

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

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.

Index

[Voortgang federatie VCN en WGCC](#)

[Fase 1](#)

[Fase 2](#)

Voortgang federatie VCN en WGCC

Taskforce De eerste stap was de vorming van de Federatie Taskforce, waarin namens WGCC Dick Bakker, Dian van Leeuwen en Jacques Vermeer participeren en namens VCN Marco Vianen, Gideon Lansink, Robbert van Vliet en Ineke van den Bor.

Deze bijeenkomsten verlopen op een zeer constructieve wijze waarbij de VCN en de WGCC goed ondersteund worden door adviesbureau Wissenraet Van Spaendonck. Deze taskforce komt elke 14 dagen bijeen en heeft inmiddels een Letter of Intent opgesteld. In deze Letter of Intent is de missie van de federatie verwoord:

"De VCN en de WGCC hebben zich voorgenomen om hun samenwerking te intensiveren door de gezamenlijke oprichting van een koepelvereniging die de belangen van het Nederlandse bedrijfsleven met betrekking tot klantencontactmanagement behartigt" en "op termijn het kenniscentrum wil worden van de sector en kennisdeling stimuleert."

Fase 1

Nog dit jaar zal de koepelvereniging waarbinnen de federatie wordt vormgegeven worden opgericht. Op basis van een opgesteld profiel zal een externe voorzitter worden aangetrokken. Het bestuur van de federatie wordt gevormd door deze externe voorzitter, door Ineke van den Bor, directeur Operations van VCN, Dian van Leeuwen, secretaris van WGCC en van elke vereniging nog 1 vertegenwoordiger.

In deze eerste fase van de federatie zal deze koepelvereniging nog gebruikmaken van de infrastructuur van VCN en WGCC en zullen de gemeenschappelijke belangen behartigd worden en aan het verbeteren van het imago van de branche worden gewerkt. De federatievoorzitter zal de woordvoering namens VCN en WGCC gaan doen.

Daarnaast onderzoeken de VCN en de WGCC gezamenlijk welke extern vertegenwoordigende posities aan de koepel zouden moeten worden overgedragen.

Fase 2

In de tweede fase functioneert de koepelvereniging met een takenpakket dat in de volle breedte overeenkomt met de geformuleerde missie.

Aanvankelijk schakelt het koepelbestuur voor de uitvoering de WGCC en de VCN in. Geleidelijk worden deze uitvoeringstaken aan de koepelvereniging overgedragen.

Het is de intentie dat de tweede fase het 'federatieve' karakter van de koepelvereniging (een 'vereniging van verenigingen') in tweeërlei opzicht op de achtergrond zal raken en op termijn verdwijnen:

1. In principe zullen de activiteiten van de VCN en WGCC geleidelijk worden overgeheveld naar de nieuwe koepelvereniging.
2. bij de financiering van de vereniging zal een billijke verdeling van de kosten over de deelnemende verenigingen plaats maken voor een billijke verdeling over facilitaire en in house centers.

De federatie streeft in de tweede fase actief naar toetreding van organisaties die tot de branche behoren en de missie onderschrijven maar thans geen lid zijn van de WGCC of de VCN.

We zullen u regelmatig op de hoogte houden van de ontwikkelingen omtrent de Federatie.

Sfeer en lotsverbondenheid waren de ingrediënten voor een heftige herfstdag netwerken tijdens het jaarlijks WGCC-event op 2 oktober. Op de step werden de hoogtepunten 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.