

Agenda

- n [Bijeenkomst Netwerk opleiders](#)
- n [Bestuursvergadering](#)



Bijeenkomst Netwerk opleiders

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



Bestuursvergadering

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



Index

- n [Bakker & Bakker lichten Callcenter CAO toe aan niet-leden](#)
- n [WGCC-event onvermijdelijk in Zoetermeer](#)
- n [Metacommunicatie moet uit de reguleringsdiscussie en Callschopping is](#)
- n [Bell SellGroep verplaatst hoofdkantoor naar Almere](#)
- n [XS4ALL introduceert spamfilter voor de telefoon](#)
- n [Bell Sell Groep benoemt Maurice Jacobs als Commercieel Directeur](#)
- n [De wedstrijd](#)



Bakker & Bakker lichten Callcenter CAO toe aan niet-leden

"Voor de bakker", zo was deze bijeenkomst op 12 november jongstleden, voor leden en vooral niet-leden van de WGCC, het best te omschrijven. WGCC-bestuurders Dick Bakker (HCN) en Ron Bakker (Sitel en geen familie) hebben inmiddels een behoorlijke staat van dienst opgebouwd op de sociale vraagstukken van de facilitaire callcenter-branche. En deze ervaring werd voor een keer gedeeld met vertegenwoordigers van bedrijven die nog geen lid zijn van de Werkgeversvereniging voor de Callcenters. Daar is alle reden toe, omdat een groot aantal facilitaire bedrijven onvoldoende op de hoogte is van de ins en outs van de bestaande CAO. En zich daarmee onvoldoende realiseren welke verplichtingen een algemeen verbindendverklaring van zo'n CAO met zich meebrengt. Vakbondvertegenwoordigers Nanny Nuyten (FNV-bondgenoten) en Mark Capel (Qlix) gaven een in een toelichting hun visie op de rol van de bonden in onze sector. Bedrijven die deze bijeenkomst gemist hebben kunnen voor een persoonlijke informatiesessie contact opnemen met het secretariaat van de WGCC.

[top](#)



WGCC-event onvermijdelijk in Zoetermeer



Wanneer men zijn relaties een beetje sportief wilt verwennen, komt men toch automatisch uit in Zoetermeer. Na het wildwatervaren in Tobias' zwemparadijs in 2006 mochten leden en vrienden van de WGCC dit jaar de piste van Sweet Lake City bestijgen. Op de foto ziet u de Vocalcom-mannen ademloos de Freestyle verrichtingen van het WGCC-team gadeslaan.



Metacommunicatie moet uit de reguleringsdiscussie en Callschopping is

Actie is reactie en als Paul Nouwen roept dat de lobby nu pas gaat beginnen, roept Van Dam dat Nouwen niet kan lobbyen. Maar met dergelijke ' metacommunicatie komen we natuurlijk geen steek verder. Laten we ons toch vooral beperken tot inhoudelijke analyse en dito handelingsperspectief in plaats van elkaar vliegen afvangen met strak gesneden oneliners. Staatssecretaris Heemskerk heeft inmiddels goed op zijn netvlies dat we een mooie Code hebben, dat we daar een Richtlijn aan hebben toegevoegd en dat we een gestandaardiseerd Recht van verzet

hebben ontwikkeld. Allemaal zaken waarin de WGCC initiatiefnemer is geweest volgens het aloude Adagium van Van Leeuwen: hop, hop, aan de slag. Wat ons betreft is de irritatiediscussie dan ook voorbij: irritatie bestaat, net als bij sterblokken, door to door, belasting betalen en het weer. Wie de irritatie zoekt zal hem vinden. Maar deze sector heeft gelukkig een machtig wapen: Leuker kunnen we het maken! En ook gemakkelijker! Callschopping is fun en het is handig. Ondernemers, grijp uw kans! Versier die consument in de commercial encounter par excellence: het gesprek!

[top](#)



Bell SellGroep verplaatst hoofdkantoor naar Almere

Almere wordt de nieuwe verblijfplaats van de Bell Sell Groep. Bell Sell zoekt uitbreiding zowel in belplekken als in medewerkers en betreft daarom per 1 januari 2008 een kantoorgebouw aan de Rooseveltweg 15, vlakbij het station Almere Centrum.

De vestiging in Almere biedt werk voor 325 medewerkers. Naar verwachting gaat het grootste deel van de huidige medewerkers uit Weesp mee over, bijna de helft van deze groep medewerkers woont in Almere. CEO Marc-Derek Schönberger: "Bell Sell kiest voor Almere, omdat we daar gemakkelijker aan goed opgeleid personeel kunnen komen dan in Weesp. We hopen dan ook in Almere op korte termijn te kunnen groeien naar ruim 450 medewerkers".

