

Agenda

- n [Bijeenkomst Opleiders](#)
- n [Bijeenkomst projectmanagers](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [WGCC Seminar Human Resources](#)



Bijeenkomst Opleiders
Woensdag 3 mei, 10.00-12.30 uur, bijeenkomst opleiders, locatie Leenart & Heemskerk te Utrecht.



Bijeenkomst projectmanagers
Donderdag 11 mei, 10.00-12.30 uur, bijeenkomst project managers, locatie Unamic te Almere.



Bestuursvergadering
Dinsdag 16 mei, 10.00-12.30 uur, Bestuursvergadering, locatie WGCC te Leidschendam.



WGCC Seminar Human Resources
Woensdag 14 juni, 13.30-17.00 uur, programma en locatie worden zsm bekend gemaakt.



Index

- n [WGCC kwaliteitsbeleid werpt vruchten af](#)
- n [Direct Teleservice en Adequaat treden toe tot WGCC](#)
- n [WGCC Seminar Human Resources](#)
- n [Philipse neemt TINT Zuid Afrika over](#)
- n [Wijnand Jongen DM-man 2006](#)
- n [Tilmon Sillen algemeen directeur CendrisBSC Customer Services](#)
- n [Teleperformance Nederland opent nieuw Contact Center in Zoetermeer](#)
- n [Steven Voorn gaat nieuwe Key Net locatie in Hilversum leiden](#)
- n [Gerard Burgering nieuwe directeur van Solvendi](#)
- n [Consument ontevreden over service via telefoon en mail](#)
- n [Opleiding voor callcenter goed voor 120 banen](#)



WGCC kwaliteitsbeleid werpt vruchten af



"De WGCC heeft met genoeg kennis genomen van de effecten van haar kwaliteitsbeleid: Op één na zijn alle prijswinnaars van de NCCA en de Plantronics Telesales Team Trophy lid van onze vereniging! En nu SNT er - na alle ontwikkelingen rond dit bedrijf - weer helemaal staat met haar zilveren Award, wordt het hoog tijd dat deze medeoprichter weer terugkeert in onze gelederen."

Dat zegt WGCC voorzitter Dick Bakker naar aanleiding van het Telecommerce Gala gisteren-avond in Utrecht. De WGCC feliciteert haar leden Direct Dial (met een grand slam van goud voor zowel de NCCA als de Telesales Trofee), HCN, Christal, Key Net, Unamic, Responsis en CendrisBSC met het prachtige resultaat.

[top](#)



Direct Teleservice en Adequaat treden toe tot WGCC

De bedrijven Direct Teleservice en Adequaat zijn toegetreden tot de Werkgeversvereniging Callcenters.

Direct Teleservice, opgericht in 1992, is gevestigd in Arnhem en Hilversum. Het bedrijf is gespecialiseerd in telefoonopvang voor zeer uiteenlopende bedrijven. Sinds 2000 worden ook telemarketingactiviteiten verricht voor de Business-to-Business-markt. Direct Teleservice maakt deel uit van de Direct Service Groep met meer "directe diensten" zoals Incasso, ICT Service, Secretariaatsservice en Boekhouding gericht op het MKB. De dagelijkse leiding is in handen van algemeen directeur en medeaandeelhouder Frank Krepel.

Telemarketingburo Adequaat B.V. is opgericht in 1991, is gevestigd in Purmerend. Het bedrijf is gespecialiseerd het werven van donateurs, sponsors en vrijwilligers voor goede doelen organisaties. Daarnaast wordt

de zakelijke markt bediend. Adequaat is primair gericht op outbound-activiteiten. Bij het bedrijf zijn ca. 50 medewerkers werkzaam. De dagelijkse leiding is in handen van algemeen directeur en oprichter Paulina Dekker.

