



Agenda

- n [Bijeenkomst Leden](#)
- n [Leden & Businesspartners Relatie Event](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [VCN Congres](#)
- n [Netwerkbijeenkomst Opleiders en P&O](#)
- n [Bestuursvergadering](#)



Bijeenkomst Leden

Dinsdag 24 oktober, 13.00-15.00,
Cendrics te Den Haag



Leden&Businesspartners Relatie Event

Dinsdag 7 november



Bestuursvergadering

Dinsdag 14 november, te
Zoetermeer



VCN Congres

Donderdag 16 december, 09.30-
19.00, te Ede



Netwerkbijeenkomst Opleiders en P&O

Donderdag 7 december, 10.00-
13.00, Annie Connect te
Veenendaal



Bestuursvergadering

Dinsdag 12 december, te
Zoetermeer



Index

- n [OPTA op jacht naar klacht](#)
- n [Telecom Direct Almere en Call-IT opnieuw lid van de WGCC](#)
- n [Direct Dial B.V. opent een nieuw Call Center in Amersfoort.](#)
- n [ISS Office Support Services door overname contactcenter Wolfson top-5](#)
- n [Nieuwe Channel Manager voor NEC Philips Unified Solutions](#)
- n [ClientLogic neemt Sitel over](#)



OPTA op jacht naar klacht

OPTA gaat via ConsuWijzer klachten van consumenten over telemarketing aannemen. Dat presenteerde de toezichthouder deze week als nieuwtje via een persbericht. ConsuWijzer is het gezamenlijke informatieloket van OPTA, de Nederlandse Mededingingsautoriteit en de Consumentenautoriteit, waar de consument terecht kan voor praktische tips en advies over zijn rechten.

Veel telemarketingtelefoontjes voldoen volgens OPTA niet, of niet geheel, aan de wettelijke eisen. "Daarom gaat OPTA optreden. Voor telemarketing, een vorm van direct marketing, geldt een 'opt-out regime', dat wil zeggen dat organisaties wel ongevraagd consumenten telefonisch mogen benaderen, maar dat de gebelde tijdens een telefoongesprek altijd actief de mogelijkheid moet worden geboden niet meer door de betrokken organisatie te worden gebeld. Dit moet door de bellende organisatie onvoorwaardelijk, onverkort en zonder kosten voor de gebelde worden geregistreerd en gerespecteerd."

In het vervolg van het bericht wordt wel duidelijk dat OPTA sterke behoefte heeft aan klagende consumenten. Maar de omkering van de redenering door de OPTA-voorzitter is wel zeer opmerkelijk. Chris Fonteijn stelt in het bericht: "Wij hebben klachten van consumenten nodig om te kunnen kijken hoe groot de irritatie is".

De jacht naar de klacht is blijkbaar geopend!

[top](#)



Telecom Direct Almere en Call-IT opnieuw lid van de WGCC

Telecom Direct Almere BV en zusteronderneming Call-IT International BV zijn opnieuw toegetreden tot de WGCC. "Na enkele jaren van afwezigheid hebben we toch weer besloten ons te melden aan het front van het branchebeleid", aldus algemeen directeur van de combinatie Cokky Bosman. "We hebben recentelijk geconstateerd dat de kwaliteitsinspanningen van de WGCC goed aansluiten bij onze visie. En dan ligt het voor de hand om samen op te trekken". De WGCC is bij monde van secretaris Dian van Leeuwen zeer opgetogen over de hernieuwde aansluiting. Volgens van Leeuwen hoort TDA/Call-IT gewoon thuis in het gezelschap dat de facilitaire top in klantcontact representeert.

