

Agenda

[Seminar Performance](#)
[Informatiebijeenkomst](#)
[Extra Ledenvergadering](#)

Seminar Performance
Management + BPO
04-12-2008
14-17 uur + borrel
BP TeleTrain - WGCC

Informatiebijeenkomst
Telemarketing en nieuwe
wetgeving
08-12-2008
15-19 uur + borrel
Consumentenlijn
Telemarketing - WGCC
VNO-NCW "Maliatoren",
Bezuidenhoutseweg 12 te
Den Haag

Extra Ledenvergadering
16-12-2008
10-12 uur WGCC
Cendris, Tauber 52 te
Den Haag

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 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.

Index

[Informatiebijeenkomst](#)
[Nieuwe website](#)
[Documentaire](#)
[Gazelle Award](#)
[Tele train](#)
[Supervisor van het jaar](#)
[Randstad](#)
[Werkgeverslasten omlaag](#)
[Juridische dienst WGCC](#)
[TDA en De Opkikker](#)
[agenda](#)

Informatiebijeenkomst telemarketing en nieuwe wetgeving

In samenwerking met de Consumentenautoriteit, OPTA en het Ministerie van Economische Zaken organiseren de Stichting Consumentenlijn Telemarketing en de WGCC een informatiebijeenkomst over de nieuwe Wet Oneerlijke Handelspraktijken, de wijzigingen in de nieuwe Telecomwet en het bel-me-niet-register. Deze bijeenkomst vindt plaats op 8 december vanaf 15.00 uur in de VNO-NCW Maliatoren te Den Haag.

Ga voor meer informatie en uw aanmelding naar www.wgcc.nl

Nieuwe website Stichting Consumentenlijn Telemarketing

Sinds 6 november beschikt de Consumentenlijn Telemarketing over een vernieuwde website (www.telemarketinglijn.nl). Deze nieuwe website is gebruiksvriendelijker en geeft de consument meer achtergronden over, onder meer, politieke besluitvorming en gedragscodes. Vanaf vandaag kan de consument gebruik maken van de 'call me now' applicatie die de site aanbiedt. "Een techniek die zeker niet meer mag ontbreken op een dienstverlenende site zoals die van ons" aldus Herman Nieuwenhuis van de Consumentenlijn Telemarketing. "Door 'call me now' krijgt de consument de mogelijkheid om de klacht helder te verwoorden in een persoonlijk telefoongesprek, waaraan verder geen kosten verbonden zijn".

Documentaire telemarketing - verbinding verbroken

November 2008. De nieuwe Telecomwet is de afgelopen maanden uitgebreid besproken in politiek Den Haag. Tijdens de productie van deze documentaire viel een besluit in de Eerste Kamer. Medio 2009 komt er een wettelijk Bel Me Niet-Register. Maar wat zijn de gevolgen van het Bel Me Niet-Register voor goede doelen? Per jaar halen zij gezamenlijk honderden miljoenen euro's op via telefonische fondsenwerving. Moet er voor goede doelen een uitzondering in de nieuwe wet worden gemaakt? Om een objectief beeld te schetsen gaat journalist Ronald van der Heijden in deze korte documentaire op zoek naar antwoorden bij voor- en tegenstanders van het Bel Me Niet-Register. Hij interviewt mensen uit de politiek, uit de callcenter branche en natuurlijk uit de goede doelen sector. Bekijk de documentaire verbinding verbroken op: http://www.annie.nl/index.php?option=com_content&view=article&id=89:nationale-vakdag-fondsenwerving-2008

Gazelle Award

Unamic/HCN, actief op het gebied van Business Proces Outsourcing van klantprocessen, is winnaar geworden van een Gouden FD Gazelle Award 2008. De FD Gazellen Awards worden jaarlijks per provincie uitgereikt aan de snelst groeiende bedrijven in Nederland. Als criteria voor de prijs gelden een omzetgroei (in euro's) van minimaal 20% in de jaren 2005 tot en met 2007 en een positief bedrijfsresultaat over het laatste jaar. Met een omzetgroei van 206% over de laatste drie jaar is Unamic/HCN in de omzetklasse "middelgroot" het best presterende bedrijf. De prijs is dinsdag 18 november uitgereikt tijdens een bijeenkomst in het Provinciehuis te Utrecht.

TeleTrain en Texas Digital Systems samen sterk in Intelligent Communications

TeleTrain en Texas Digital Systems hebben vandaag een samenwerkingsovereenkomst getekend om de oplossingen van Texas Digital, wereldwijd marktleider in "Intelligent Communications®" samen verder op de Nederlandse, Belgische en Duitse markt aan de klanten van TeleTrain aan te

bieden. Deze oplossingen, waaronder intelligente wall displays, business dashboard matrixen en uitgekiende "narrow casting" worden onderdeel van de geïntegreerde Performance Suite® van TeleTrain.



