

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

[Klantenservice Federatie
Speerpuntnotitie 2009](#)
[Agenda 2009](#)
[Deelname CC TCD onzeker](#)
[Virtuele CC Beurs](#)
[HCN Interim en Training](#)

“CHANGE HAS COME TO THE NETHERLANDS”

Vorming Klantenservice Federatie een feit.

HUIZEN, 22 januari 2009 Tijdens de Nieuwjaarsbijeenkomst van de brancheorganisaties VCN (voor organisaties met een contactcenter) en WGCC (facilitaire contactcenters) in restaurant Kalkoven te Huizen is de geboorte van de Klantenservice Federatie gevierd. Met de vorming van de Klantenservice Federatie willen de 200 bij VCN en WGCC aangesloten organisaties kennis en invloed bundelen om tot een betere en efficiëntere klantenservice te komen. Daarmee zijn de belangen gediend van zowel de consument als het bedrijfsleven. Met 200 gasten werd het glas op de Klantenservice Federatie geheven.

‘De Klantenservice Federatie vormt de belofte van structurele verbetering in de customer care industrie’, aldus WGCC-voorzitter Dick Bakker. ‘Op dit moment is een groot aantal verenigingen actief op het brede gebied van klantenservice, waardoor kennis en invloed teveel versnipperd is.’ Hierdoor ontbreekt een centraal punt voor consumenten, media en politiek. Daarom hebben VCN en WGCC nu gezamenlijk de Klantenservice Federatie opgericht en soortgelijke brancheverenigingen uitgenodigd om zich aan te sluiten.

Marco Vianen, voorzitter VCN en vice-president Customer Operations bij UPC stelt dat het Nederlandse bedrijfsleven gezamenlijk de reputatie op het gebied van klantcontact als uitdaging op moet pakken. ‘of het nu gaat om het zelf bellen door de consument of gebeld worden, men is vaak ontevreden over de dienstverlening. Gezamenlijk kunnen we daarin verandering brengen.

Missie van de Klantenservice Federatie

Klantcontact is één van de grote economische motoren van ons land. Deze economische activiteit vormt voor het bedrijfsleven een belangrijke anticyclische backbone, laat jonge mensen de eerste schreden zetten op het pad van commerciële dienstverlening en biedt een aanzienlijk aantal arbeidsplaatsen.

De Klantenservice Federatie is van mening dat het belang van deze grote dienstensector in Nederland op dit moment nog onvoldoende doorklinkt. De Klantenservice Federatie zal verder zwaar inzetten op arbeidsmarktvraagstukken, onderwijs en scholing.

Hoofdpunt van beleid van de Klantenservice Federatie is – via gerichte maatregelen zoals scholing en opleiding – de reputatie van ‘klantcontact’ te versterken. Daarbij wil de nieuwe organisatie het aanspreekpunt zijn bij ontwikkeling van alle bedrijfstakgerelateerde regelingen, zoals wijzigingen in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken en de Telecommunicatiewet, arboregelingen en sociale regelingen.

Speerpuntennotitie 2009

In 2008 heeft de WGCC duidelijke onderwerpen opgevoerd als wenselijke speerpunten. Een jaar later hebben we daarom een overzicht gemaakt van de realisering of voortgang.

In de ledenvergadering van de WGCC die in september 2008 plaatsvond, is met de leden gediscussieerd over de koers voor 2009. Er is gekozen voor beleidsontwikkeling op basis van een aantal voorwaarden. Daarna was de weg vrij om de speerpunten voor 2009 vast te stellen.

Op de website www.wgcc.nl kunt u de realisatie en/of voortgang van de speerpunten over 2008, én de speerpunten voor dit nieuwe jaar lezen.

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

Agenda 2009

De agenda voor 2009 is rond en het wordt een lekker druk jaar met als kick off de nieuwjaarsreceptie van de nieuwe federatie VCN & WGCC die op 22 januari in de Kalkovens te

Huizen (NH) plaatsvond. Bekijk de gehele agenda op onze website.

