



Agenda

- n [Ledenvergadering februari](#)
- n [Bestuursvergadering maart](#)
- n [Bestuursvergadering april](#)
- n [Telecommerce Jaarbeurs Utrecht](#)
- n [Bestuursvergadering mei](#)
- n [Bestuursvergadering juni](#)
- n [Bestuursvergadering augustus](#)
- n [Bestuursvergadering september](#)
- n [Ledenvergadering september](#)
- n [Bestuursvergadering oktober](#)
- n [Bestuursvergadering november](#)
- n [Bestuursvergadering december](#)



Ledenvergadering februari
Dinsdag 26 februari,
Ledenvergadering, 14.00-17.00
uur, WGCC te Leidschendam



Bestuursvergadering maart
Dinsdag 18 maart,
Bestuursvergadering, 10.00-12.30
uur, WGCC te Leidschendam



Bestuursvergadering april
Dinsdag 15 april,
Bestuursvergadering, 11.00-13.00
uur, WGCC te Leidschendam



Telecommerce Jaarbeurs Utrecht
Telecommerce dagen, 22,23 en 24
april in de jaarbeurs te Utrecht

[\(http://www.tcd.nl/\)](http://www.tcd.nl/)



Bestuursvergadering mei
Dinsdag 13 mei,
Bestuursvergadering, 10.00-12.30

Index

- n [WGCC-seminar over performance management](#)
- n [Vorbereidingen CAO overleg in volle gang](#)
- n [WGCC Speerpunten van 2008](#)
- n [Speerpunten 2008](#)



WGCC-seminar over performance management

Op dinsdag 10 april tussen 15.00 uur en 17.00 uur organiseert de WGCC in samenwerking met businesspartner Tele'Train een seminar

Performance Management in klantcontact
- Praktische uitdagingen voor de manager -

De bijeenkomst zal plaatsvinden in het Planetarium te Amsterdam en is toegankelijk voor WGCC-leden en business partners.

[top](#)



Vorbereidingen CAO overleg in volle gang

De WGCC heeft in de afgelopen maand de voorbereidingen voor de CAO-onderhandelingen in gang gezet. Inmiddels is een start gemaakt met het formuleren van onze inzet. Tijdens de Ledenvergadering van 26 februari zal deze inzet met de leden worden besproken.

[top](#)



WGCC Speerpunten van 2008

Inleiding: de speerpunten van het vorig jaar

Voor 2007 had de WGCC een aantal bestaande speerpunten benoemd met daaraan toegevoegd een aantal ambitieuze nieuwe onderwerpen. Van deze speerpunten zijn de meeste gerealiseerd of in ieder geval op de rit gezet. Een selectie:

1. Het EIM onderzoek, dat tezamen door VCN en WGCC was opgedragen, is in april 2007 in een officiële bijeenkomst in Den Haag gepresenteerd aan leden van de Vaste Kamercommissie voor Economische Zaken. Landelijke media (dagbladen, radio en televisie) hebben met zeer veel belangstelling kennisgenomen van de onderzoeksresultaten van onze studie en de kengetallen die het belang van onze sector aangeven. Dit hele project werd uitgevoerd in uitstekende samenwerking met VCN.

2. Er is intensief en omvangrijk gewerkt aan contacten met de politiek en met Economische Zaken inzake de door het Kabinet voorgestelde wijzigingen en aanscherpingen van de Telecommunicatiewet. Er is daarbij gezamenlijk met de andere brancheorganisaties opgetreden. De WGCC heeft in dat kader samen met enkele zeer actieve leden de "telefonische bijsluiter" ontwikkeld die invulling geeft aan het standaardiseren van het zogenaamde recht van verzet. Wij hebben hiermee echter wetgeving rond Infofilter niet tegen kunnen houden.