Sabrine Strijbos, Sector Developer Gemeente Almere: " Almere groeit de komende jaren door tot 350.000 inwoners. Een stad van die omvang heeft behoefte aan een grootstedelijke sterke economie, met banen voor de eigen beroepsbevolking en grootstedelijke voorzieningen. Daarom is een economisch actieplan opgesteld, gericht op de ontwikkeling van kansrijke marktsegmenten door het actief binnenhalen van bedrijven en instellingen die voor Almere en haar inwoners aantrekkelijk zijn. Bell Sell Groep is zo'n bedrijf en we zijn erg tevreden dat Bell Sell voor Almere heeft gekozen".

[top](#)



XS4ALL introduceert spamfilter voor de telefoon

Vanaf vandaag kunnen abonnees die gebruik maken van Bellen van XS4ALL, ongewenste gesprekken weren. Per nummer of nummerreeks kunnen abonnees eenvoudig zelf instellen welke inkomende en uitgaande telefoongesprekken moeten worden geblokkeerd.

Dat kan via een website of direct vanaf het telefoontoestel door *351*# in te toetsen. Bijzonder is dat gebruikers het nummer dat ze willen blokkeren niet hoeven te kennen. Ook afgeschermd nummers, zoals telefonische enquêteurs gebruiken, kunnen worden geblokkeerd door de code in te toetsen direct na het gesprek.

XS4ALL voert al jaren strijd tegen spam over internet. Daarbij zijn de belangrijkste uitgangspunten dat klanten niet worden lastiggevallen met ongewenste berichten en dat ze zelf kunnen bepalen wat gewenst is en wat niet. Voor bellen via internet gelden diezelfde principes. Nummerblokkering maakt het terugdringen van ongewenste telefoontjes op een eenvoudige manier mogelijk.

De dienst Nummerblokkering wordt aan alle abonnees kosteloos aangeboden bij Bellen van XS4ALL.

[top](#)



Bell Sell Groep benoemt Maurice Jacobs als Commercieel Directeur

De Bell Sell Groep zal per 1 December haar directie uitbreiden met Maurice Jacobs. Hij zal binnen de groep eindverantwoordelijk zijn voor het commerciële beleid en de verdere uitbouw van de organisatie.

Maurice Jacobs, 38 jaar, heeft meer dan 10 jaar ervaring binnen de branche en was tot voor kort Account Director bij HCN. Jacobs heeft de afgelopen jaren diverse functies binnen HCN bekleed en was onder andere verantwoordelijk voor de groei van de offshore vestigingen. Daarnaast was

hij verantwoordelijk voor een aantal key accounts binnen HCN.

[top](#)



De wedstrijd

Afgelopen jaar wonnen de volgende supervisors of teamleiders:

Categorie Facilitair:

1e plaats Susanna Nevalainen (Wolfson) 2e plaats Nicoline Klein (Wolfson).
3e plaats Ruben Smit (Call4U)

Categorie Inhouse:

1e plaats Harold van Mullem (Orange)
2e plaats Babette Coert (Rabobank Den Haag) 3e plaats Johan Brandsma (Nuon)

De beide winnaars namen blij een reischeque in ontvangst ter waarde van € 1000. De anderen kregen ook leuke prijzen. De managers en het hele team waren trots en vierden feest. De organisatie en de winnaars stonden daags erop via de pers in de bloemetjes.

Wij menen dat deze wedstrijd met bijbehorende prijsuitreiking en feest een belangrijke bijdrage levert aan de juiste waardering voor de functie van alle supervisors en teamleiders. Daarom willen wij u vragen uw supervisors en teamleiders te stimuleren nog deel te nemen aan de wedstrijd en uzelf te motiveren in grote getale met uw team naar het feest en de prijsuitreiking te komen. De sluitingsdatum voor inzendingen wedstrijd is 15 november a.s..

De Raad van Toezicht van de jury bestaat uit: Will Cramer, ISS Contactcenters, namens de WGCC; Jaap Jan van Mierlo, Robeco, namens de VCN; Jos Mittelmeijer, Quality Support, namens de CCMA De jury bestaat uit: Jac Vermeer, SNT; Gerda Verkerk, Vereniging Eigen Huis; Anja Hulsenboom, Philipse Business School

Als u niet meedoet aan de wedstrijd:

Het Dance@feest is de gelegenheid bij uitstek om, zo tegen het einde van het jaar, uw middenkader in het zonnetje te zetten en te bedanken voor hun inzet van dit jaar.

Vorig jaar namen ook veel managers hun klanten met teams mee. Een goed idee in een zo ongedwongen sfeer de banden te verbeteren. Het is een fijn feest met dans, muziek, goed eten en drinken en entertainment, kortom een cadeautje voor iedereen!

De entree bedraagt € 49.50 p.p. ex btw en elke 10e kaart is gratis. Tijdens deze avond is alles inclusief dankzij belangrijke sponsors. Voor de prijs hoeft u het niet te laten. Zet de datum vast in ieders agenda en kom! De dresscode is "Dress to party" en het thema is "VUUR".

Tot 29 november!

[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.

[wijzigen emailadres](#) | [afmelden](#) | [contact](#)