Heeft u vragen of opmerkingen over één van onze agendapunten, neemt u dan contact met ons op.



Deelname contactcenters TCD onzeker

HCN/Unamic en SNT, twee van de grootste facilitaire contactcenters, twijfelen over hun deelname aan de vakbeurs TCD (Thuiswinkel, Contactcenter en Direct Marketing).

Het relatief lage aantal opdrachtgevers onder de beursbezoekers is voor beide partijen reden om hun deelname ter discussie te stellen. De contactcenters zijn nog wel in gesprek met de organisatie over een aangepaste beursopzet.

In de huidige opzet zijn het volgens Ariën Westmaas, woordvoerder van HCN/Unamic, vooral leveranciers en mensen die op zoek zijn naar een baan, die de beurs bezoeken. "Decision makers kom je niet tegen. Als je dan kijkt naar de investering die we moeten doen, is het de vraag of we hiermee moeten doorgaan." Nicole Helwig van SNT bevestigt dat er 'zeer kritisch' naar de opzet van de beurs wordt gekeken. "Het is een duurbetaalde beurs. Investering en kwaliteit van de bezoekers zijn niet in verhouding."

Directeur Paul Petermeijer van beursorganisator BBP, plaatst grote vraagtekens bij de argumentatie van de twijfelaars. "Beiden partijen hebben jarenlang met tevredenheid deelgenomen aan de beurs. Het is de eerste keer dat we dit horen. Het is natuurlijk goed mogelijk dat op zeker moment besloten is dat ze hun budgetten anders invullen. Of misschien moeten ze bezuinigen, ik kan niet in hun huishoudboekje kijken."

Het eventueel afhaken van beide partijen brengt de beurs volgens Petermeijer niet in gevaar. "Het aandeel van de facilitaire contactcenters is nog geen 10 procent van het beursoppervlak. Vorig jaar hadden we ruim tweehonderd standhouders en wat betreft het aantal inschrijven zitten we op hetzelfde niveau."



Virtuele Customer Contact Beurs

Van 20 tot en met 26 januari 2009 heeft een nieuw evenement plaatsgevonden: de virtuele Customer Contact Beurs. Tijdens de beursdagen kon men presentaties bekijken van experts op het gebied van klantcontact. Men kon stands bekijken van leveranciers en consultants, bezoekers konden online chatten met de standbemanning, videopresentaties bekijken, brochures downloaden en nog veel meer!

De WGCC en de Stichting Consumentenlijn telemarketing "stonden" op deze nieuwe beurs en hoopt hier interessante contacten aan over te houden.

Bezoek de website op www.customercontact-beurs.nl.



Marc van Grinsven directeur HCN Interim en Training



Met ingang van 1 januari 2009 is Marc van Grinsven (44) toegetreden tot de directie van HCN Interim en Training BV, actief op het gebied van advies, training en interim management in de contactcenter branche. HCN Interim en Training heeft sinds de oprichting in 2008 reeds een stevige positie verworven in de branche door zich te richten op verandering en optimalisatie van klantprocessen in organisaties met inhouse contactcenters.

Van Grinsven, die de afgelopen 3 jaar de Contactcenter activiteiten van Unamic heeft geleid, is

verheugd over deze stap: "Ik ben erg enthousiast dat ik met mededirecteur Emile Elsbeek ga bouwen aan een volgende fase waarin we ons marktaandeel gaan verstevigen en vergroten. Met mijn kennis en expertise opgedaan in facilitaire contactcenters en verschillende branches, zoals Telecom, Internet, Marktonderzoek, Luchtvaart en Financiële Dienstverlening, kan ik een nuttige bijdrage leveren aan het verbeteren van processen en resultaten op het gebied van klantinteractie," aldus Van Grinsven.

