

Agenda

- n [CAO-overleg](#)
- n [Bijeenkomst Opleiders](#)



CAO-overleg

Maandag 3 juli, 13.00-15.00 uur,
regulier CAO-overleg, WGCC / Qlix



Bijeenkomst Opleiders

Woensdag 5 juli, 10.00-12.30 uur,
bijeenkomst opleiders, locatie
Christal teleservice te Zwolle.



Index

- n [Uitbreiding Raad van Toezicht SECC](#)
- n [Toenemende belangstelling voor het starterscertificaat](#)
- n [Zelfregulering versus verscherpt toezicht](#)
- n [HRM Seminar succesvol](#)
- n [Business Partners overleg](#)
- n [Ernst Kruize naar Call'm](#)
- n [Key Net gaat contactcenters openen op franchise basis](#)
- n [Vrije markt voor verzekeren arbeidsongeschiktheid vanaf 2007 open](#)
- n [Tele'Train introduceert Call Center College voor contact centers](#)



Uitbreiding Raad van Toezicht SECC

De Stichting Exameninstituut ContactCenters (SECC) mag zich verheugen in een toenemende belangstelling. De Raad van Toezicht is onlangs uitgebreid met de volgende personen: Margreet Reffelrath, Customer Care manager bij Tiscali en Merel Meijer, voorzitter OR Sitel. De Raad van Toezicht bestond al uit Joop van Hasendonk van Qlix (lid) en Dian van Leeuwen (voorzitter). De Raad is voornemens een examenskundige aan te trekken, zodat alle onderwijskundige disciplines zijn vertegenwoordigd. Het opleiden en examineren van startende agents verloopt zeer voorspoedig.

[top](#)



Toenemende belangstelling voor het starterscertificaat

Inmiddels mag als bekend verondersteld worden dat het starterscertificaat is opgenomen in de algemeen verbindend verklaarde CAO. De meeste leden van de WGCC zijn thans bezig met het uitrollen van het starterscertificaat. Op dit moment zijn ca. 1300 theorie-examens afgenomen en bovendien al ruim 200 certificaten uitgereikt.

Ook met de uitzendorganisaties worden positieve gesprekken gevoerd over gebruikmaking en implementatie van het starterscertificaat. Tempo Team zal op korte termijn starten met het aanleveren van gecertificeerde agents, evenals Cirrus. Wij hopen dat velen hen zullen volgen.

Ook niet-leden van de WGCC is de naleving van deze CAO-verplichting onder de aandacht gebracht. Tezamen met onze vakbond Qlix zal worden bekeken hoe dit gehandhaafd kan worden.

[\(Ga naar SECC\)](#)

[top](#)



Zelfregulering versus verscherpt toezicht

OPTA wil het toezicht op de telemarketingsector verscherpen. Een ontwikkeling die zowel voor de opdrachtgever (adverteerders, in-house callcenters) als voor de uitvoerders (facilitaire bedrijven) van belang is.

Juist deze maand is goed gebleken dat de Consumentenlijn Telemarketing up-and-running is. De sector heeft een middel in handen, waarmee zij concreet kan laten zien dat de zelfregulering nu compleet is. Consumenten hebben een kanaal waarlangs zij niet alleen hun irritatie kunnen ventileren, maar ook vragen kunnen stellen. In de afgelopen maand mei hebben onder invloed van de 'OPTA' pers en publiciteit meer consumenten de weg naar de Consumentenlijn Telemarketing gevonden.

Zowel via de website als via het 0900-nummer is het aantal meldingen gestegen. Via de website hebben inmiddels meer dan 3000 consumenten kennis genomen van dit initiatief. Van de 250 klachten geeft 44% aan nooit meer gebeld te willen worden door een telemarketeer. Een goede tweede in de irritatie top tien is de belfrequentie. Het aantal telefoontjes per dag/week wordt als te hoog ervaren. Op de derde plaats staat nog steeds de toon van het gesprek. Snelle klimmer in deze ranking zijn de telefoontjes van consumenten die aangeven dat zij ondanks de vermelding bij InfoFilter toch nog worden benaderd.

[\(Consumentenlijn Telemarketing\)](#)

[top](#)



HRM Seminar succesvol

Op 14 juni is voor de WGCC-leden een succesvol HRM-seminar gehouden in samenwerking met enkele van onze Business Partners, te weten Tempo Team, HR&D en Cirrus. Er kwamen uitdagende vragen aan de orde, zoals hoe kan de uitstroom worden verminderd en hebben inhouse callcenters beter personeel dan de facilitaire callcenters. De WGCC is voornemens om dit soort seminars in samenwerking met de Business Partners te herhalen. Zo zal in de maand november een seminar worden gehouden over de vraag welke technologie de toekomst van het callcenter gaat bepalen. Dit maal in samenwerking met enkele van onze Business Partners zoals NEC Philips, Vocalcom en Versatel.

