

## Agenda

- n [Bestuursbijeenkomst](#)
- n [Bestuursbijeenkomst](#)
- n [Ledenbijeenkomst](#)



**Bestuursbijeenkomst**  
Maandag 23 januari, bestuur,  
10:00-12:30 uur, te  
Leidschendam



**Bestuursbijeenkomst**  
Dinsdag 13 februari, 12:00-14:00  
uur, bestuur, locatie n.t.b.



**Ledenbijeenkomst**  
Dinsdag 13 februari, 14.00-17.00  
uur, ledenbijeenkomst, Locatie  
n.t.b.



## Index

- n [Kerstboodschap van de Secretaris](#)
- n [SWJ in WGCC!](#)
- n [Customer Care Center nieuw lid WGCC](#)
- n [Key-Net Hilversum goes franchise](#)
- n [Wolfson Supervisors aan de top!](#)
- n [Aan de WGCC leden](#)
- n [Bestuur WGCC slaagt](#)
- n [Nieuwjaarsreceptie](#)
- n [WGCC kantoor gesloten](#)



### Kerstboodschap van de Secretaris

In 2007 gaan wij als WGCC minder tijd besteden aan zelfregulering en consumentenirritatie!

#### Waarom?

Omdat onze voortvarende aanpak van 2006 tot uitstekende resultaten heeft geleid. De Consumentenlijn Telemarketing functioneert prima en samen met de Richtlijn Telemarketing is het zelfreguleringskader nu behoorlijk compleet geworden. Daarnaast zijn inmiddels vele partijen met ons aan de slag voor het behoud van goede, consumentvriendelijke Telemarketing.

Van onze speerpunten voor 2007 zullen wij u spoedig op de hoogte stellen. Houdt u deze kolommen in de gaten. Wij wensen u een zalige kerst en een goed nieuwjaar

Dian van Leeuwen  
Secretaris

[top](#)



### SWJ in WGCC!

SWJ Contact is toegetreden tot de WGCC. SWJ noemt zich het eerste 'performance center' van Nederland. Het bedrijf is naast contactcenter bij uitstek een proeftuin voor nieuwe vormen van marktbenadering. Daarnaast fungeert men als benchmarker en als adviseur voor de ontwikkeling van multimediaal klantcontact.

Een mooi voorbeeld van zo'n proeftuin werd afgeleverd aan Route Mobiel, de challenger van de ANWB. In de introductiefase van deze wegenwacht-nieuwe-stijl werd in een uitgebreide testsetting van enkele weken de pechhulp-dienstverlening aan de consument aangeboden, zowel outbound als inbound. Ontwikkeling van de contactpropositie van Route Mobiel vond daarbij 'on the job' plaats!

Het callcenter van SWJ Contact telt 40 seats en is gevestigd in het hartje van Leiden. Daar werd de club in 2004 opgericht door Maarten Wortelboer, Chris de Jong en Arjan Spruijt, alledrie opgegroeid binnen SNT.

[top](#)



### Customer Care Center nieuw lid WGCC

Het Customer Care Center is lid geworden van de Werkgeversvereniging voor de Callcenters, WGCC. Het bedrijf gelooft niet in scripts en opgelezen verhalen aldus algemeen directeur Harco-Jan Folkerts. "De effectiviteit

hiervan is achterhaald. Actieve dialogen met bestaande en toekomstige relaties maken tegenwoordig het verschil. Of het nu gaat om leadgeneratie, salescampagnes, klanttevredenheidsonderzoek, adresverificaties, service-calls, marktonderzoek of het opvangen van inkomende telefoongesprekken via 0800- en 0900-nummers, de gesprekken moeten kwalitatief zijn".

Het Customer Care Center is gevestigd in Alkmaar en heeft de beschikking over 100 seats.

