



Agenda

- n [Bestuur](#)
- n [Business Partners](#)
- n [Toekomst en Technologie](#)
- n [Planners](#)



Bestuur

Dinsdag 10 oktober, 11.00-12.00 uur, Bestuursvergadering, locatie NEC Philips te Hilversum.



Business Partners

Dinsdag 10 oktober, 12.00-13.30 uur, Business Partner Overleg, locatie NEC Philips te Hilversum.



Toekomst en Technologie

Dinsdag 10 oktober, 13.30 - 17.00 uur, WGCC Seminar 'Toekomst en Technologie', locatie NEC Philips te Hilversum.



Planners

Woensdag 11 oktober, bijeenkomst planners, 10.00-12.30 uur, locatie nog nader bekend te maken.



Index

- n [Werkgevers: beperk het aantal CAO-onderhandelaars!](#)
- n [Starterscertificaat onderdeel van kwaliteitsbeleid](#)
- n [Wisseling in het bestuur](#)
- n [Unamic opent nieuwe locatie in Amersfoort](#)
- n [Tommy telecom: bellen zonder winsttoegmerk](#)
- n [Teleperformance Nederland breidt sales team uit](#)
- n [Annie Connect heeft nu ook een vestiging in Breda](#)
- n [Callcenters CendrisBSC breiden uit](#)
- n [Noteer in uw agenda](#)



Werkgevers: beperk het aantal CAO-onderhandelaars!

De Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC) wil niet óók met ABVAKABO FNV aan tafel voor een nieuwe CAO. Volgens WGCC-secretaris Dian van Leeuwen hebben onderhandelingen alleen zin met partijen die zich inhoudelijk richten op de facilitaire callcenterbranche en daadwerkelijk callcentermedewerkers vertegenwoordigen. ABVAKABO beroept zich op lidmaatschappen van werknemers die in het verleden werkzaam waren bij het voormalige overheidsbedrijf TPG Post. Deze werknemers vallen echter al onder een andere CAO, aldus de WGCC.

De wens van de werkgevers om te komen tot effectieve en efficiënte CAO-onderhandelingen werd vandaag beargumenteerd in een kort geding aangespannen door ABVAKABO FNV. Tot donderdag-avond bestond onduidelijkheid over de vraag of de bond het kort geding door wilde laten gaan. De WGCC vreest dat de callcenter-sector het slachtoffer wordt van een interne competentiestrijd tussen de verschillende FNV-bonden. Volgens de WGCC is het ruimschoots voldoende om voor de totstandkoming van de CAO gesprekken te voeren met de huidige CAO-partner - de Bond van Telecompersoneel - en met FNV Bondgenoten. FNV wordt opgeroepen om betere afstemming binnen de FNV-organisatie tot stand te brengen inzake onderhandelingen op brancheniveau.

[top](#)



Starterscertificaat onderdeel van kwaliteitsbeleid

In de vakbladen houdt de stroom aan negatieve berichtgeving over het starterscertificaat, maar niet op. Het starterscertificaat zou arbeidsintensief en een enorme kostenpost zijn, volgens deze geluiden. Maar waarom zijn we destijds tot dit initiatief gekomen?

"We moeten iets aan het imago van de callcentersector doen", lees je vaak in onze vakbladen. Nu, de WGCC doet dat, echter niet via communicatiecampagnes, maar met hard beleid! Het starterscertificaat is daarvan een mooi voorbeeld. Als we consumentenirritatie beperkt willen houden moeten onze agents in ieder geval de regels kennen voordat ze aan het bellen slaan. Dus voerden we met algemene stemmen dit opleidingstraject in. Want als we niks doen reutelt over drie jaar de halve sector nog steeds over 'imago' en heeft het volgende kabinet onze beleidsvorming overgenomen. De honden blaffen maar de karavaan trekt verder...

Het is ons serieus met de naleving van de Code Telemarketing, ontdebelen door bedrijven via Infofilter, de nieuwe Richtlijn en dus ook de controleerbare opleiding van nieuwe agents!

[top](#)



Wisseling in het bestuur

In verband met het vertrek van Erik van Rikxoort bij Sitel is hij

teruggetreden als bestuurslid van de WGCC. Zijn zetel wordt ingenomen door Ron Bakker, directeur HR bij dezelfde onderneming. Zo werd besloten tijdens de Algemene ledenvergadering op 12 september in Naarden. De WGCC was daar te gast bij BusinessPartner Vocalcom. Al vergaderend kon ter plaatse kennis worden gemaakt met hun Nederlandse Callcenter hotel.