[top](#)



WGCC Seminar Human Resources

Op woensdag 14 juni a.s. zal 's middags in samenwerking met onze Business Partners Tempo Team, HR&D en Cirrus het WGCC Seminar Human Resources worden ge-houden in het hoofdkantoor van Tempo Team te Diemen. Het seminar is alleen toegankelijk voor WGCC-leden en hun medewerkers. Binnenkort ontvangt u de uitnodiging met meer informatie over het programma. Noteer de datum vast in uw agenda!

[top](#)



Philipse neemt TINT Zuid Afrika over

Philipse neemt het Taleninstituut Nederlandse Taal (TINT) in Stellenbosch Zuid Afrika over. De organisatie gaat Zuid Afrikaanse medewerkers opleiden voor offshore contactcenter services. TINT geeft al Nederlands en accenttrainingen. Philipse gaat de opleiding versterken. Hanny Philipse geeft aan dat de opleiding door de samenwerking verrijkt wordt: 'Philipse gaat onder andere modules Learning2match.com aanbieden. Hierin zijn Nederlandse cases opgenomen. Ook zal Philipse op het gebied van e-learning een belangrijke bijdrage leveren.'

Philipse verwacht dat de drempel voor offshoring verlaagd wordt door de basisopleidingen op transparant herkenbaar Nederlands certificeringsniveau te laten verlopen. 'Elke agent kan dan Nederlands gecertificeerd aan het werk in Zuid Afrika en dat schept vertrouwen in de kwaliteit.' Hanny Philipse geeft aan al verregaande onderhandelingen te voeren met een grote Zuid Afrikaanse onderneming.

Philipse is onlangs ook offshore-activiteiten in Suriname gestart. Daar leidt de organisatie samen met Unamic agents op. Met de structurele samenwerking wil Philipse daar drempels wegnemen om klantencontacten te 'offshoren'.

[top](#)



Wijnand Jongen DM-man 2006

Wijnand Jongen, directeur van Thuiswinkel.org, is uitgeroepen tot DM-man van het jaar 2006. De prijs werd tijdens het DM-feest in club Storm uitgereikt door de winnares van 2005. Volgens de DM-Award adviesraad weet Jongen met een duidelijke boodschap naar de pers de consument regelmatig te bereiken. Via het in 2001 geïntroduceerde Thuiswinkel Waarborg, een keurmerk voor kopen van producten en diensten via internet, catalogus, post of televisie, wordt de (direct) marketinginzet bij de leden van Thuiswinkel.org beloond. Ook heeft Jongen er toe bijgedragen dat het Infofilter breder wordt gedragen. WGCC heeft Jongen inmiddels persoonlijk van harte geluk gewenst met het winnen van deze prijs.

[top](#)



Tilmon Sillen algemeen directeur CendrisBSC Customer Services

De business unit Customer Services van contactcenter-bedrijf CendrisBSC heeft een nieuwe algemeen directeur gekregen. Tilmon Sillen(48) trad op 1 maart jl. in dienst bij CendrisBSC en werkte een groot deel van zijn loopbaan bij KPN, in zijn laatste functie als Directeur Customer Relations bij KPN Mobile. Sillen neemt de functie over van Gerrit Schilder. Schilder blijft nog enige tijd op interim-basis werkzaam voor CendrisBSC.

[top](#)



Teleperformance Nederland opent nieuw Contact Center in Zoetermeer

Teleperformance Nederland heeft onlangs een nieuw contactcenter in gebruik genomen in Zoetermeer en daarmee haar capaciteit vergroot. Teleperformance Nederland beschikt nu over 6 contact centers verspreid over Zoetermeer en Tilburg, ca. 300 werkplekken. Wat betreft de Tilburgse vestiging wordt een capaciteitsuitbreiding overwogen. Alle contact centers zijn verbonden door IP VPN en vormen een groot virtueel contact center.



