

## 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](mailto:info@wgcc.nl)  
website [www.wgcc.nl](http://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

[Informatiebijeenkomst](#)  
[Oprichting Klantenservice](#)  
[Bestuurssamenstelling](#)  
[Beleidsterreinen](#)  
[Doelstellingen](#)  
[Randstad](#)  
[Training](#)  
[Seminar Techniek](#)  
[Leenart Heemskerk](#)  
[TDA en Newtel](#)  
[Nieuwsjaarsreceptie](#)  
[agenda](#)

### Informatiebijeenkomst telemarketing en nieuwe wetgeving

Namens de Stichting Consumentenlijn Telemarketing en de WGCC willen wij iedereen nogmaals danken die aanwezig was op de zeer druk bezochte en succesvolle informatiebijeenkomst van maandag 8 december bij VNO-NCW in Den Haag.

Deze bijeenkomst, waar de Consumentenautoriteit, de OPTA en het Ministerie van EZ de nieuwe wetgeving hebben toegelicht, heeft - zo hoorden wij van diverse kanten - wederzijds bijgedragen aan de inzichten van alle betrokken partijen.

Op de website [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl) kunt u de presentaties van de sprekers downloaden.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van een en ander vernemen wij dat graag.

### Oprichting Klantenservice

De brancheorganisaties VCN (voor inhouse contactcenters) en WGCC (facilitaire contactcenters) hebben gezamenlijk de Klantenservice Federatie opgericht.

De Klantenservice Federatie is een koepel voor brancheorganisaties van contactcenters en aanverwante bedrijven. Deze sector omvat ruim 1.600 bedrijven, met een totale omzet van een kleine 6 miljard euro. Van de Nederlandse beroepsbevolking heeft circa anderhalf procent een functie in professioneel klantcontact.

De federatie ondersteunt de sector op tal van terreinen, van opleiding tot kennisdelen en van kwaliteitsbeleid tot belangenbehartiging. WGCC en VCN stellen dat toenemende professionalisering en kwaliteitsborging van de dienstverlening van wezenlijk belang zijn voor het economisch groeipotentieel. Samenwerking tussen zoveel mogelijk marktpartijen maakt dat potentieel gemakkelijker ontsluitbaar.

Marco Vianen, voorzitter van VCN: "Het ontstaan van de Federatie ligt voor de hand. Beide verenigingen vullen elkaar op veel terreinen aan. De belangrijkste motivatie voor het vormen van de federatie is het ontstaan van een combinatie van betekenis in de branche en dat is in het belang voor de positionering en professionalisering".

Dick Bakker, voorzitter WGCC: "Onze belangrijkste doelgroepen voor 2009 en verder zijn de consument, de huidige en potentiële werknemers, de bv Nederland die customer contact via callcenters georganiseerd heeft, de politiek en de toezichhouders die op onze markt actief zijn. Voor al deze groepen gaat de Federatie een duidelijk aanspreekpunt worden. Wij zijn de nieuwe belangenbehartiger en spreekbuis van alle organisaties, ondernemers en werknemers die serieus werk maken van klantcontact en klantenservice".

### Bestuurssamenstelling

Het bestuur van de Klantenservice Federatie bestaat uit Robbert van Vliet - bestuurslid VCN, Jac Vermeer- bestuurslid WGCC, Dian van Leeuwen, secretaris van WGCC en Ineke van den Bor Directeur Operations van VCN. De Federatie zal geleid worden door een voorzitter van buiten WGCC en VCN. Mogelijk is het een voor de callcenterwereld nieuwe figuur. Op dit moment zijn gesprekken gaande met potentiële kandidaten.

### Beleidsterreinen

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.

### Doelstellingen

De contactcenterbranche is één van de grote economische motoren van ons land. Wil de federatie iets betekenen voor de branche, dan zal zij zich op deze motivaties moeten concentreren en er krachtig aan werken ze waar te maken. Vanuit deze gedachten zijn de federatie-doelen in de statuten van de vereniging als volgt opgenomen:

De vereniging heeft ten doel de belangen van het Nederlands bedrijfsleven en die van de leden in het bijzonder, met betrekking tot klantencontact in het algemeen te behartigen. De vereniging tracht dit doel onder meer te bereiken door:

- het creëren van gunstige politieke en maatschappelijke condities;
- het stimuleren van kennisdeling en het opzetten van een kenniscentrum;
- het bewaken van waarden en normen binnen de branche;
- het binden van stakeholders;
- het inspireren van marktpartijen binnen de sector om continu in kwaliteit te blijven investeren;
- alle haar ten dienste staande middelen zonder dat daarbij afbreuk wordt gedaan aan het concurrerend vermogen van de in de sector werkzame ondernemingen en organisaties.