Supervisor van het jaar 2008 wederom van Unamic/HCN

Unamic/HCN, actief op het gebied van Business Proces Outsourcing van klantprocessen, levert voor het tweede achtereenvolgende jaar de Supervisor van het Jaar in de categorie Facilitair. Anne-Marie Rijsemus, Teamleider bij Unamic/HCN en werkzaam in het Contact Center in Den Haag, mag zichzelf een jaar lang Supervisor van het Jaar noemen. De prijs is toegekend door een vakjury op donderdagavond 27 november 2008 tijdens het evenement 'Dance 2008' te Utrecht. De Supervisor van het Jaar vervult een jaar lang een ambassadeursrol voor het vak. Daarbij horen onder andere interviews aan de diverse media en het geven van presentaties over het vak tijdens events. De kersverse winnaar stak haar enthousiasme niet onder stoelen of banken; "Dit is voor mij echt een hoogtepunt in mijn carrière", aldus Rijsemus. "Ik heb, sinds mijn nominatie twee weken geleden, geprobeerd het hoofd koel te houden maar de afgelopen dagen heb ik erg naar dit moment toegeleefd." Haar collega, Jan-Vincent Broekhuizen-Zantinge, die ook genomineerd was voor de titel, vond het jammer dat hij niet in de prijzen was gevallen; "Jammer voor mij, maar hartstikke goed van Anne-Marie en ook voor Unamic/HCN!"

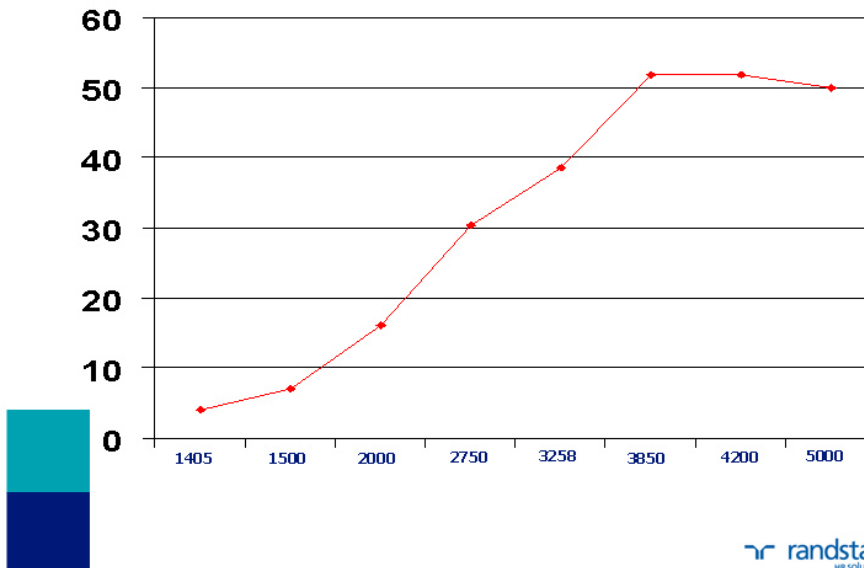


Randstad: Salarisstrookje 2009 laat flinke stijging zien

Het salarisstrookje van Nederlandse werknemers vertoont in 2009 een flinke stijging. Dit blijkt uit de eerste berekeningen van Randstad op basis van het Belastingplan 2009 dat vanavond door de Tweede Kamer wordt behandeld. Zo krijgt een werknemer bij een bruto maandloon van 2000 euro er netto 16 euro per maand bij. Met een maandloon van 2750 euro kan de werknemer volgend jaar een extraatje van 30 euro tegemoet zien. Voor werknemers met een inkomen van 3850 euro stijgt het komende jaar het netto maandsalaris met 51 euro. De belangrijkste reden voor de veranderingen in het salaris is de verlaging van de WW-premie voor de werknemer naar 0 procent. Een eventuele wijziging van de pensioenpremie is niet in deze berekeningen meegenomen, omdat deze nieuwe premies pas eind dit jaar door de pensioenfondsen bekend worden gemaakt. Individuele loonsverhogingen en wijzigingen door CAO-afspraken zijn evenmin doorgerekend. Een werknemer met het minimumloon krijgt er netto 13 euro bij. Dit komt vooral door de stijging van het wettelijk minimumloon. Volgend jaar stijgt dit bruto van 1.356,60 euro naar 1381,20 euro.



Grafiek: ontwikkeling nettolonen in 2009



De grafiek laat zien dat de hogere inkomens er netto meer op vooruit gaan dan de lagere inkomens. Dit wordt met name veroorzaakt door de genoemde verlaging van de WW-premie voor de werknemer tot 0 %. Het effect van deze verlaging is groter naarmate de werknemer in 2008 meer premie verschuldigd was. Werknemers met een hoog inkomen profiteren volgend jaar dus het meest van de verlaging; voor werknemers met een loon rond en onder het minimumloon heeft de verlaging van de WW-premie tot 0% praktisch geen effect, omdat zij vanwege de franchise (premievrije voet) al weinig tot geen WW-premie betaalden.



