


Agenda

- n [Gezamenlijke netwerkbijeenkomst P&O-ers en Opleiders](#)
- n [Reclame Code Commissie](#)
- n [WGCC - Bestuursvergadering](#)



Gezamenlijke netwerkbijeenkomst P&O-ers en Opleiders
Donderdag 7 december, van 10.00 – 12.00 uur, Annie Connect te Veenendaal



Reclame Code Commissie
Donderdag 14 december, 10.30 uur



WGCC - Bestuursvergadering
Dinsdag 19 december van 10.00 – 12.30 uur, te Leidschendam

Index

- n [Gratis belactie voor politieke partijen](#)
- n [Werkgroep Implementatie Richtlijn boekt voortgang](#)
- n [Commissie Kwaliteit actualiseert kwaliteitsbeleid](#)
- n [Consumentenlijn Telemarketing online veelgebruikt](#)
- n [Drie aspirant-leden in de toelatingstoets](#)
- n [Leden akkoord met CAO facilitaire callcenters](#)
- n [Relatiedag WGCC wet and wild](#)
- n [Nieuw aspirant-lid](#)



Gratis belactie voor politieke partijen

Een aantal politieke partijen heeft enthousiast gereageerd op de mogelijkheid om via een callcenter met de achterban in contact te treden. De fractievoorzitters van de politieke partijen die meedoen aan de komende verkiezingen, ontvingen onlangs een genereus aanbod van de WGCC. Ze mogen een dag lang gebruikmaken van de faciliteiten van een van de bij de vereniging aangesloten callcenters. Met dit ludieke gebaar spelen de facilitaire callcenters in op de discussie bij de begrotingsbehandeling van het ministerie van EZ, waarbij de callcenterbranche onder vuur kwam te liggen. Inmiddels hebben een aantal politieke partijen positief op ons aanbod gereageerd. Toch bleek het lastig om zo vlak voor de verkiezingen, in de drukke campagnetijd iets te plannen. Maar ook na de stembusstrijd is er genoeg reden om persoonlijk met leden en kiezers in contact te komen. Het aanbod blijft daarom nog even staan. En wat in het vat zit...

[top](#)

Werkgroep Implementatie Richtlijn boekt voortgang

De WIR, Werkgroep Implementatie Richtlijn boekt goede voortgang met de uitwerking van een standaardoplossing voor het aanbieden van het recht van verzet. Inmiddels zijn ook DDMA en een aantal grote adverteerders aangeschoven in de poging om tot een goed functionerende, consumentvriendelijke en betaalbare werkwijze te komen. Een en ander spitst zich toe op de toepassing van een geluidsbandje met blokkade-instructies aan het einde van ieder Telemarketinggesprek. OPTA wordt van de voortgang op de hoogte gehouden. De OPTA is inmiddels zelf begonnen met het aanschrijven van opdrachtgevers, waarover zij klachten hebben ontvangen.

[top](#)

Commissie Kwaliteit actualiseert kwaliteitsbeleid

Commissie Kwaliteit actualiseert kwaliteitsbeleid
De Commissie Kwaliteitsbeleid bereidt momenteel de nieuwe audit voor, aan de hand waarvan onze leden getoetst worden op het naleven van wet- en regelgeving en de eigen WGCC codes. Met deze audit kunnen de WGCC-leden in aanmerking komen voor het Quality Membership voor 2007. In overleg met de externe auditor wordt nu gewerkt aan aanpassing van de WGCC-gedragscodes.

[top](#)

Consumentenlijn Telemarketing online veelgebruikt

Via www.telemarketinglijn.nl hebben we van januari tot en met oktober dik 17.000 bezoekers gehad. Die waren samen goed voor ongeveer 130.000

hits. Dat is meer dan de Stichting Consumentenlijn Telemarketing had verwacht. Totaal heeft een en ander geresulteerd in circa vierhonderd meldingen, waarvan een kleine 350 werkelijk ook klachten waren. Het grote aantal online- bezoekers duidt op informatiebehoefte, zonder dat men ook direct wil klagen. Het klachtenaantal via de Consumentenlijn Telemarketing lijkt in lijn met de klachten bij Consuwijzer, de klachtenfaciliteit van Infofilter en de Reclame Code Commissie. Ook hier is sprake van tientallen klachten of zelfs veel minder per maand.

[top](#)



Drie aspirant-leden in de toelatingstoets

Maar liefst drie bedrijven staan op het punt om toe te treden tot de WGCC. ISS, Bell Sell en SWJ gaan nu door de toelatingsprocedure. Vanaf 2007 zullen zij deel uitmaken van de werkgeversvereniging, waarmee het aantal leden in de richting van de dertig gaat.

[top](#)



Leden akkoord met CAO facilitaire callcenters

De leden van de WGCC, de Bond van Telecompersoneel/Qlix en FNV Bondgenoten hebben allen ingestemd met het onderhandelaarsresultaat. Dat betekent dat de nieuwe CAO een feit is. Zodra alle teksten van deze CAO gereed zijn zal onmiddellijk de Algemeen Verbindendverklaring (AVV) bij SoZaWe worden aangevraagd.

[top](#)



Relatiedag WGCC wet and wild

Tobias Walraven was onze gastheer tijdens de jaarlijkse relatiedag voor WGCC-leden en Business Partners. En dat betekent avontuur! Het eensgezinde gezelschap op de foto had alle ontberingen nog voor de boeg, maar na een vijftal rondjes op het wilde water waren we het alleen nog maar meer met elkaar eens: we werken in een woelige sector en dat is toch prachtig!



[top](#)



Nieuw aspirant-lid

Het Customer Care Center te Alkmaar is het nieuwste aspirant lid van de WGCC. De algemeen directeur is van het Customer Care Center is: Herco-Jan Folkerts, en het adres is: Havinghastraat 27, 1817 DA te Alkmaar.

[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](#)