[top](#)



### Key-Net Hilversum goes franchise

Het gaat goed in Hilversum, meldt Key-Net. Zes maanden na de opstart gaat deze vestiging over in de handen van een franchisenemer. Directeur Peter Krol heeft vanaf 1 december de leiding overgenomen van Steven Voorn. Deze laatste blijft "op de achtergrond adviseren". Key-Net directeur Rob van Honschoten heeft een rotsvast vertrouwen in zijn businessformule. Waar nu toch met enige regelmaat door WGCC-leden nieuwe vestigingen uit de grond worden gestampt, kan een franchise volgens Rob niet stuk. Voor zowel Nederlandse als buitenlandse ondernemers moet Key-Net de sleutel tot succes zijn, zo vertrouwde hij ons nog toe tijdens het WGCC-event op de wildwaterbaan van Tobias. Met z'n allen in het bootje van onze sympathieke Nieuwkoper.

[top](#)



### Wolfson Supervisors aan de top!



Tijdens het Supervisorgala "Dance 2006" is Susanna Nevalainen verkozen tot supervisor van het jaar en Nicoline Klein is tweede geworden! De WGCC feliciteert haar Opleidingsspecialist en vice voorzitter Will Cramer met dit mooie resultaat van zijn mensen. Susanna en Nicoline werden verkozen uit meer dan 100 kandidaten.

Op de foto Susanna Nevalainen (nr1), Will Cramer, trotse directeur Wolfson, Nicoline Klein (nr2)

[top](#)



### Aan de WGCC leden

Het is voor het goed functioneren van onze vereniging van cruciaal belang dat er financiële middelen zijn. Daarin voorzien wij enerzijds door het heffen van contributies en anderzijds door te werken met Business Partners. Het voordeel van deze bilaterale aanpak is evident: er ontstaat een wisselwerking tussen de diverse bedrijven, de contributie blijft betaalbaar en er kunnen door de Business Partners extra diensten worden aangeboden.

Om de wisselwerking voor u nog interessanter te maken hebben wij de Business Partners gevraagd om in 2007 twee middag-seminars te organiseren. Zij zijn bereid om daarvoor locaties en toebehoren aan te bieden zodat wij alles vanuit WGCC "om niet" kunnen doen. Wij willen u vragen ervoor te zorgen dat er minstens één vertegenwoordiger van en namens uw bedrijf hierbij aanwezig is.

De eis die u daaraan mag stellen is: A) dat het interessant en leerzaam is; B) dat u tijdig weet wanneer het evenement plaatsvindt.

Het goede nieuws is dat wij daaraan op twee manieren tegemoet kunnen komen

1) Wij geven u nu reeds de data:

- donderdagmiddag 8 maart 2007 is er een seminar met als thema techniek en toekomst;
- donderdagmiddag 4 oktober 2007 met als thema HR aspecten in callcenters.

De middagen beginnen naar schatting om 13.00 uur maar vanaf 12.30 uur staan er broodjes klaar. Vanaf 16.30 uur is er tijd voor een aangeklede borrel.

[top](#)



### Bestuur WGCC slaagt



Het bestuur van de WGCC is geslaagd voor het Theorie Examen Basis Certificaat SECC Klantcontact Medewerker. Voorzitter Dick Bakker, vice voorzitter Will Cramer, secretaris Dian van Leeuwen, de bestuursleden Jeroen Veldstra en Ron Bakker en woordvoerder Herman Nieuwenhuis werden afgelopen donderdag tijdens hun jaarlijkse beleidsdag getoetst op hun theoretische kennis voor het zogenaamde starterscertificaat.

Veldstra was met 25 punten (0 fouten) de beste leerling.

Voorzitter Bakker is zeer enthousiast over de examinering, maar zeker ook over zijn voorbereiding daarop. "Ook in de zojuist afgesloten CAO neemt het starterscertificaat weer een prominente plaats in. Het is daarom heel aardig om eens aan den lijve te ondervinden waarop onze medewerkers zich nu eigenlijk moeten voorbereiden, wanneer zij de eerste stappen zetten in het vak van agent. En ik moet zeggen, de stof geeft een uitstekend overzicht van de benodigde basisvaardigheden".

[top](#)



### Nieuwjaarsreceptie

OP 18 januari 2007 viert de WGCC de komst van het nieuwe jaar gezamenlijk met VCN, Household Supply en CCMA. Wij wensen u en de uwen een succesvol en gelukkig 2007

[top](#)



### WGCC kantoor gesloten

Het WGCC-kantoor zal gesloten zijn van 25 dec. t/m 2 januari 2007.

[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](mailto: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.