

Agenda

- [Trainingsdag Starterscertificaat Theorie](#)
- [Trainingsdag Starterscertificaat Praktijk](#)
- [Ledenvergadering](#)
- [Bestuursvergadering](#)
- [Bestuursvergadering](#)
- [Ledenvergadering](#)
- [Netwerkbijeenkomst Opleiders](#)
- [Bestuursvergadering](#)
- [BP overleg](#)
- [WGCC Seminar](#)
- [WGCC Relatie Event](#)

■ ■ ■
Trainingsdag Starterscertificaat Theorie
9 augustus, 9.30-16.00 uur, trainingsdag voor afnemen theorie-examen starterscertificaat bij de WGCC te Leidschendam.

■ ■ ■
Trainingsdag Starterscertificaat Praktijk
16 augustus, 9.30-16.00 uur, trainingsdag voor afnemen praktijkexamen starterscertificaat bij de WGCC te Leidschendam

■ ■ ■
Ledenvergadering
22 augustus, 16.00 uur, extra ledenvergadering bij CendrisBSC te Den Haag

■ ■ ■
Bestuursvergadering
29 augustus, 10.00 uur, WGCC-bestuursvergadering bij de WGCC te Leidschendam

■ ■ ■
Bestuursvergadering
12 september, 12.30 uur, WGCC-bestuursvergadering bij Annie Connect te Veenendaal

■ ■ ■
Ledenvergadering
12 september, 14.00 uur, WGCC-

Index

- [Starterscertificaat goes international](#)
- [Samenwerking tussen WGCC en zusterorganisaties succesvol verlopen](#)
- [Richtlijn Telemarketing resultaat van belangenbundeling in bestrijding](#)
- [Consumentenlijn Telemarketing](#)
- [WGCC steunt Callcentertest](#)
- [Opleiding van Hanny Philipse goedgekeurd door FEDMA](#)
- [Ontwikkeling Europese norm voor contact centers](#)
- [WGCC Symposium](#)
- [Vakantie!](#)

Starterscertificaat goes international

Het examen voor het starterscertificaat voor callcenteragents maakt zijn intrede in offshore locaties. Ook in de buitenlandse vestigingen van WGCC-leden wordt al intensief gewerkt aan de invoering. Wietske Osinga, trainer van Unamic is onlangs verhuisd naar Suriname. Zij gaat daar vanaf morgen opleidingen verzorgen en examens afnemen voor het Startercertificaat. In Nederland zijn nu ca. 1650 theorie-examens afgenomen. De Raad van Toezicht van het SECC is onlangs uitgebreid met Margreet Reffelrath, Customer Care manager bij Tiscali en Merel Meijer, voorzitter OR Sitel. Als onderwijsdeskundige heeft Jules van Well plaatsgenomen in de Raad van Toezicht. Van Well is secretaris van het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel en heeft veel ervaring met opleiding en examinering in deze sector. De Raad van Toezicht bestond al uit Joop van Hasendonk van Qlix (lid) en Dian van Leeuwen (voorzitter).

[top](#)

Samenwerking tussen WGCC en zusterorganisaties succesvol verlopen

De samenwerking tussen WGCC, VCN, DDMA en Thuiswinkel.org verloopt voorspoediger dan ooit. In de dialoog met OPTA inzake het voorkomen van consumentenirritatie, hebben de partijen met vereende krachten van besturen, directies en leden gewerkt aan een gezamenlijke beleidslijn. Zo is de afgelopen maanden een duidelijke en gedeelde visie ontstaan op de toekomst van de zelfregulering en de wijze waarop de callcentersector en het bellend Nederlands bedrijfsleven om dienen te gaan met de maatschappelijke discussie over Telemarketing. Het secretariaat van de WGCC wordt met enige regelmaat aangesproken op de veelheid van organisaties in de callcenterwereld. Men spreekt dan meestal over 'versnippering'. Onze zorg gaat niet zozeer uit naar het aantal verenigingen en clubs. Wij juichen deze pluriformiteit juist van harte toe! Iedere partij heeft een eigen verantwoordelijkheid en een specifiek takenpakket. En dat laatste maakt dat – zodra samengewerkt wordt – van zeer uiteenlopende know how gebruik gemaakt kan worden

[top](#)

Richtlijn Telemarketing resultaat van belangenbundeling in bestrijding

De nieuwe Richtlijn Telemarketing vormt een pijlsnelle reactie op politieke ontwikkelingen op ons vakgebied. Toen indertijd de nieuwe Telecomwet tot stand kwam, heeft de sector onmiddellijk gereageerd met een aangepaste Code Telemarketing. En ook nu hebben de voor Telemarketing

ledenvergadering bij Annie
Connect te Veenendaal



Netwerkbijeenkomst Opleiders

14 september, 10.00 uur,
netwerkbijeenkomst Opleiders +
P&O-ers locatie: n.t.b.