[top](#)



Unamic opent nieuwe locatie in Amersfoort

Facilitaire customer service-organisatie Unamic opent in Amersfoort zijn tweede vestiging in Nederland. Om aan de marktvraag te voldoen ging het bedrijf naast de vestigingen in Almere en Paramaribo op zoek naar een nieuwe locatie. Voorlopig wordt uitgegaan van een vestiging met 125 werkplekken, welke half september operationeel moeten zijn. Dat Unamic juist koos voor Amersfoort lag volgens Dijkhuis voor de hand: 'Amersfoort ligt natuurlijk prachtig centraal, de nieuwe vestiging is uitstekend bereikbaar met het openbaar vervoer en de korte afstand met ons pand in Almere is een groot voordeel. Amersfoort heeft de nodige inhouse contactcenters, maar verrassend genoeg zitten er geen grote facilitairen. Daarnaast is de arbeidsmarkt voor ons type activiteiten is er beslist niet overspannen.'

[top](#)



Tommy telecom: bellen zonder winstoogetmerk

De circa 5 miljoen mensen in Nederland die goede doelen structureel steunen als vaste donateur, vrijwilliger of door mee te spelen met één van de goede doelen loterijen kunnen sinds 1 september bij Tommy telecom mobiel bellen en sms'en met de laagste prijs Garantie van Nederland en onderling bellen ze zelfs helemaal gratis, dus ook geen starttarief. De tarieven kunnen zo laag zijn, omdat Tommy telecom de eerste provider is die werkt zonder winstoogetmerk. Tommy telecom heeft geen eigen netwerk, maar maakt gebruik van het netwerk van Telfort dat inmiddels is overgenomen door KPN.

Tommy telecom is opgericht door callcenter ondernemer Leo Dijkgraaf. Het idee van Tommy is een creatief maar vooral ook logisch initiatief. Want nieuwe donateurs werven is belangrijk, maar ze vast weten te houden is misschien nog wel veel belangrijker. Met het grote financiële voordeel van bellen met Tommy krijgen deze mensen dus nu iets terug voor hun steun. Annie Connect uit Veenendaal zal de klantenservice gaan faciliteren voor Tommy telecom.

[top](#)



Teleperformance Nederland breidt sales team uit

Per 1 september is het sales team van Teleperformance Nederland uitgebreid met Eric Boogaard (37) en Erik Verloove (27). Eric Boogaard was bij zijn vorige werkgever Fourplus verantwoordelijk voor alle commerciële activiteiten. Binnen Teleperformance Nederland zal zijn focus voornamelijk liggen op new business. In totaal is hij 7 jaar werkzaam binnen de contact center branche. Erik Verloove is ruim 4 jaar werkzaam binnen Teleperformance Nederland. Eerst als supervisor later als projectmanager. De ervaring die hij in deze functies heeft opgebouwd zal goed bruikbaar zijn in zijn nieuwe functie als sales manager.

[top](#)



Annie Connect heeft nu ook een vestiging in Breda

Op 1 september jl. opende Annie Connect, met haar hoofdvestiging in Veenendaal, een tweede vestiging in Breda. De officiële opening werd verricht door Marijke van Eck, directeur Nationale Vereniging de Zonnebloem, en Leo Dijkgraaf, oprichter Annie Connect. De Zonnebloem heeft begin dit jaar besloten al haar telemarketingactiviteiten uit te besteden aan Annie Connect, die al langere tijd voor de Zonnebloem werkt. Dit betekende tevens de overname van 50 callcentermedewerkers van de Zonnebloem. Voor Annie reden om op zoek te gaan naar mogelijkheden voor een extra vestiging in Breda. Naast het werk voor de Zonnebloem zullen ook opdrachten voor andere charitatieve instellingen opgestart

worden vanuit Breda. Hiermee zal deze nieuwe vestiging in korte tijd uit moeten groeien tot een gespecialiseerd fondsenwervingscallcenter.

[top](#)



Callcenters CendrisBSC breiden uit

Callcenterbedrijf CendrisBSC gaat zijn capaciteit verder uitbreiden. Bij het bedrijf werken momenteel 3400 medewerkers en het is de bedoeling om dit aantal op korte termijn met 500 personen uit te breiden, met name in de callcenters in Enschede, Nijmegen, Leeuwarden en Groningen. De dienstverlening van CendrisBSC omvat klantenservice en helpdesks, telefonische verkoop- en voorlichtingscampagnes, telemarketing en consultancy. Deze diensten worden uitgevoerd in opdracht van en namens andere bedrijven. Opdrachtgevers van CendrisBSC zijn onder meer energieleveranciers, postorderbedrijven, internet-providers, (zorg) verzekeraars en overheid. In alle sectoren is de laatste tijd een groeiende vraag naar callcenterdiensten. Om zo snel mogelijk de uitbreiding van 500 mensen te realiseren gaat CendrisBSC uitzendbureaus inschakelen en zelf werven via onder andere personeelsadvertenties.

[top](#)



Noteer in uw agenda

- Dinsdag 10 oktober, 13.30 uur organiseert WGCC bij NEC Philips te Hilversum in samenwerking met Versatel en Vocalcom het seminar 'Toekomst en Technologie'.
- Dinsdag 7 november, vanaf 14.00 uur, het jaarlijkse relatie event in Zoetermeer.

[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 aanvaardt 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.