

## Agenda

- n [Reclame Code Commissie bestuursvergadering](#)
- n [Bestuursvergadering Consumentenlijn Telemarketing](#)
- n [Bestuursvergadering](#)



Reclame Code Commissie  
bestuursvergadering  
Donderdag 14 juni, 13.00-15.00  
uur, te Almere



Bestuursvergadering  
Consumentenlijn  
Telemarketing  
Maandag 18 juni, 12.00 - 14.00  
uur, WGCC te Leidschendam



Bestuursvergadering  
Dinsdag 19 juni, 10.00- 12.30,  
WGCC te Leidschendam



## Index

- n [` Telemarketing bijsluiter` voor telefonische verkoop ontwikkeld'](#)
- n [Annie Connect onderscheiden voor reïntegratiebeleid](#)
- n [Your Voice Treedt toe tot WGCC](#)
- n [Vocalcom implementeert telemarketing `bijsluiter` in Hermès platform](#)
- n [HCN breidt dienstverlening uit met creditmanagement](#)
- n [CAO Facilitaire callcenters](#)

[` Telemarketing bijsluiter` voor telefonische verkoop ontwikkeld'](#)

Bedrijven en organisaties die via de telefoon producten of diensten aanbieden, gaan consumenten via een standaardtekst wijzen op de mogelijkheid om zich uit te schrijven. Nu al kan iedere consument aangeven niet meer door de desbetreffende aanbieder gebeld te willen worden. Op die mogelijkheid wordt consumenten in de toekomst gewezen met een standaardtekst, die veelal via een bandje wordt afgespeeld. De sector introduceert hiermee een soort `telemarketing bijsluiter` voor telefonische verkoop.

Op grond van de Telecommunicatiewet dient de consument bij elk telemarketinggesprek de mogelijkheid te worden geboden om bezwaar te maken tegen het verdere gebruik van zijn of haar elektronische gegevens door de desbetreffende adverteerder. Dat wordt het recht van verzet genoemd.

Als uitvloeisel van de in 2006 geïntroduceerde Richtlijn Telemarketing is nu een aanpak ontwikkeld, om de uitvoering van dat recht te standaardiseren. Het is de bedoeling dat aan het eind van ieder gesprek automatisch een tekst wordt uitgesproken, bij voorkeur via een bandje. In deze tekst wordt de consument gewezen op de mogelijkheid bezwaar te maken tegen het verdere gebruik van zijn telefoonnummer door de bellende organisatie. De consument kan vervolgens via een registratie van zijn contactgegevens op een website of via een telefoonnummer uitvoering geven aan zijn of haar bezwaar. Deze aanpak beoogt dat iedere consument altijd - op een gelijke wijze - wordt geïnformeerd. Hierdoor ontstaat als het ware een `telemarketing bijsluiter`.

Naast de Code en Richtlijn Telemarketing, Infofilter en de Consumentenlijn Telemarketing maakt dit initiatief deel uit van de zelfregulering waarmee de branche irritatie onder consumenten zoveel mogelijk wil voorkomen. Vorige maand werd bekend gemaakt dat consumenten maar liefst voor 5,2 miljard euro via de telefoon kopen. Daarmee is de telefoon een belangrijke vorm van winkelen, die zowel voor de beller als voor de gebelde zo prettig mogelijk moet verlopen. De Telemarketing Bijsluiter wil daaraan bijdragen. De Telemarketing Bijsluiter is een initiatief van de verschillende brancheorganisaties die zich met verkoop en marketing via de telefoon bezighouden.

[top](#)[Annie Connect onderscheiden voor reïntegratiebeleid](#)

Callcenter Annie Connect krijgt op 30 mei het stokje van de Kroontjesestafette overhandigd, een prijs voor goed preventie-, verzuim-, en (re)integratiebeleid. Annie Connect krijgt de onderscheiding voor haar arbeidsomstandigheden en -faciliteiten die dusdanig zijn ingericht dat het werk uitermate geschikt is voor mensen met een arbeidshandicap. Oprichter Leo Dijkgraaf neemt de bij de prijs behorende Estafettedoos over

van de vorige winnaar, Nationale Vereniging de Zonnebloem. Dat gebeurt tijdens het congres Dag van de Gehandicaptenzorg in Zeist.

#### De Kroontjesestafette

De organisatie achter de Kroontjesestafette is het Werkgeversforum Kroon op het Werk en de onderscheiding bouwt voort op de Kroon op het Werk prijs die al sinds 1997 wordt uitgereikt. Door deze estafette wil het Werkgeversforum meer organisaties die opvallen door hun verzuim- en (re) integratiebeleid op het spoor komen en wil zij meewerken aan het ontstaan of versterken van regionale netwerken. Organisaties die het estafettestokje hebben gekregen worden uitgenodigd om lid te worden van het Werkgeversforum Kroon op het Werk: een landelijk netwerk voor en door werkgevers op het gebied van gezondheidsmanagement.

