

Agenda

n [Bestuursvergadering](#)



Bestuursvergadering

Dinsdag 28 juli,
bestuursvergadering, 10:00-12:30
uur te Leidschendam



Index

- n [Initiatief Telemarketing Bijsluiter positief ontvangen](#)
- n [WGCC onderzoekt verder](#)
- n [Randstad Callflex benoemd nieuwe directeur](#)
- n [Direct Service tekent contract met Teletrain](#)
- n [Vocalcom neemt Inifinity over](#)
- n [Uitbreiding Digit](#)



Initiatief Telemarketing Bijsluiter positief ontvangen

De Telemarketing Bijsluiter als standaardisering van de toepassing van het 'recht van verzet' wordt positief ontvangen. Verschillende grote adverteerders hebben – vaak in samenspraak met facilitaire toeleveranciers – een start gemaakt met de uitrol van dit initiatief van WGCC, VCN, DDMA en enkele marktpartijen.

OPTA noemt de bijsluiter een stap in de goede richting. Algemeen Dagblad schreef onlangs dat deze toezichhouder hierover niet echt te spreken was, maar dat commentaar bleek een verzinsel van de eindredactie van deze krant. Voor de goede orde nog even de uitgangspunten op een rij:

Standaardtekst

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.

Richtlijn

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'.

Deel van zelfregulering

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. In april van dit jaar maakten wij bekend 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.

[top](#)



[WGCC onderzoekt verder](#)

Wij hebben de smaak van onderzoek te pakken. Op verschillende fronten gaan we in de komende tijd onze inzichten aanscherpen. Zo wordt nu binnen het bestuur nader van gedachten gewisseld over een verdiepingsslag op Business Process Outsourcing. Aan de hand van onderzoek en de inventarisatie van goede praktijkcases gaan we BPO voor klantcontact nader presenteren aan het topmanagement van Nederland. In vervolg op het EIM-onderzoek wil de WGCC de relatie tussen de consument en telemarketing verder onderzoeken. Op dit moment loopt een studie naar de tevredenheid van mensen die daadwerkelijk iets gekocht hebben naar aanleiding van een telemarketinggesprek. Over de uitkomsten daarvan zal in deze kolommen bericht worden.

[top](#)



Randstad Callflex benoemd nieuwe directeur

Jeroen van Hooff is per 1 juli benoemd tot directeur van Randstad Callflex. Hij volgt Allard van Dam op, die heeft besloten zijn carrière buiten Randstad voort te zetten. Van Hooff (36) heeft diverse managementfuncties bekleed binnen Randstad Nederland. Met meer dan 7000 flexibele medewerkers is Randstad Callflex marktleider in de contactcenter branche.

[top](#)



Direct Service tekent contract met Teletrain

Direct Service Groep heeft vandaag tijdens de site visit van het WGCC bij het Klant contact centrum van UWV officieel het contract met TeleTrain getekend voor het Erkend Opleiden van haar medewerkers/sters. De Direct Service Groep, ontstaan in 1992, bestaat inmiddels uit een tiental Arnhemse bedrijven die gezamenlijk aan ruim 150 mensen werk bieden en secretariële-, commerciële- en incassowerkzaamheden verrichten voor meer dan 4000 klanten.

Direct Service Groep onderscheidt zich van de aloude belfabrieken door met name de kwaliteit van mensen en het geringe verloop onder medewerkers.

[top](#)



Vocalcom neemt Infinity over

Vocalcom heeft haar strategische positie als contact center ontwikkelaar en system

integrator versterkt door de Infinity Group over te nemen. Infinity is actief in Zuid-

Europa en Zuid-Amerika op het gebied van e-business en CRM met contact center

oplossingen en spraaktechnologie.

Infinity heeft vestigingen in Barcelona, Madrid en Mexico. Het bedrijf werd in 1994

opgericht en bedient op de Spaanse markt meer dan 300 klanten. Met een geschat

marktaandeel van 55% is men marktleider in Spanje op het gebied van contact center

technologie. De 80 Infinity medewerkers zijn actief in vijf verschillende

ondernemingen. Met de overname van de Infinity Group versterkt

Vocalcom haar leidende positie in Europa en Zuid-Amerika.

[top](#)



Uitbreiding Digit

Vanaf heden is het mogelijk om als lid van WGCC zelf een bijdrage te leveren aan deze maandelijkse nieuwsbrief, de Digit. Heeft u een mening over iets met betrekking tot de branche, of een andersoortig (nieuws) bericht dat u wilt delen, dan zien wij dat graag tegemoet. Houdt u er rekening mee dat het stukje niet meer dan 250 woorden mag bevatten en dat wij uiteindelijk het recht houden om het wel of niet in de Digit te plaatsen. Dit hangt uiteraard sterk af van het aantal inzendingen. Mocht hiervoor interesse zijn stuur dan uw bijdrage voor de laatste dag van de maand dan naar: lien.gafar@wgcc.nl

[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.