



Agenda

- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Voetbal](#)
- n [WGCC Event](#)
- n [Mini Seminar CAO VNO-NCW](#)
- n [Bestuursvergadering](#)
- n [Masterclass](#)
- n [Netwerk opleiders](#)
- n [Bestuursvergadering](#)



Bestuursvergadering

Dinsdag 16 oktober, 10.00- 12.30 uur, Bestuursvergadering WGCC, Overgoo 11, Leidschendam



Voetbal

Woensdag 17 oktober, 17.30- 22.15 uur, Voetbal, Philips stadion, Frederiklaan 10a Eindhoven



WGCC Event

Donderdag 8 november, 14.45- 22.00 uur, WGCC-event, Snowworld, Buytenparklaan 30, Zoetermeer



Mini Seminar CAO VNO-NCW

Maandag 12 november, 14.00- 17.00 uur, Mini-Seminar CAO VNO-NCW, Bezuidenhoutseweg 12, Den Haag



Bestuursvergadering

Dinsdag 13 november, 10.00- 12.30 uur, Bestuursvergadering WGCC, Overgoo 11, Leidschendam



Masterclass

Woensdag 21 november, 15.00- 20.30 uur, Masterclass Geelvinck Hinlopen Huis, Keizersgracht Amsterdam



Netwerk opleiders

Index

- n [Aan de directies van facilitaire callcenters in Nederland.](#)
- n [HCCC in andere handen](#)
- n [Leenart & Heemskerk neemt Jansen Venneboer over](#)
- n [Twaalf procent van de klantcontacten wordt uitbesteed aan facilitaire](#)
- n [Nieuwe sales medewerkers bij Teleperformance Nederland](#)



Aan de directies van facilitaire callcenters in Nederland.

U heeft ongetwijfeld uit de pers vernomen dat de nieuw afgesloten CAO voor facilitaire callcenters voor de periode november 2006 – mei 2008, met ingang van 1 juli 2007 algemeen verbindend is verklaard. De bepalingen van deze CAO, afgesloten tussen FNV Bondgenoten, Qlix en de WGCC, gelden vanaf die datum ook voor alle facilitaire callcenters, die geen lid zijn van de WGCC. De CAO tekst is in boekvorm bij de WGCC te koop.

De WGCC en de vakbonden hebben afgesproken dat zij scherp zullen gaan toezien op de naleving van de CAO.

Gezamenlijk zullen bonden en WGCC op maandag 12 november 's middags een mini-seminar houden om u alle ins en outs van de CAO te vertellen. Het seminar zal worden gehouden van 14.00 – 16.30 uur ten kantore van het VNO-NCW aan de Bezuidenhoutseweg 12 te Den Haag.

Het programma voor deze middag ziet er als volgt uit:

Dick Bakker zal als voorzitter van de WGCC de middag openen en de CAO vanuit werkgeversperspectief belichten.

Daarna zullen de vakbonden het werknemersperspectief nader toelichten. De inhoud van de CAO en het belang van de CAO zullen natuurlijk in beide verhalen aan de orde komen.

Er zal uiteraard voldoende ruimte voor discussie zijn.

U wordt hierbij van harte uitgenodigd tot deelname aan dit CAO-seminar.

Tegelijk met deze brief ontvangt u een enquête met het verzoek deze ingevuld te retourneren aan de WGCC, Postbus 262, 2260 AG Leidschendam.

Mocht u nadere vragen hebben dan kunt u zich wenden tot de WGCC

[top](#)



HCCC in andere handen

Harco-Jan Folkerts heeft zijn in 1999 gestartte facilitaire callcenter HCCC (Het Customer Care Center) in Alkmaar per 1 oktober verkocht en overgedragen aan Victor Herfs.

Herfs bekleedde in zijn carrière verschillende management- en directiefuncties binnen AKZO Nobel. Met de komst van Herfs is HCCC in een nieuwe fase beland. Folkerts zag zichzelf vooral als een bouwer, Herfs is de beheerder die samen met de 250 medewerkers van HCCC de toegevoegde waarde van de inbound en outbound callcenterdiensten van het bedrijf zal continueren en verder zal uitbouwen. HCCC is lid van de WGCC.