Bestuursvergadering

10 oktober, 11.00 uur, WGCC-
bestuursvergadering bij NEC
Philips te Hilversum



BP overleg

10 oktober, 12.00 uur, BP-overleg
bij NEC Philips te Hilversum



WGCC Seminar

10 oktober, 13.30 uur, WGCC-
Seminar (zie programma in de
Digit tekst)



WGCC Relatie Event

7 november, 14.00 uur, WGCC
Relatie Event voor leden en
Business Partners! Locatie: nog
een verrassing!



verantwoordelijke partijen snel een duidelijke inhoudelijke lijn neergezet vanuit het belang van het outbound kanaal voor het bedrijfsleven en de consument. Waar in juridisch opzicht de standpunten van OPTA en het bedrijfsleven lang niet altijd geheel met elkaar overeenstemmen, blijkt men elkaar op handhaving van de zelfregulering voor Telemarketing heel goed te kunnen vinden. Want de belangen lopen parallel in de bestrijding van uitwassen op ons vakgebied

[top](#)



Consumentenlijn Telemarketing

De Consumentenlijn Telemarketing heeft ook in juni een beperkt aantal klachten binnengekregen. In de eerste vijf maanden tot en met juni zijn 311 telefonische meldingen binnengekomen, waarvan 286 klachten.

Inmiddels is ook de Consuwijzer, de gezamenlijke klachtenlijn van OPTA, NMA en Consumentenautoriteit in de lucht. De Consumentenlijn Telemarketing is in de informatievoorziening van deze organisatie goed vertegenwoordigd. Met Consuwijzer is afgesproken dat daar binnenkomende klachten en vragen over Telemarketing van de consument goed beluisterd zullen worden.

Uit de gegevens van de Consumentenlijn Telemarketing blijkt namelijk dat lang niet iedereen direct in een niet-bellen-bestand wil worden opgenomen. 44% van de klagers wil nooit meer door een telemarketeer gebeld worden. Die mensen worden doorverwezen naar infolijn. Maar de rest heeft andere behoeften of wensen, zoals niet meer gebeld worden door een bepaalde adverteerder of een vriendelijker bejegening.

[top](#)



WGCC steunt Callcentertest

De WGCC is toegetreden tot het aanbevelingscomité van de Nationale Callcentertest, die tussen 1 september en 1 november wordt uitgevoerd onder agents van inhouse en facilitaire callcenters.

[top](#)



Opleiding van Hanny Philipse goedgekeurd door FEDMA

Het Pan-European Education Assessment Committee (PEEAC) van FEDMA heeft een nieuwe callcentermanagement opleiding goedgekeurd. De opleiding is ontwikkeld door Hanny Philipse, CEO van de Philipse Business School en Joost van Nispen, CEO van het Institute of Direct & Interactive Marketing (ICEMD) in Spanje. Deelnemers die het programma afronden krijgen het FEDMA certificaat of een diploma in Direct Marketing Call Centre Management op Europees niveau.

[top](#)



Ontwikkeling Europese norm voor contact centers

Er komt in ieder geval een Europese norm voor contact centers, aldus het Nederlands centrum van normalisatie (NEN). NEN roept Nederlandse partijen dringend op om vooral mee te gaan praten over de inhoud van de norm. Dit in reactie op een publicatie in Telecommerce Magazine waarin twijfel werd geuit over nut en noodzaak.

WGCC en VCN staan op het standpunt dat er in Nederland al voldoende normeringen, zoals COPC en ITO bestaan, die vrij beschikbaar zijn. Volgens Dian van Leeuwen worden de ontwikkelingen gevolgd, maar zowel WGCC als VCN zullen geen actieve bijdrage leveren aan mogelijke gesprekken.

[top](#)



WGCC Symposium

Op dinsdag 10 oktober wordt bij NEC Philips te Hilversum het tweede WGCC Seminar gehouden voor alle WGCC-leden en Business Partners met als onderwerp "Welke technologie gaat de toekomst van het callcenter bepalen?"

NEC Philips, Versatel en Vocalcom zullen hierin hun bijdragen leveren. Als afsluiting staat – zoals vorige keer in het HRM Seminar – weer een

heftige paneldiscussie op het programma.

[top](#)



Vakantie!

De redactie van Digit heeft de zomer al in het hoofd omdat bij verschijning van deze editie de reis naar Frankrijk reeds is ingezet. Wij wensen u een onovertroffen zomer!

[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.