Werkgeverslasten omlaag

Voor de werkgevers dalen de loonkosten in 2009 gemiddeld met bijna 0,5 procent. Dit is grotendeels het gevolg van de verlaging van de WW-premie voor werkgevers (van 4,75 naar 4,15 %), de verhoging van de WW-franchise en de verlaging van de Zvw-bijdrage (van 7,2 naar 6,9 %).

Verder kunnen werkgevers drie jaar lang een korting van 6.500 euro op de WW- en arbeidsongeschiktheids-premies krijgen, indien ze een 50-plusser met een uitkering aannemen. Voor het in dienst houden van een werknemer van 62 of ouder, krijgen werkgevers drie jaar lang 2.750 euro premiekorting per jaar en vanaf 2013 6.500 euro per jaar. Op internet is een Salarischeck beschikbaar waar iedere werknemer kan zien hoeveel zijn netto-salaris in 2009 verandert ten opzichte van het huidige salaris. De salarischeck is te vinden op <http://www.randstad.nl/rnl/werknemer/diensten/salarischeck.xml>
Aan de uitkomsten van de berekeningen op internet kunnen geen rechten ontleend worden.

Juridische dienst WGCC

Als uw organisatie juridische problemen of vragen heeft op het gebied van arbeidsrecht en sociale zekerheidsrecht kunt u als WGCC-lid gebruik maken van de Juridische Dienst WGCC. De Juridische Dienst WGCC adviseert en begeleidt WGCC-leden zowel preventief als in conflictsituaties. Ook kunnen zij WGCC-leden bijstaan in de gerechtelijke fase, als de tussenkomst van de kantonrechter nodig is.

Hierbij kunt u onder andere denken aan:

- Arbeidsconflicten
- ziekte en re-integratie
- opstellen en beoordelen van arbeidscontracten
- loon, vakantiegeld en overige arbeidsvoorwaarden
- vakantie en verlof
- ontslag

WGCC biedt elk lid 12 uur gratis juridisch advies aan. Indien u deze 12 uur overschrijdt dan worden werkzaamheden verricht tegen een uurtarief van € 85,- (exclusief BTW en bureaunkosten).

Voor vragen kunt u contact opnemen met de Juridische Dienst WGCC. Zij zijn te bereiken op telefoonnummer (0183) 615 444.

TDA en stichting De Opkikker bundelen voor de 10e keer op rij hun krachten

Stichting De Opkikker en Telecom Direct Almere (TDA) hebben voor de tiende keer op rij hun krachten gebundeld om op een unieke wijze Opkikkerambassadeurs te werven. Stichting De Opkikker verzorgt speciale Opkikkerdagen voor langdurige zieke kinderen en hun families. Een geweldig initiatief dat ook op een zeer unieke wijze haar ambassadeurs werft, genaamd Opkikkerambassadeurs. TDA is dan ook trots dat zij nu voor het tiende opeenvolgende jaar deel mochten uitmaken van de werving en met succes! Zo zijn er dit jaar maar liefst 300 nieuwe Opkikkerambassadeurs geworven. Deze speciale ambassadeurs zijn kinderen die zelf ook ziek zijn geweest of nog steeds ziek zijn en dus als geen ander weten hoe belangrijk het is dat deze speciale Opkikkerdagen worden georganiseerd. Iedere ambassadeur zet allerlei acties op touw om donateurs en geld proberen binnen te halen voor De Opkikker en elke ambassadeur doet dat op zijn / haar eigen speciale wijze. Om de kinderen zoveel mogelijk middelen te geven waarmee ze onder andere donateurs kunnen werven, ontvangen ze persoonlijke visitekaartjes en briefpapier dat zij vervolgens weer kunnen inzetten op school, sportvereniging of buurthuis. TDA is een toonaangevend facilitair callcenter en het hoofdkantoor is net als De Opkikker gevestigd in Almere Haven. TDA is al meer dan 10 jaar donateur van De Opkikker en voelt zich op meerdere vlakken erg verbonden met dit goede doel. Vandaar dat wij ook dit jaar weer onze faciliteiten en mensen beschikbaar hebben gesteld om nieuwe Opkikkerambassadeurs te werven, waaronder ook de agents van onze nieuwe vestiging te Emmeloord. Wilt u stichting De Opkikker ook ondersteunen of heeft u zelf een leuk initiatief voor sponsoring, bekijk dan de website www.opkikker.nl en/of neem telefonisch contact met hen op via tel: 036 5386660. De eerst volgende Super Opkikkerdag is namelijk op 13 december aanstaande!

Noteert u alvast in uw agenda onderstaande data:

- woensdag 21 januari 2009
Seminar Techniek, n.t.b. onderwerpen en locatie

- 10 februari 2009
Ledenvergadering, n.t.b. locatie