3. Met Tote-m is een aanpak opgesteld voor onderzoek en aanverwante activiteiten om het BPO proces te stimuleren en meer inzetbaar en aantrekkelijker te maken voor de WGCC-leden. In 2008 zullen de

uur, WGCC te Leidschendam



Bestuursvergadering juni

Dinsdag 17 juni,
Bestuursvergadering, 10.00-12.30
uur, WGCC te Leidschendam



Bestuursvergadering augustus

Dinsdag 26 augustus,
Bestuursvergadering, 10.00-12.30
uur, WGCC te Leidschendam



Bestuursvergadering september

Dinsdag 23 september,
Bestuursvergadering, 12.00-14.00
uur, locatie volgt binnenkort



Ledenvergadering september

Dinsdag 23 september,
Ledenvergadering, 14.00-17.00
uur, locatie volgt binnenkort



Bestuursvergadering oktober

Dinsdag 21 oktober,
Bestuursvergadering, 10.00-12.30
uur, WGCC te Leidschendam



Bestuursvergadering november

Dinsdag 18 november,
Bestuursvergadering, 10.00-12.30
uur, WGCC te Leidschendam



Bestuursvergadering december

Dinsdag 16 december,
Bestuursvergadering, 10.00-12.30
uur, WGCC te Leidschendam



resultaten zichtbaar worden.

4. Met KPMG zijn de eerste schreden gezet op de ontwikkeling van een model voor kostprijsopbouw voor de facilitaire callcenters. Aan een conceptmodel is reeds vormgegeven.

5. Na veel inzet is uiteindelijk de Algemeen Verbindend Verklaring van de CAO per 1 juli 2007 verkregen.

De uitvoering van het pensioenprotocol is door een stuurgroep ter hand genomen. Begin 2008 wordt het advies verwacht.

6. De audits 2007 waren voor de bestaande leden geen vrijblijvende zaak meer.

Voor de naleving van het aanbieden van het recht van verzet en voor de deelname aan het starterscertificaat zijn door de ledenvergadering sanctiemaatregelen afgesproken.

7. De personeelsproblematiek in de callcenters is groot. WGCC is afgelopen jaar bezig geweest om samen met enkele van onze Business Partners voor 2008 concrete invullingen te gaan ontwikkelen.

8. Het starterscertificaat ontwikkelt zich steeds meer tot een erkend en gewaardeerd opleidingsinstrument voor agents.

In 2007 is het SECC erin geslaagd een digitaal examen te ontwikkelen in nauw overleg met het netwerk Opleiders. In 2008 zullen alleen nog maar digitale examens worden afgenomen.

[top](#)



Speerpunten 2008

Voor 2008 zullen een aantal bestaande onderwerpen natuurlijk op de agenda blijven maar bovenal zullen duidelijke "preferred" onderwerpen de lijst aanvoeren. Belangrijke punten op een rij:

1. BPO

Op dit moment wordt ongeveer 12% uitbesteed aan facilitaire bedrijven. De overige klantcontacten worden door de bedrijven zelf behandeld in hun inhouse callcenters. De WGCC wil deze verhouding via een meerjarenprogramma in 2012 tot 24% verhogen.

2. Model voor kostprijsopbouw

Aan KPMG is opdracht gegeven om een onderzoek uit te voeren naar een model voor de opbouw en inrichting van de kostprijs per call voor een gemiddeld callcenter. Dit onderzoek is reeds gestart.

3. Nieuwe CAO per 1 mei 2008

Eind januari 2008 zullen de resultaten bekend zijn van het onderzoek naar de uitvoering van het bij de huidige CAO afgesproken pensioenprotocol. Dat zal betrokken worden bij de onderhandelingen over de nieuwe CAO. De naleving van de CAO zal om concrete maatregelen vragen.

4. Aanpak personeelsproblematiek gecombineerd met verbetering reputatie

Binnen de WGCC is reeds eerder een bijeenkomst georganiseerd over de mogelijkheid van imagocampagnes voor callcenters of de sector van klantcontact en over gezamenlijke inspanningen die bijdragen aan het imago. Ook de suggestie om dat vooral via de band van de personeelswerving te doen bleek op positieve reacties te mogen rekenen. Gezamenlijke communicatie rond personeelswerving kan op verschillende manieren plaatsvinden. WGCC studeert momenteel op de verschillende mogelijkheden. Ook met de Business Partners uit de uitzendbranche zullen initiatieven ontwikkeld gaan worden.



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.