## Randstad lanceert Development Portal voor contactcenter medewerkers

Randstad Callflex lanceert vandaag de Development Portal voor medewerkers van contactcenters op [www.elearningcallflex.nl](http://www.elearningcallflex.nl). De portal, ontwikkeld samen met TeleTrain, biedt online opleidingsmogelijkheden zoals e-learningmodules, persoonlijke loopbaanpaden, een eigen portfolio en de mogelijkheid tot het stellen van vragen aan een online coach.



## Training

De trainingen van Randstad Callflex worden verzorgd door ervaren en deskundige trainers van TeleTrain en sluiten aan bij de Loopbaanversneller van Randstad Callflex. Tevens zijn via de development portal de volledige Erkende opleidingsprogramma's voor medewerkers, coaches en teamleiders beschikbaar! In de interactieve trainingen staat het oefenen van vaardigheden centraal. Met behulp van verschillende didactische vormen wordt rekening gehouden met het individuele niveau en de diverse leerstijlen. Hierdoor kan iedereen op zijn eigen manier leren en zich ontwikkelen. De trainingen van TeleTrain zijn CEDEO-erkend.

Organisaties kunnen samen met Randstad Callflex maatwerk opleidingen ontwikkelen die via de portal worden aangeboden. "Het is een unieke tool die de kwaliteit van de instroom van personeel verhoogt en ongewenste uitstroom omzet in passende doorstroom. Dé oplossing voor de HR issues in de branche," aldus Jeroen van Hooff, directeur Randstad Callflex.

### Instroom en uitstroom in de contactcenterbranche

Uit het NCCBP onderzoek (Nationale Contactcenter Benchmark Platform) komen opvallende cijfers naar voren over de instroom, doorstroom en uitstroom binnen facilitaire en inhouse contactcenters. Het vinden van 'agents' wordt door 70 procent van de inhouse en door 90 procent van de facilitaire contactcenters als zeer of tamelijk moeilijk ervaren.

De uitstroombepalingen van uitzendkrachten van zowel inhouse als facilitaire contactcenters liggen beide op 50 procent, daarvan stroomde slechts 7 procent door naar een functie elders binnen het bedrijf. Het behouden van agents blijkt dus een groot probleem te zijn, zeker als ook te zien is dat een groot percentage van de agents binnen 1 jaar weer uitstroomt (28 procent bij inhouse en 54 procent bij facilitair).



## Seminar Techniek

Op woensdag 21 januari 2009 organiseren een aantal Business Partners Techniek van WGCC alleen voor de WGCC leden een uitermate interessant en leerzaam Seminar. De locatie is het Tele2 Hoofdkantoor in Diemen. Met uiteraard grote dank aan Tele2 Zakelijk voor de geboden gastvrijheid!

### WGCC Seminar "De uitdagingen voor 2009"

Datum: woensdag 21 januari 2009

Locatie: Tele2 Zakelijk Hoofdkantoor aan de Wisselwerking 58 in Diemen

#### Voorlopig programma:

- |           |  |
|-----------|--|
| 13.00 uur | Ontvangst en broodjes  |
| 13.30 uur | Opening door Hendrik Ringmar CEO Tele2   |
| 14.45 uur | Dian van Leeuwen heet welkom namens WGCC:<br>de uitdagingen in 2009  |
| 14.00 uur | Plantronics-Richard Kenny:<br>The Importance of Intelligibility in the contact center                                    |
| 14.40 uur | NEC Philips-Verbeter de klanttevredenheid door kortere<br>resolutie tijd en agent training                               |
|           | • 360 graden view van klanten (geen agenten meer die maar<br>1 dienst kunnen afhandelen, maar iedere vraag van de klant) |
|           | • Applicatie integratie geeft de commerciële voorsprong  |
| 15.30 uur | Korte pauze  |
| 15.45 uur | Tele2/Zakelijk : Hoe houdt u uw klanten bij?   |
|           | • Raak de juiste 'service snaar' bij uw klanten  |
|           | • Nieuwe tijden, nieuwe contactstrategie   |
| 16.30 uur | Ernst Kruize – Wees voorbereid (visie-ontwikkelingen-onderzoek)  |
| 17.00 uur | Drankje, netwerken en bijpraten (whatever comes First)   |

Middagvoorzitter Hans Bach



## Leenart & Heemskerk hoofdsponsor Serious Request 3FM

De Serious Request actie van 3FM en het Rode Kruis kan dit jaar weer rekenen op de steun van Leenart & Heemskerk contact centers. De actie staat in 2008 in het teken van fondsenwerving voor vluchtelingen hulp. Als hoofdsponsor benadrukt Leenart & Heemskerk de nuttige inzet van contact centers voor maatschappelijke doelen. Omdat zij het belangrijk vindt hieraan een bijdrage te leveren, handelt zij kosteloos alle verzoeken af van luisteraars via chat en telefoon.

