

Agenda

[Bestuursvergadering 10-08](#)
[HRM BP-ers & bestuur](#)
[Seminar BP-ers Techniek 01-09](#)
[Bestuursvergadering 11-08](#)
[Seminar Performance Management + BPO](#)
[Seminar Contact Center](#)
[Bestuursvergadering 12-08](#)

[Bestuursvergadering oktober 21-10-2008](#)
om 10.30-12.30 uur, WGCC, Overgoo 11 te Leidschendam

[HRM BP-ers & bestuur \(+ geïnteresseerde leden\)](#)
23-10-2008 om 12-14 uur + lunch, WGCC, Hotel Mitland, Ariënslaan 1 te Utrecht.

[Seminar BP-ers Techniek Verschoven naar 21-01-2009](#)
29-10-2008 om 13-17 uur + borrel, BP-ers Techniek + WGCC, Tele2, Wisselwerking 58 te Diemen

[Bestuursvergadering november 18-11-2008](#)
om 10-12.30 uur, WGCC, Overgoo 11 te Leidschendam

[Seminar Performance Management + BPO](#)
04-12-2008
om 14-17 uur + borrel, BP TeleTrain - WGCC, Ziggo, Spaarneplein 2 te Den Haag

[Seminar Contact Center Live](#)
10-12-2008
om 14-17 uur + borrel, BP Vocalcom - WGCC, Vocalcom, IJsselmeerweg 1 te Naarden

[Bestuursvergadering december 16-12-2008](#)
om 10-12.30 uur, WGCC, WGCC, Overgoo 11 te Leidschendam

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
website www.wgcc.nl

Index

[Delft 2008: a giant step for mankind!](#)
[Gedragscode](#)
[WGCC Platform Business Partners: Investeer in innovatie](#)
[Round up](#)

Delft 2008: a giant step for mankind!

Sfeer en lotsverbondenheid waren de ingrediënten voor een heftige herfstdag netwerken tijdens het jaarlijks WGCC-event op 2 oktober. Op de step werden de hoogtenpunten van Delft verkend, waarna onder het genot van borrel en diner werd bijgepraat over de laatste ontwikkelingen. Wie o wie belt voor Pretium was die avond het favoriete gezelschapsspel, volgens Telecommerce. Hieronder een foto impressie van de feestelijkheden.



Gedragscode

De Consumentenlijn Telemarketing onderzoekt momenteel of er behoefte is aan een gedragscode, speciaal voor adverteerders. Volgens de commissie die daarmee bezig is, tonen de veroordeling van UPC door de Consumentenautoriteit en het gedoe rond Pretium aan, dat aanvullende actie nodig is op overtreding van oneerlijke handelspraktijken. Zo'n code moet vooral ook geformuleerd worden als een soort handleiding voor de consument. Wij houden u van de vorderingen op de hoogte!

WGCC Platform Business Partners: Investeer in innovatie

Facilitaire callcenters moeten blijven investeren in innovatie. Dat komt de breedte en kwaliteit van hun dienstverlening ten goede. Dat was de nuttige oproep van onze Business Partners in het periodieke overleg met het bestuur van de WGCC. De Business Partners kunnen daaraan direct bijdragen door de leden intensief te informeren over de laatste stand der techniek. Zij bieden immers oplossingen en proposities waarmee Customer Contact naar het hogere plan getild kan worden. 'En facilitaire callcenters moeten daarin de lead hebben', aldus WGCC-voorzitter Dick Bakker.

Round up

Het is me het herfstje wel! Vallende blaadjes! Vooral de blaadjes waarop persberichten zijn geschreven! Stoplicht springt op rood, stoplicht springt op groen, in callcenterland is altijd wat te doen! Maar even serieus, er is wel weer het een en ander om en rond de WGCC gebeurd in de

afgelopen maand. We zetten de berichten nog maar eens even voor u op een rijtje.

FUSIE Unamic en HCN, twee toonaangevende bedrijven op het gebied van Business Process Outsourcing (BPO) van klantprocessen, hebben bekend gemaakt dat zij met ingang van vandaag als één onderneming verder zullen gaan. Met een gezamenlijke omzet van 60 miljoen euro wordt het nieuwe bedrijf tevens de grootste onafhankelijke partij op de Nederlandse markt.

GROEI Per 1 oktober zal Telecom Direct Almere (TDA) de deuren van haar tweede vestiging in Emmeloord openen. Het groeiende aantal opdrachtgevers, in combinatie met de krappere arbeidsmarkt in thuisstad Almere, heeft TDA doen besluiten om een tweede vestiging op een locatie buiten de regio Almere te openen. Met het openen van deze vestiging verwacht TDA haar groeiverwachting te gaan realiseren.

UITBREIDING Fourplus treedt toe tot WGCC, de werkgeversvereniging voor de facilitaire callcenters. Fourplus levert inbound customer service diensten en outbound (sales) diensten aan zowel overheid als bedrijfsleven. Men is actief in sectoren als internet, energie en finance. Algemeen directeur de heer A.D.J. de Ruiter verwacht met het lidmaatschap van de WGCC verder te kunnen bouwen aan de professionalisering van zijn onderneming.

AFKEURING De verkooppraktijken voor Pretium, zoals afgelopen maandag vertoond in het programma Radar, zijn onacceptabel. Deze gang van zaken is niet representatief voor bonafide callcenters, zoals die bij de werkgeversvereniging voor de callcenters WGCC zijn aangesloten. Overtredingen tegen de wet oneerlijke handelspraktijken of andere regelgeving, zoals de Code Telemarketing, zal bij de WGCC leiden tot roeyment. Dit stelt WGCC-voorzitter Dick Bakker in een reactie op de ophef naar aanleiding van de Radar-uitzending. "In de afgelopen dagen ben ik gebeld door veel van onze leden. Zij hebben met het schaamrood op de kaken naar deze uitzending zitten kijken en opgeroepen om afstand te nemen van dergelijke praktijken", aldus Bakker. Opdrachtgevers zouden voor de uitvoering van hun klantcontactprocessen de keuze moeten maken voor goedgekeurde bedrijven, die jaarlijks worden geaudit op het toepassen van de wet en regelgeving.

CAO Met ingang van 29 september jongstleden is de CAO voor de facilitaire callcenters algemeen verbindend verklaard. Hiermee zijn niet alleen de leden van de werkgeversvereniging voor de callcenters WGCC, maar ook alle niet aangesloten bedrijven tot navolging verplicht. De WGCC verenigt de belangrijkste bedrijven in de sector. Circa 85% van alle medewerkers werkt in een organisatie die jaarlijks wordt geaudit voor het zogenaamde WGCC Quality Membership. Naleving van de CAO behoort bij de eisen voor dit keurmerk, maar ook het volgen van alle geldende regelgeving voor correcte afhandeling van telefoonverkeer.-

FEDERATIE Tijdens een extra algemene ledenvergadering hebben de leden van VCN gistermiddag gekozen om een federatie aan te gaan met WGCC. De belangenvereniging wil nog dit jaar de federatie oprichten en een onafhankelijk zwaargewicht aantrekken als bestuurder.

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.