TDA werd al opgericht in 1986. Vanaf dat moment groeide het bedrijf van Telemarketing bureau naar Callcenter en van daaruit naar Multi Contact Center. Call-IT is eveneens sinds 1986 gespecialiseerd in het verlenen van een breed pakket kennisintensieve klantcontact diensten, zowel inbound als outbound. Call-IT is actief vanuit een vijftal locaties in de Benelux die allen onderling gelinkt zijn, waardoor één grote virtuele dienstverlener is ontstaan. Beide bedrijven zijn volle dochters van het beursgenoteerde USG People BV. Deze onderneming verleent naast customer care en callcenter dienstverlening gespecialiseerde arbeidsmarktdiensten met als hoofdactiviteiten flexibele arbeid (o.a. Unique, Start, Content & Creyf's) en

kent een Europese focus.

[top](#)

(Bron: persbericht WGCC)



Direct Dial B.V. opent een nieuw Call Center in Amersfoort.

Op 16 oktober 2006 opende Direct Dial B.V. een nieuw Call Center in het centrum van Amersfoort. Naast de 100 werkplekken die Direct Dial in Utrecht heeft, komen er in de nieuwe vestiging vooralsnog 40 moderne Call Center werkplekken bij. Door een toenemende vraag naar de diensten van Direct Dial is deze uitbreiding noodzakelijk. De nieuwe vestiging ligt in het centrum van Amersfoort (Berkenweg 7) op 2 minuten vanaf het centraal station en is goed bereikbaar met openbaar vervoer en auto en is voorzien van eigen parkeerplaatsen.

[top](#)



ISS Office Support Services door overname contactcenter Wolfson top-5

Op 19 september 2006 is bekend gemaakt dat ISS Office Support Services contact center Wolfson BV en HR&D Mensenwerk BV heeft overgenomen. Wolfson is landelijk actief in contact center diensten en opereert vanuit vestigingen in Schoonhoven en Leidschendam. ISS Office Support Services vergroot hiermee de capaciteit van haar contact center activiteiten en is een top-5 speler in Nederland geworden. Will Cramer, directeur van Wolfson, is ook zeer verheugd over de nieuwe mogelijkheden. 'Door onze diensten onder te brengen bij ISS Office Support Services, kunnen onze bestaande en toekomstige klanten, maar ook onze medewerkers, maximaal gebruik maken van de expertise bij ISS Office Support Services', aldus Will Cramer. 'Daarnaast zijn wij nu in staat om onze ambitieuze groei-doelstelling te realiseren.'

[top](#)



Nieuwe Channel Manager voor NEC Philips Unified Solutions

NEC Philips Unified Solutions (NEC Philips) heeft Dennis Couperus aangesteld als Channel Manager. Dennis zal zich in zijn nieuwe functie concentreren op het verder uitbouwen van de succesvolle samenwerking van NEC Philips met KPN. Hierbij zal de nadruk liggen op het verder integreren van de NEC Philips oplossingen met de diensten van KPN om zo nog beter klanten te kunnen ondersteunen. Dennis Couperus is in het verleden werkzaam geweest voor KPN als consultant en heeft zeer veel ervaring opgedaan met spraak data integratie en call centers. De laatste vijf jaar heeft hij de functie van Businessline Manager IP Convergence vervuld en zo veel kennis opgedaan met het positioneren en verkopen van totale data- en communicatieoplossingen.

[top](#)



ClientLogic neemt Sitel over

ClientLogic neemt Sitel over. De organisatie betaalt 4,05 dollar per aandeel. Dat betekent dat ClientLogic voor 450 miljoen dollar de nieuwe eigenaar wordt. De directies van beide bedrijven hebben de deal goedgekeurd. Verwacht wordt dat de overname in het eerste kwartaal van 2007 zal zijn afgerond.

De nieuwe onderneming zal ClientLogic Corp gaan heten en heeft ongeveer 65.000 werknemers in 28 landen. Dave Garner, president en ceo van ClientLogic zal de CEO van beide bedrijven worden.

De aandelen van Sitel stegen naar aanleiding van het nieuws met 11,4 procent oftewel 40 cent tot 3,92 dollar op de New Yorkse beurs.

[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](#)