

## Agenda

- n [Netwerkbijeenkomst Opleiders en P&O-ers](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Telecommerce dagen](#)



### Netwerkbijeenkomst Opleiders en P&O-ers

Woensdag 14 maart,  
netwerkbijeenkomst Opleiders en PO-ers, 10:00-12:30 uur, WGCC te Leidschendam.



### Bestuursvergadering

Dinsdag 20 maart,  
bestuursvergadering, 10:00-12:30 uur, WGCC te Leidschendam



### Bestuursvergadering

Dinsdag 17 april,  
bestuursvergadering, 10:00-12:30 uur, WGCC te Leidschendam



### Telecommerce dagen

24, 25 en 26 april, Telecommerce dagen, Jaarbeurs te Utrecht

## Index

- n [WGCC: De Speerpunten voor 2007](#)
- n [WGCC BP Seminar](#)



## WGCC: De Speerpunten voor 2007

### Wat hebben we gerealiseerd?

De WGCC heeft in het afgelopen jaar intensief en met een behoorlijk resultaat gewerkt aan de speerpunten van de vereniging. Wat hebben we bereikt in 2006?

- Een nieuwe, derde CAO voor agents per 1 november 2006 waaraan, naast de Bond voor Telecompersoneel, FNV Bondgenoten weer als onderhandelingspartner deel nam.
- Naast een verdere vormgeving en uitrol van het starterscertificaat, wordt ook een begin gemaakt met een pensioenregeling.
- in de Raad van Toezicht SECC zijn nu alle in- en externe noodzakelijke vertegenwoordigers opgenomen. Het inzicht om het vak van agent verder te professionaliseren wint steeds meer veld.
- In het dossier consumentenirritatie heeft de WGCC in het afgelopen jaar intensief samengewerkt met vertegenwoordigers van onze opdrachtgevers, VCN, DDMA, Infofilter en Thuiswinkel. De verantwoordelijkheid voor dit dossier is daarmee meer en meer gedeeld met andere stakeholders..
- Binnen deze samenwerking zijn gesprekken gevoerd met OPTA. Kernpunten in de discussie waren de (actieve) aanbidding van het recht van verzet en de verantwoordelijkheid van de adverteerder. Resultaat was de totstandkoming van een Richtlijn Telemarketing als nieuwe poot onder de zelfregulering.
- WGCC heeft deelgenomen in de begeleidingscommissie van het onderzoek naar (zelf)regulering en consumentenirritatie door SEO, in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken.
- In (financiële) samenwerking met een tiental grote adverteerders en met steun van VCN en DDMA is met succes de nieuwe zelfstandige Stichting Consumentenlijn Telemarketing aan het draaien gebracht. De Consumentenlijn Telemarketing heeft inmiddels – met een groot aantal digitale bezoekers - een eigen plaats binnen de zelfregulering en de consumenteninformatie verworven.
- Het aantal leden is in 2006 fors gestegen met 7 nieuwe toetreders. De belangstelling voor de WGCC in de markt groeit zichtbaar. Ook de interesse voor het Business Partnerprogramma van de WGCC neemt toe. Deze Business Partners willen een daadwerkelijke bijdragen leveren aan de toename van het kennisniveau van de WGCC-leden.

### De toekomst: onze speerpunten voor 2007

Vooruitkijkend naar 2007 zullen een aantal bestaande onderwerpen als speerpunt worden benoemd en een aantal nieuwe worden toegevoegd. Het bestuur voorziet de volgende 'longlist' van speerpunten:

- Presentatie van de resultaten van het EIM-onderzoek naar de economische en maatschappelijke betekenis van callcenters. Hiermede wordt mede invulling gegeven aan de nagestreefde ontwikkeling van kengetallen voor de sector.
- Meer aandacht creëren voor Business Process Outsourcing als propositie voor (een deel van) het ledenbestand van de WGCC.
- Meer aandacht creëren voor de rol van facilitaire callcenters op het gebied van inbound dienstverlening.
- In overleg met de vakbonden strengere naleving van de CAO effectueren en komen tot oprichting van een Sociaal Fonds, dat via afdrachten wordt gevuld.
- Duidelijke vervolgstappen zetten op de weg naar nauwere samenwerking in de branche. Met VCN is reeds een zeker begin van overeenstemming

bereikt over een vorm van federatieve aansluiting. Voor het eerst is een gezamenlijke nieuwjaarsbijeenkomst gehouden. Het concrete model voor deze samenwerking zal in samenwerking met VNO-NCW getracht worden te ontwikkelen.

- Het beter laten functioneren van de arbeidsmarkt voor callcenter-medewerkers zal ook meer aandacht moeten krijgen. In overleg met Business Partners – uitzendorganisaties zal worden bekeken hoe een gezamenlijk model kan worden ontwikkeld om in- en uitstromers binnen de branche te behouden.

- De audits 2007 geven een duidelijke invulling aan het kwaliteitsbeleid van de WGCC. Was de audit 2006 voor de bestaande leden nog een nulmeting, aan de audit 2007 zal een duidelijk sanctiebeleid worden verbonden. Voor nieuwe leden blijft de audit 2007 een nulmeting.

[top](#)



## WGCC BP Seminar

Op donderdag 8 maart vindt voor leden het WGCC-BP Seminar techniek plaats bij:

NEC Philips  
Anton Philipsweg 1  
1223 KZ Hilversum

U bent vanaf 13.00 uur welkom, de middag ziet er als volgt uit:

13.00 ontvangst – er staan broodjes voor u klaar

13.30 uur opening – Dian van Leeuwen – Hans Bach

14.00 uur Trends & Thema's (selfservice, IP, 0800 / 0900 routing, VOIP en SIP trunking, klantcases) Versatel – Jos Kester

14.40 uur Technologie ontwikkelingen (SIP als technologie middels een case, VOIP, in- en outbound integratie op de werkplek, Microsoft ontwikkelingen als LCS en OCS) NEC Philips – Wim Pullens

15.20 uur Pauze Koffie & Thee

15.50 uur Universal queuing (de hele organisatie als call center, IPT ontwikkelingen en webgebaseerde call center applicaties) Vocalcom – Roger Howard

16.30 uur vragen vanuit de zaal aan de sprekers en hun collegae daarna "One for the Road"

Wij verwachten vanuit de WGCC 25 bezoekers plus u als business partners.

Er is voldoende parkeerruimte, dus tot donderdag 8 maart!

[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.