramma is gebaseerd op trainingsdagen van 8 uur, 4 dagen in de week.

A.1 Skill 1

Dag	Onderwerp
1	Introductie en kennismaking
2	Kort verblijf visum
3	Bijzondere visa en Caribisch visum
4	Machtiging tot voorlopig verblijf
5	Inhoudelijke toepassing reisadviezen
6	E-learning reisadvies
7	Oefenen van inhoudelijke toepassing in klantcases; algemene gesprekstechniek wordt verzorgd door de opdrachtnemer

Voor Skill 1 kan, met name bij train-de-trainer, een optionele achtste dag worden ingericht voor het bespreken en verdiepen van casuïstiek.

Gedurende het programma wordt een meeluistersessie op de afdeling ingepland. De exacte dag waarop deze meeluistersessie plaatsvindt, wordt niet vooraf vastgelegd.

A.2 Skill 2

Dag	Onderwerp
1	Nederlandse nationaliteit, voor FCC alleen voor herkenning/routing indien buiten scope
2	Legalisatie, reisdocumenten en verklaringen levensgebeurtenissen
3	E-mail en DigiD (theorie)
4	Kennistoets, nabespreking en oefenen e-mail



Dag	Onderwerp

Gedurende het programma wordt een meeluistersessie op de afdeling ingepland. De exacte dag waarop deze meeluistersessie plaatsvindt, wordt niet vooraf vastgelegd.

A.3 Skill 3

Skill 3 behandelt de partnerdiensten die definitief aan het FCC worden toegewezen. De betreffende onderwerpen worden vastgelegd in de actuele scopematrix.

Bijlage B – Afzonderlijk te beheren documenten

6. Scopematrix per kanaal, skill en IVR-route, inclusief binnen/buiten scope en doorverbindregels.
7. Actuele lesmaterialen, trainershandleiding en deelnemersmaterialen.
8. Toetsmatrijs, cesuren, herkansingsprocedure en vrijgaveformulier.
9. Opleidings- en bevoegdhedenmatrix per medewerker.
10. Kenniswijzigings- en communicatieprocedure.
11. Kalibratie- en kwaliteitsmonitoringsafspraken.
12. Crisis- en fallbackinstructie voor medewerkers.