[top](#)



Business Partners overleg

Op 16 mei is in Almere bij Unamic een Business Partner-overleg gehouden. Zij zijn hierin op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen in de callcenter-sector en van de belangrijkste dossiers die de WGCC op dit moment onder haar hoede heeft, zoals het dossier consumentenirritatie, de discussie met OPTA hierover, het dossier starterscertificaat, de naleving van de CAO etc. De WGCC is voornemens dit enkele keren per jaar te herhalen. De BP's hebben aangegeven graag mee te willen denken over oplossingen.

[top](#)



Ernst Kruize naar Call'm

Ernst Kruize treedt per 1 juli aanstaande als Managing Partner in dienst van Call'm. Hij wordt samen met Hans Bach verantwoordelijk voor alle onderdelen van de dienstverlening die Call'm Services B.V. biedt op het terrein van klantcontact, zoals consultancy, interim management en executive search. Daarnaast zal Kruize zich met name gaan toeleggen op het ontwikkelen van additionele en vernieuwende diensten in de markt van klantcontact. Hans Bach: "De uitgebreide kennis die Ernst heeft opgedaan bij Sparq, de VCN en het ITO zijn een fantastische basis voor verdere uitbouw van de Call'm dienstverlening. Collega's in deze markt hebben hem leren kennen als een integere, betrokken en zeer deskundige kenniswerker die op de vele terreinen van het klantcontact uitstekend zaken op hun merites weet te beoordelen."

[top](#)



Key Net gaat contactcenters openen op franchise basis

Facilitair contactcenter Key Net, dat onlangs een nieuwe vestiging opende in Hilversum, introduceert een franchise-model om de keten verder uit te rollen en nieuwe vestigingen onder beheer te krijgen van zelfstandige contactcenter-ondernemers.

Het franchise concept is te vergelijken met het supermarktmodel met filialen. Er is een gemeenschappelijke bedrijfsformule en de franchisenemers zijn zelfstandig ondernemers die gebruik maken van een aantal ondersteunende faciliteiten, zoals op het gebied van marketing en technologie.

Key Net heeft nu twee vestigingen; in Leiden en Hilversum. Het eerstvolgende filiaal zal op franchise-basis elders in het land worden gevestigd. Uiteraard is het de bedoeling dat franchisers nauw samenwerken

en de klant kan profiteren van de schaalgrootte en de flexibiliteit van de virtuele call center omgeving.

[top](#)



Vrije markt voor verzekeren arbeidsongeschiktheid vanaf 2007 open

Vanaf 2007 kunnen werkgevers ervoor kiezen het WGA-risico (Regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten) van hun werknemers tien jaar lang voor eigen rekening te nemen. Dat betekent dat zij de uitkering dan zelf betalen of dit risico verzekeren bij een particuliere verzekeraar. De regeling voor werkhervatting van gedeeltelijk arbeidsgeschikten is onderdeel van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (de opvolger van de WAO). Na het overgangsjaar 2006 kunnen alle werkgevers er in 2007 voor kiezen zelf het risico te dragen. Alternatief is de publieke verzekering bij het UWV.

Hoe langer werkgevers zelf het risico dragen, hoe groter de stimulans voor werkgevers en particuliere verzekeraars om gedeeltelijk arbeidsgeschikte werknemers weer zo snel en volle-dig mogelijk aan het werk te krijgen. Werkhervatting levert bij een langere periode meer op aan besparingen op uitkeringen dan bij een kortere periode. Daardoor is het sneller lonend om werknemers weer aan het werk te helpen.

Om een gelijkwaardige positie te scheppen tussen het UWV en de particuliere verzekeraars (zij moeten nog een financiële uitkeringsbuffer opbouwen) komt er een tijdelijke opslag op de WGA-premie van het UWV. Alle werkgevers worden voor deze hogere private en publieke premies in de aanloopfase gecompenseerd door een extra verlaging van de basispremie voor arbeidsongeschiktheid. Deze compensatie bedraagt 240 miljoen euro in 2007.

[top](#)



Tele'Train introduceert Call Center College voor contact centers

Tele'Train breidt haar diensten verder uit met een nieuwe reeks gecertificeerde opleidingen onder de naam Call Center College. Binnen dit college zal een doorgaande leerweg met door het regulier onderwijs erkende opleidingen op MBO en HBO niveau worden aangeboden. Deze opleidingen leiden op tot gecertificeerd Klant contact medewerker, Klant contact Teamleider en diverse management en staf functies binnen een callcenter.

Volgens Bas Filippini, Directeur Business Development, is er momenteel een grote behoefte aan praktische, gecertificeerde opleidingen welke vanuit het reguliere onderwijs worden erkend, zoals een Bachelors diploma voor het middle management of afstudeervarianten voor planners, traffic managers en business analisten binnen de HBO opleiding Call Center Management. Naast de regulier erkende opleidingen is TeleTrain tevens gestart met de opleiding voor "Planning & Forecasting" voor planners en traffic managers en een "Train the Trainer" voor trainers aangezien er momenteel een groot tekort aan gekwalificeerde professionals op dit gebied is in de markt.

[\(Call Center College\)](#)

[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](#)