De actie Serious Request van 3FM en het Rode Kruis is in een paar tijd uitgegroeid tot één van de meest spraakmakende en succesvolle fondsenwerf acties van het land. Drie bekende DJ's van

3FM, Giel Beelen, Coen Swijnenberg (Coen en Sander Show) de laatste DJ wordt 8 december bekend gemaakt. Zij verblijven 6 dagen en 5 nachten in het Glazen Huis in Breda om een marathonuitzending op radio, tv en internet te verzorgen. Luisteraars kunnen verzoekplaten aanvragen tegen een zelf te bepalen donatie. De actie loopt van 19 tot en met 24 december.



## TDA en Newtel Essence geven stichting De Opkikker een bijzonder kerstcadeau

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](http://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!



## WGCC wil personeel werven via Mobiliteitscentra

Facilitaire callcenters staan open voor werknemers die via mobiliteitscentra van het CWI moeten worden gedetacheerd. De WGCC denkt hiermee de nog altijd grote vraag naar personeel in de contactcenterbranche te kunnen verlichten.

Naar aanleiding van de berichtgeving over mobiliteitscentra in de kranten maandag heeft de WGCC contact gezocht met het CWI. Bij een samenwerking zal het met name gaan om kantoorpersoneel van productiebedrijven dat tijdelijk voor een paar uur gedetacheerd wordt. 'Callcenters zijn natuurlijk bij uitstek geschikt om flexibele roosters en werktijden te hanteren', aldus woordvoerder Herman Nieuwenhuis van de WGCC. Hij geeft aan dat de werknemers wel een starterscertificaat moeten zullen gaan halen.

Maandag werd in Eindhoven het eerste mobiliteitscentrum geopend door minister Donner van Sociale Zaken. In het centrum worden werkzoekenden en werkenden, die vanwege de kredietcrisis (tijdelijk) in de WW zitten, begeleid naar scholing of ander werk. Met name personeel van bedrijven die werkdagverkorting (WTV) hebben aangevraagd zullen via mobiliteitscentra, uiteindelijk dertig in totaal verspreid over het land, worden geholpen.



## CWI: 'Handreiking WGCC waardevol'

Het CWI/UWV reageert positief op het feit dat de WGCC-leden openstaan voor personeel dat door werkdagverkorting tijdelijk moet worden gedetacheerd. 'De handreiking is waardevol. We zijn in gesprek met de WGCC en proberen direct contact met de verschillende mobiliteitscentra tot stand te brengen', aldus Frank Bartels namens de arbeidsbemiddelaar.

Momenteel is het CWI/UWV bezig, in samenspraak met gemeentes, provincies, onderwijsinstellingen en de bedrijven die werkdagverkorting hebben aangevraagd, om verspreid door het land mobiliteitscentra op te zetten. Deze bemiddelen voor werknemers die ergens anders aan de slag moeten, indien de eigen werkgever werkdagverkorting heeft aangevraagd. Maandag werd het eerste centrum geopend in Eindhoven; begin 2009 zullen er nog vestigingen volgen in Zuid-Limburg en de regio Rijnmond. Naast een detachering bij een andere werkgever is voor overtollig personeel overigens ook scholing mogelijk.

'Het tijdelijke detacheren van personeel is heel moeilijk. Je hebt te maken met een korte periode en aangepaste werktijden,' aldus Bartels. Contactcenters hierbij inschakelen, zoals de WGCC suggereert, vindt Bartels een goed idee. Het halen van de starterskwalificatie door het te plaatsen personeel, zoals de WGCC wil, zal volgens Bartels van geval tot geval moeten worden besproken.



## Nieuwjaarsreceptie klantenservice federatie WGCC & VCN

De nieuwe klantenfederatie van de WGCC & VCN nodigt u alvast graag uit voor de nieuwjaarsreceptie op donderdag 22 januari van 16.00 – 19.00. De uitnodiging met exacte locatie volgt.



### Noteert u in uw agenda onderstaande data:

Januari  
Virtuele Customer Contact Beurs  
20 t/m 26 januari 2009  
[www.customercontact-beurs.nl](http://www.customercontact-beurs.nl)

Nieuwjaarsreceptie klantenservice federatie WGCC & VCN  
22 januari 2009  
16.00 – 19.00  
Uitnodiging (met locatie) volgt

Seminar Techniek  
woensdag 21 januari  
13:00-17:00 uur  
Tele2 Hoofdkantoor  
Wisselwerking 58  
Diemen

Februari  
Ledenvergadering WGCC  
10 februari  
n.t.b. locatie

Maart  
Netwerkbijeenkomst Opleiders & P&O-ers  
Dinsdag 10 maart  
10:00-13:00 uur  
Christal Teleservice  
Koggelaan 73  
Zwolle

April  
TCD 2009  
21, 22 en 23 april  
Jaarbeurs Utrecht  
[www.tcd.nl](http://www.tcd.nl)



WGCC  
Wenst u prettige  
Kerstdagen  
En een  
Succesvol 2009