

## Agenda

- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Ledenvergadering](#)
- n [Bijeenkomst projectmanagers](#)
- n [Bijeenkomst Opleiders](#)



### Bestuursvergadering

14 februari, 12.30-14.00 uur,  
locatie SITEL Netherlands te  
Arnhem.



### Ledenvergadering

14 februari, 14.00-18.00 uur,  
locatie SITEL Netherlands te  
Arnhem.



### Bijeenkomst projectmanagers

16 februari, 10.00-12.30 uur,  
locatie WGCC Leidschendam.



### Bijeenkomst Opleiders

22 februari, 10.00-12.30 uur,  
locatie Unamic Almere.



## Index

- n [De speerpunten voor 2006](#)
- n [Nederlandse bedrijven richten 'Consumentenlijn Telemarketing' op](#)
- n [Jaarboek 2006](#)
- n [MyCall Callcenters treedt toe tot WGCC](#)
- n [Philipse trots op CEDEO erkenning](#)
- n [Responcis Contact Center Awards mee naar nieuwe locatie](#)
- n [CCM Forum: Offshore outsourcing naar Suriname en Zuid-Afrika](#)
- n [CCMA HRM Congres](#)
- n [TeleworX wordt Luba personele diensten](#)



### De speerpunten voor 2006

De WGCC gaat zich ook in het komend jaar richten op consumententevredenheid en de kwaliteit van haar lidbedrijven. In het afgelopen jaar zijn veel zaken op de rit gezet, zoals de Stichting Consumentenlijn Telemarketing en het QualityMembership.

Doorontwikkeling van dergelijke initiatieven staat voor dit jaar hoog op de agenda.

Naast deze bestaande dossiers is in de laatste bestuursvergadering, afgelopen dinsdag 17 januari te Leidschendam, ook besloten meer aandacht te schenken aan BPO: Business Process Outsourcing. Leden van de WGCC ontwikkelen zich steeds verder tot outsourcers van complete CC's voor grote organisaties die geloven dat specialisten daarin beter kunnen performen. Dit jaar gaan we daaraan eens wat meer aandacht besteden! Een nadere rapportage over de speerpunten kunt u binnenkort via het secretariaat verwachten.

[top](#)



### Nederlandse bedrijven richten 'Consumentenlijn Telemarketing' op

U heeft het reeds uitgebreid in Adformatie en andere vakbladen kunnen lezen: het outbound bellende bedrijfsleven start in 2006 met een informatie- en klachtenlijn voor telefonische ver-koop en marketing. Deze Consumentenlijn Telemarketing – zoals het meldpunt officieel gaat heten – vormt een nieuwe schakel in de zelfregulering voor Telemarketing. Naast de Code Telemarketing, beheerd door de Reclame Code Commissie en het Infofilter, krijgt de consument nu de beschikking over een centraal loket waar men met vragen en klachten over telemarketing terecht kan. Aan het initiatief wordt (financieel) deelgenomen door onder meer KPN, Nuon, Essent, Postbank, ABN-AMRO, Tele2, ENECO, Scarlet en de facilitaire callcenters verenigd in de WGCC. VCN en DDMA steunen het initiatief. De Stichting Consumenten-lijn Telemarketing is nog in gesprek met een groot aantal andere partijen.

De volledige tekst van het persbericht leest u op: <http://www.wgcc.nl/>

[top](#)



### Jaarboek 2006

Vandaag of morgen treffen de leden van de WGCC in hun mail een verzoek tot aanlevering van gegevens voor het nieuwe jaarboek. Aan de hand van uw publicatie van vorig jaar kunt u overwegen welke wijzigingen doorgevoerd moeten worden. De redactie hoopt op mooi recent advertentiemateriaal en denkt u vooral ook eens aan wat verse foto's van de directieleden...

[top](#)



## MyCall Callcenters treedt toe tot WGCC

MyCall Callcenters is toegetreden tot de WGCC. MyCall Callcenters, bestaande uit 5 vestigingen met de hoofdvestiging in Amsterdam, is opgericht in 1996. MyCall richt zich uitsluitend op outbound-dienstverlening in de business-to-consumer markt. Bij het bedrijf zijn circa 900 mensen werkzaam en de dagelijkse leiding is in handen van algemeen directeur Jeroen de Vries en operationeel directeur Michel Scorsolini.