Steven Voorn gaat nieuwe Key Net locatie in Hilversum leiden

Binnen een jaar na de verhuizing naar een grotere locatie gaat facilitair callcenter Key Net uit Leiden wederom uitbreiden. Naast de vestiging in Leiden gaat Key Net een tweede vestiging openen in Hilversum. Gezien de aanhoudende groei binnen het bestaande klantportfolio en de aanwas van nieuwe opdrachtgevers is deze uitbreiding meer dan welkom.

De vestiging Hilversum zal worden geleid door Steven Voorn. Steven heeft ervaring opgedaan bij diverse inhouse en facilitaire callcenters. De vestiging Leiden wordt al een aantal jaren geleid door Rob van Honschoten.

De beide locaties met in totaal 220 werkplekken (400 medewerkers) worden centraal aangestuurd vanuit de locatie Leiden. Middels glasvezelverbinding worden beide locaties aan el-kaar gekoppeld en bediend door de Cisco IPCC Enterprise Edition. Deze VoIP oplossing biedt de benodigde schaalbaarheid, flexibiliteit en kwaliteit die Key Net in staat stelt haar op-drachtgevers nog beter te bedienen.

[top](#)

Gerard Burgering nieuwe directeur van Solvendi

Per 1 april 2006 is Gerard Burgering aangesteld als directeur van Solvendi BV, specialist op het gebied van payrolling.

Burgering heeft zijn sporen verdiend in de uitzend- en contactcenter-branche. Zo was hij di-recteur van ASB, het latere Vedior. Na deze functie heeft hij diverse start-ups begeleid. Voor OOM, Ontwikkelmaatschappij Oost-Nederland (nu Oost NV), zette hij in Twente een van de eerste contactcenter-netwerken in Nederland op. Als directeur van het eerste uitzendbureau voor contactcenter-personeel, TeleworX, was hij een voorvechter voor de erkenning van het vak contactcenter-agent. Burgering was voorzitter van het 'Twents Forum voor Contactcenters' en is bedenker en (mede)oprichter van de succesvolle denktank 'Household Supplies', waar ieder kwartaal professionals uit de contactcenter-branche samenkomen om kennis te delen. Solvendi is sinds kort Business Partner van de WGCC.

[top](#)

Consument ontevreden over service via telefoon en mail

Nederlandse consumenten zijn niet tevreden over de dienstverlening door bedrijven en organisaties via telefoon en internet. Dat blijkt uit onderzoek van Stichting ITO. Als het gaat om de service van callcenters dan geven de 950 ondervraagde consumenten gemiddeld het rapport-cijfer 6,4. De afhandeling van verstuurde e-mails scoort met een 6,1 nog lager. Lange wachttijden wekken weliswaar nog geregeld irritatie op, maar toch geldt de responstijd niet als belangrijkste graadmeter voor tevredenheid. Dat is betrouwbaarheid. In contacten via telefoon en e-mail moet de juiste informatie worden verstrekt en gemaakte afspraken moeten worden nagekomen. Veelal worden verschillende media (web, mail, all) door elkaar heen gebruikt. De consumenten die een e-mail versturen verwachten bovendien dat een callcenter-medewerker daarvan enkele uren later op de hoogte is. Bedrijven en organisaties moeten daarom volgens Stichting ITO inzetten op een multichannel-strategie. De uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt bij vaststelling van nieuwe normen voor het ITO-keurmerk.

[top](#)

Opleiding voor callcenter goed voor 120 banen

Bij DetaWerk Opleidingen in Groningen is een opleiding tot callcenter-medewerker gestart die 120 mensen met een uitkering een baan garandeert. Die banen zijn bij ondermeer Transcom en SNT, twee van de grootste callcenter-organisaties in de stad Groningen. Het gaat vooral om mensen die nu bij een uitzendbureau worden afgewezen omdat men onvoldoende direct zichtbare capaciteiten heeft. Tijdens de opleiding worden er mailingen nagebeld, adressenbestanden gescreend en enquêtes afgenomen.

[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

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](#)