[top](#)



28Woensdag 28 november, 10.00-12.00 uur, Netwerk opleiders, Annie Connect, Plesmanstraat 2-4, Veenendaal



Bestuursvergadering

Dinsdag 11 december, 10.00-12.30 uur, Bestuursvergadering WGCC, Overgoo 11, Leidschendam



Leenart & Heemskerk neemt Jansen Venneboer over

Het facilitaire contact center Leenart & Heemskerk neemt branchegeenoot Jansen Venneboer per direct over. De dienstverlening van beide bedrijven sluit goed op elkaar aan: Leenart & Heemskerk is traditioneel sterk in in- en outbound sales, terwijl Jansen Venneboer specialist is op het gebied van inbound klantenservice.

Leenart & Heemskerk geeft haar ambitie om tot de top van de facilitaire contact center branche in Nederland te gaan behoren gestalte met de fusie met Jansen Venneboer Contact Centers uit Haarlem. Dit contact center, met 150 werknemers, is vooral actief in de financiële dienstverlening en in de wereld van de media en dan met name op het gebied van inbound klantenservice.

Hoewel de naam Jansen Venneboer verdwijnt en de formele leiding van het bedrijf in handen komt van Robbert Heemskerk en René Oldenbeuving, verandert er verder nog niet veel. Het contact center in Haarlem gaat opereren als de inbound/customer services vestiging van Leenart & Heemskerk. In totaal telt Leenart & Heemskerk nu 11 vestigingen verspreid over Nederland.

[top](#)



Twaalf procent van de klantcontacten wordt uitbesteed aan facilitaire

Volgens de WGCC is dat percentage veel te laag. Daarom gaat de werkgeversvereniging voor facilitaire callcenters in samenwerking met Annemiek van Moorst (TOTE-M business architects) onderzoek plegen naar de toepassing van BPO-inzichten. Op basis daarvan wordt een programma uitgewerkt waarin ondernemingen optimaal worden ondersteund in de outsourcing van klantcontactmanagement.

"Blijkbaar heeft deze sector de voordelen van Business Process Outsourcing (BPO) nog onvoldoende voor het voetlicht gebracht," aldus Dick Bakker, voorzitter van de WGCC.

"Wat in ICT heel gewoon is, moeten wij - facilitaire callcenters - nog in belangrijke mate realiseren. Customer Contact moet een vanzelfsprekende plek krijgen in de strategische agenda van de Raden van Bestuur in Nederland." De WGCC wil daaraan een serieuze bijdrage leveren. De kick-off voor dit project vond plaats op 13 september.

Zowel bedrijven als facilitaire contactcentra hebben baat bij BPO. Enerzijds kunnen bedrijven die de klantcontacten uitbesteden zich beter focussen op hun kerntaken en competenties. Anderzijds kan ook de facilitaire markt verder professionaliseren. Om deze tendens te stimuleren, stelt de WGCC in samenwerking met TOTE-M nu een meerjarenprogramma samen voor leden van de WGCC. Dat programma moet leiden tot een verdubbeling van de uitbestede contacten. Zo kunnen de WGCC-leden meer kwaliteit bieden aan hun klanten. Bovendien ontstaat er meer ruimte voor innovatie en is prijsconcurrentie niet meer noodzakelijk.

"Hiermee wordt de aftrap gegeven voor een meerjarenprogramma dat we zullen uitwerken naar concrete acties", zegt Annemiek van Moorst, founding partner van TOTE-M. "Een eerste stap is in een onderzoek op CEO-niveau inzichtelijk maken waarom CEO's nog niet hebben gekozen voor een BPO-variant op het gebied van het uitbesteden van klantcontacten. Daarnaast willen we een aantal pijnpunten aanpakken en hieromtrent een meer open communicatie voeren. Doordat ik op dit onderzoek hoop te promoveren bij de universiteit van Nyenrode, is een wetenschappelijke fundering voor dit onderzoek gewaarborgd. De samenwerking van TOTE-M en de WGCC moet zorgen voor een verdubbeling van de uitbestede contacten tot 24 procent tegen 2012."

[top](#)



Nieuwe sales medewerkers bij Teleperformance Nederland

Per 3 september heeft Teleperformance Nederland haar salesteam uitgebreid met Patrick Eliasar (38) en Sarah Engelberts (23).

Eerstgenoemde zal zich in de functie van sales manager voornamelijk gaan richten op new business. Eliasar is afkomstig van Bosch Communication Center, waar hij verantwoordelijk was voor sales en marketing.

Engelberts zal als sales binnendienst medewerker een ondersteunende rol hebben binnen het salesteam. Eerder was zij binnen de organisatie werkzaam als supervisor.



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.