

## Agenda

- n [Bijeenkomst P&O-ers](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Bijeenkomst planners](#)
- n [Telecommerce Dagen 2006](#)

### Bijeenkomst P&O-ers

Donderdag 9 maart, 10.00-12.30 uur, Bijeenkomst P&O-ers, locatie WGCC Leidschendam.

### Bestuursvergadering

Dinsdag 21 maart, 10.00-12.30 uur, Bestuursvergadering, locatie WGCC Leidschendam.

### Bestuursvergadering

Dinsdag 18 april, 10.00-12.30 uur, Bestuursvergadering, locatie WGCC Leidschendam.

### Bijeenkomst planners

Woensdag 19 april, 10.00-12.30 uur, Bijeenkomst Planners, locatie nog nader bekend te maken.

### Telecommerce Dagen 2006

25-26-27 april, Telecommerce Dagen 2006, locatie Jaarbeurs Utrecht.

## Index

- n [Quality memberships uitgereikt aan WGCC-leden](#)
- n [Eerste Starterscertificaten uitgereikt aan nieuwe callcenter-agents](#)
- n [Callcenter manager van het jaar: Greetje Boxem van Christal!](#)
- n [Contactcenter-expeditie naar Suriname](#)
- n [11e editie van het Nationaal Call Center Congres](#)

## Quality memberships uitgereikt aan WGCC-leden



Nagenoeg alle callcenters aangesloten bij de WGCC zijn 14 februari Quality Member geworden. Dat betekent dat zij de jaarlijkse audit goed zijn doorgekomen. De bedrijven voldoen daarmee aan een tiental gedragsregels, waaronder natuurlijk de naleving van de Code Telemarketing en het verplicht controleren van hun adresbestanden via Infofilter. Quality Members houden zich aan de spelregels van telefonisch

klantcontact.

Auditor Harold Kuyten van Conformiso stelt dat callcenters de audit aangrijpen om de puntjes nog eens op de i te zetten. De eisen die we stellen aan callcenters worden steeds hoger. Als we daar niet aan voldoen irriteren we de consument. Terwijl callcenters juist ingezet worden om consumenten zo goed mogelijk van dienst te zijn.

De WGCC verwacht met Quality Members tegemoet te komen aan de vraag uit de markt naar kwaliteitsonderscheidingen voor callcenters. Correcte toepassing van wet- en regelgeving wordt daarbij steeds belangrijker gevonden. "Vooral bij grote (Europese) aanbestedingen zijn opdrachtgevers daarom geneigd om de voorkeur te geven aan lidmaatschap van een werkge- versvereniging. Quality Members geeft daaraan concrete inhoud", aldus Dick Bakker, voorzitter van de WGCC.

[top](#)

## Eerste Starterscertificaten uitgereikt aan nieuwe callcenter-agents



Op 14 februari zijn in Arnhem de eerste starterscertificaten uitgereikt aan nieuwe medewerkers van callcenters. Met dit starterscertificaat maakt de callcentersector een begin met de grootschalige opleiding en examinering van nieuwe medewerkers. Die worden zo op de hoogte gebracht van de spelregels van professioneel telefoneren met de consument. Uiteindelijk dient iedere medewerker in het bezit te zijn van een

starterscertificaat, te beginnen bij de instromers. De Werkgeversvereniging Callcenter (WGCC) streeft naar professionele "agents" in de Nederlandse callcenters. Met het starterscertificaat wordt callcenter-agent een echt beroep. De examinering wordt uitgevoerd door SECC, het exameninstituut van de callcentersector. Het examen bestaat uit een theorie- en praktijkgedeelte en is gebaseerd op de eindtermen van het reguliere MBO-3 onderwijs. WGCC vice-voorzitter Will Cramer, belast met opleidingsbeleid, verwacht dat halverwege 2006 ook een begin kan worden gemaakt met de examinering van alle agents die nu al in dienst zijn van de Nederlandse callcenters.

[top](#)

## Callcenter manager van het jaar: Greetje Boxem van Christal!



Tijdens het CCMA-congres op 9 februari jl in Amsterdam werd Greetje Boxem gekozen tot callcenter manager van het jaar. Greetje Boxem is sinds 2001 vestigingsmanager van Christal Teleservice in Zwolle. Ze bouwt dagelijks aan een soepel lopende organisatie, waarin iedere medewerker zich op zijn plaats kan voelen en tot ontplooiing kan komen. Samen met 130 collega's maakt ze zich sterk voor de doelen van met name de charitatieve organisaties, waarin Christal zich heeft gespecialiseerd. Ze studeerde economie aan de Rijksuniversiteit te Groningen en deed managementervaring op bij Siemens Nederland en Eszet Holding te Harderwijk. Greetje Boxem

is een echte people-manager, die gaat voor haar werk, zeker als het 'er toe doet'.

[top](#)

## Contactcenter-expeditie naar Suriname

VO Consulting en Unamic organiseren in juni een callcenterreis naar Suriname. In samenwerking met Unamic organiseert VO Consulting een reis, speciaal bedoeld voor belangstellenden. Deelnemers krijgen een uitgebreid inzicht in de mogelijkheden die Suriname biedt op het gebied van offshoring van contactcenterdiensten.

Naast een bezoek aan het contactcenter van Unamic wordt de deelnemer ook ontvangen door de Universiteit van Suriname en de nationale telecom provider Telesur. Daarnaast worden ook andere callcenteroperaties bezocht. Gezamenlijk met andere callcenterprofessionals vetrekt de delegatie op maandag 12 juni vanaf Schiphol. 17 juni komt de delegatie weer terug. 'Offshoring is een hot-item. Zuid-Afrika, Turkije en Suriname staan in de belangstelling', aldus de organisatoren, die ook wijzen op de overweldigende belangstelling voor events op het terrein van offshoring.

[top](#)

## 11e editie van het Nationaal Call Center Congres

Op 30 maart a.s. komen meer dan 200 collega's uit de contactcenter branche bij elkaar tijdens het Nationaal Call Center Congres, bestaande uit interessante presentaties, spraakmakende optredens en leuke intermezzo's. Bedoeld voor iedereen die bezig is met de organisatie van klantcontact. Of u nu bezig bent met de bereikbaarheid van uw callcenter, de performance van uw agents of met het verbeteren van de positie van uw callcenter binnen uw organisatie, de gehele dag leert u van anderen en leert u andere callcenter managers kennen.

Op de website [www.nationaalcallcentercongres.nl](http://www.nationaalcallcentercongres.nl) vindt u een compleet overzicht van de tot nu toe bekende sprekers. Naar één onderdeel zullen wij met speciale belangstelling uitkijken:

Callcenter activiteiten in de gevangenis!

In januari is Guido den Heijer gestart met een callcenter in de vrouweninrichting in Zwolle. Dat dit al heel wat stof heeft doen opwaaien is uiteraard niet ontgaan! Zo'n 20 gedetineerden zijn gestart met telefonisch marktonderzoek ten behoeve van het werven van donateurs voor goede doelen. Wij zijn benieuwd naar zijn ervaringen.

[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.

[wijzigen emailadres](#) | [afmelden](#) | [contact](#)