[top](#)



## Philipse trots op CEDEO erkenning

Philipse is sinds gisteren CEDEO-erkend voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Be-drijfsopleidingen. Dat betekent dat meer dan 80% van de professionele klanten – de inkopers van bedrijfsopleidingen – tevreden is over de kwaliteit van de opleidingen die Philipse biedt en over de performance van Philipse als opleidingsaanbieder. Philipse haalde een score van maar liefst 95,2%, een uitzonderlijk hoge score volgens CEDEO. Anja Hulsenboom, directeur van Philipse, is blij met deze erkenning, maar zegt tegelijkertijd: 'Het kan nog hoger! We gaan kijken waar we de puntjes voor onze relaties nog beter op de "i" kunnen zetten. We hebben nu de eerste stappen gezet. Ons streven naar perfectie in kwaliteit en integriteit heeft nu een mooie pluim gekregen en het zijn in de eerste plaats natuurlijk onze medewerkers die deze pluim verdiend hebben.

Philipse is een business partner van WGCC en levert een waardevolle bijdrage aan de invulling van het opleidingsloket. Wij feliciteren hen met deze mooie erkenning.

[top](#)



## ResponCis Contact Center Awards mee naar nieuwe locatie

ResponCis call center is verhuisd naar een grotere en ruimere locatie in Den Haag. Een nood-zakelijke verhuizing vanwege groei en expansie. "Het afgelopen jaar zijn we gegroeid naar circa 250 medewerkers en realiseerde we een omzetgroei van 40 %, aldus directeur Pieter de Graaff. In Den Haag en omgeving zijn wij nog steeds het enige professionele callcenter en al voor de expansie werd een succesvol beroep gedaan op de regionale arbeidsmarkt. Omdat de kwaliteit van medewerkers cruciaal is voor callcenters hebben wij steeds gezocht naar een geschikte locatie in de regio."

Naaste de betere mogelijkheden voor trainingen en back-office werkzaamheden biedt het nieuwe kantoorpand ruimte aan meer en nog betere callcenter faciliteiten. In de afgelopen jaren onderscheidde het bedrijf zich landelijk door maar liefs zes keer op rij een Nationale Contact Center Award te winnen.

[top](#)



## CCM Forum: Offshore outsourcing naar Suriname en Zuid-Afrika

Om het jaar eens goed te beginnen, vindt 26 januari aanstaande een CCM Forum plaats in het Oude Tolhuys in Utrecht. Ook deze middag staat geheel in het teken van outsourcing. Maar dan nu in Zuid Afrika en Suriname. Als afsluiting van de middag zullen de resultaten worden gepresenteerd van het Outsource onderzoek dat eind 2005 is gehouden onder inhouse en facilitaire callcenters. Na het Forumgedeelte is er ruim de mogelijkheid na te praten en te borrelen!

[top](#)



## CCMA HRM Congres

Thema van het lustrum van het HRM congres 2006 is kwaliteit en niet in de algemene zin. Maar de basis van kwaliteit zijn natuurlijk de mensen zelf. Zij maken het verschil. Technisch, organisatorisch en procesmatig kan alles tip top in orde zijn maar de werknemer zelf kan het verschil maken! Een goede of slechte beleving in de ogen van uw klant die het contactcenter belt wordt sterk beïnvloed door de persoon achter de telefoon. Het HRM Congres 2006 geeft antwoord op de vragen die u heeft over motiveren. Ook dit jaar komen er weer sprekers met praktijkervaring aan het woord in een kwalitatief uitstekend en interessant programma, zoals u dat van de organisatoren CCMA en BBP gewend bent. Daarnaast wordt de Call Center

Manager van het jaar bekend gemaakt en stellen de vijf genomineerden zich aan u voor.

Voor het volledige programma gaat u naar:  
<http://www.ccma.hrmcongres.nl/>

[top](#)



### TeleworX wordt Luba personele diensten

Met ingang van 1 januari 2006 is TeleworX (business partner van WGCC) opgegaan in Luba Personele Diensten. Luba Personele Diensten is een uitzendorganisatie met meer dan 40 vestigingen in Nederland. Door deze bundeling van krachten kunnen wij onze relaties in de toekomst nog beter van dienst zijn.

Speerpunt van Luba Personele Diensten blijft onveranderd de persoonlijke aandacht.

[top](#)



### COLOFON

Voor nadere informatie over artikelen in deze nieuwsbrief kunt u contact opnemen met:

Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC)

Overgoo 11  
Postbus 262  
2260 AG Leidschendam  
tel. 070-3206744  
fax. 070-3179600  
e-mail [info@wgcc.nl](mailto:info@wgcc.nl)

Aan verspreiding van deze nieuwsbrief zijn geen kosten verbonden. Verdere verspreiding van deze nieuwsbrief binnen de eigen organisatie is toegestaan. WGCC aanvaard geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit eventuele fouten of onjuistheden in deze uitgave. Ook kunnen aan de inhoud van deze uitgave geen rechten worden ontleend.