[top](#)



#### Your Voice Treedt toe tot WGCC

YourVoice te Tilburg is toegetreten als lid van de WGCC. De onderneming is in 2001 opgericht door Frank Scheerder, de huidige directeur. YourVoice is gespecialiseerd in telefonische verkoop, service en advies. Voor de meest uiteenlopende bedrijven in verschillende branches worden de klantcontacten verzorgd. Het overgrote deel (95%) betreft outbound telefoonverkeer. YourVoice heeft ongeveer 70 medewerkers in dienst.

[top](#)



#### Vocalcom implementeert telemarketing `bijsluiter` in Hermès platform

Vocalcom wil call centers actief ondersteunen bij het terugbrengen van irritatie rondom verkooptelefoontjes. Het bedrijf heeft de Hermès contact center applicatie uitgebreid met de mogelijkheid om consumenten actief te wijzen op hun 'recht van verzet'. Ook wordt er gewerkt aan de mogelijkheid om consumenten via IVR een automatische afmeldmogelijkheid te bieden voor ongevraagde telefonische benaderingen in de toekomst.

De OPTA kijkt kritisch naar call centers die verkooptelefoontjes uitvoeren. Om consumenten irritatie zoveel mogelijk te voorkomen wil de toezichthouder dat call centers in elk gesprek uit zich zelf duidelijk maken hoe iemand voortaan verstoken kan blijven van dergelijke commerciële benaderingen. Consumenten moeten actief worden gewezen op hun recht van verzet, zo is de opvatting van de OPTA die kan rekenen op steun van de Consumentenbond.

Vocalcom vindt het belangrijk dat irritatie onder consumenten wordt voorkomen. De ontwikkelaar van contact center technologie en software heeft daarom het eigen contact center platform Hermès uitgebreid met een applicatie die het voor call centers eenvoudig maakt om consumenten structureel te wijzen op hun rechten. Binnen de scripting applicatie van Hermès, die call center agents ter ondersteuning van hun gesprekken gebruiken, wordt een button toegevoegd die een meldtekst kan activeren. Deze tekst kan worden gebruikt om consumenten ieder gesprek expliciet te informeren omtrent het eigen recht van verzet.

Ook werkt Vocalcom aan de mogelijkheid om consumenten de gelegenheid te bieden om zich via een Interactive Voice Application (IVR) automatisch af te melden voor ongevraagde telefonische verkoopgesprekken in de toekomst.

[top](#)



#### HCN breidt dienstverlening uit met creditmanagement

HCN start samen met Quaestores een joint venture genaamd HCN Collect. HCN Collect biedt het beste van twee werelden; de kennis over klantcontact gecombineerd met de software en kennis over credit management. HCN Collect gaat namens haar opdrachtgevers als incassobureau optreden. In eerste instantie gaat HCN Collect zich richten op de traditionele incasso: vorderingen die door bedrijven uit handen worden gegeven zullen door HCN Collect worden geïncasseerd. In een later stadium worden hieraan activiteiten die eerder in het credit management proces plaatsvinden toegevoegd, zoals facturering, herinneren en aanmanen. Er wordt een

apart bedrijfsonderdeel opgezet met specifiek voor incasso opgeleide medewerkers.

De voor deze activiteit benodigde software en backoffice-activiteiten wordt door Quaestores geleverd.

Voor de organisatie betekent de komst van deze nieuwe dienst dat de activiteiten voor bestaande opdrachtgevers kunnen worden uitgebreid. Daarnaast biedt het de mogelijkheid de nieuwe dienst zelfstandig in de markt te zetten.

[top](#)



### CAO Facilitaire callcenters

De afgelopen periode heeft intensief overleg inzake de CAO voor facilitaire callcenters plaatsgevonden tussen delegaties van WGCC en DDMA, op initiatief van ondernemingskoepel VNO-NCW. Beide organisaties zijn lid van VNO-NCW. WGCC vertegenwoordigt als werkgeversvereniging de ondernemers van facilitaire callcenters. DDMA is de crossmediale branchevereniging waarbij onder meer facilitaire callcenters zijn aangesloten.

DDMA onderschrijft het belang van het starterscertificaat voor callcenter-medewerkers, zoals opgenomen in de door WGCC afgesloten CAO. Over de kosten en de tariefstructuur voor de examinering zijn goede afspraken gemaakt. Zo zal er binnen drie jaar één tarief komen voor het starterscertificaat. Ook zal DDMA toetreden tot de Raad van Toezicht van de Stichting Exameninstituut Contactcenters (SECC). DDMA meent dat met deze overeenkomst haar bezwaren zijn weggenomen en trekt haar bedenkingen tegen de algemeen verbindend verklaring van de CAO voor facilitaire callcenters in.

WGCC en DDMA blijven voortvarend werken aan zelfregulering en professionalisering van de branche. Voorzitters Tom Kok en Dick Bakker zijn positief gestemd over de bijdrage van het starterscertificaat aan het HRM-beleid in de sector.

[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 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.