

## 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 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

[WGCC veroordeelt de handelwijze van Pretium in Kassa](#)  
[Consumentenautoriteit pakt telemarketing aan](#)  
[Klantenservice Federatie](#)  
[Nieuwe gedragscode nodig in contactcenterbranche](#)  
[Sitel opnieuw in de Global Outsourcing 100](#)  
[14e Nationaal Call Center Congres](#)  
[De Nederlandse Energie Maatschappij NEM](#)  
[ConsuWijzer waardevolle bron van signalen](#)  
[NL Energie start voicelogging en nabellen](#)  
[Klant van NEC Philips dingt mee voor verkiezing CC-manager jaar 2009](#)  
[NEC Philips 100ste CC Pro systeem geleverd](#)  
[Alle Nederlandse contactcenters op de kaart gezet](#)

### WGCC veroordeelt de handelwijze van Pretium in Kassa

In de uitzending van het VARA programma Kassa van 14 februari jl. heeft Dian van Leeuwen (WGCC) de ontstane situatie rondom Pretium verwerpelijk genoemd. Eerder heeft de WGCC de handelwijze van Pretium naar aanleiding van het TROS programma Radar sterk veroordeeld.

Bij de Consumentenlijn Telemarketing, voert Pretium al ruim twee jaar de klachtenlijst aan.

### Consumentenautoriteit pakt telemarketing aan

De Consumentenautoriteit (CA) gaat dit jaar de strijd aan met misleidende en agressieve telemarketingactiviteiten en verkoopdemonstraties. De waakhond voor de belangen van de consument liet weten zich in 2009 daarop te richten.

De organisatie, ook bekend van website ConsuWijzer, zegt dat veel mensen last hebben van misleidende en agressieve telefonische verkoop. „De nieuwe wet die oneerlijke handelspraktijken moet tegengaan, geeft ons mogelijkheden om hiertegen op te treden”, aldus Marije Hulshof, directeur van de CA.

### KLANTENSERVICE FEDERATIE



**Bellen met.....** Marco Vianen staat als voorzitter van de Vereniging Contactcenters Nederland mede aan de wieg van de Klantenservice Federatie. De koepel waarin de VCN samenwerkt met de Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC), wil dé belangenbehartiger worden van de branche. Klant & Contact vroeg de vice president customer operations van UPC naar het hoe en waar.

*Waarom een overkoepelende federatie? Wat kan de klantenservice Federatie wat VCN en WGCC niet kunnen?*

„De Klantenservice Federatie biedt meerwaarde voor de gehele branche. De VCN is goed in zijn rol voor inhouse contactcenters. En de WGCC doet prima werk voor de facilitaire contactcenters. Dat blijven we ook doen. Daarnaast richten we deze federatie op, waarin we samen op kunnen trekken om de belangen te behartigen van alle partijen in klantencontact. Onze sector omvat 1600 bedrijven met een omzet van 6 miljard euro. Maar één spreekbuis, die klantencontact beter dan

positioneren bij de politiek, in de media, bij consumenten en bij de werknemers, ontbrak nog. Die rol wil de Klantenservice Federatie op zich nemen.”

#### *Wat gaat de nieuwe federatie ons brengen?*

“We willen werken aan een betere beeldvorming van ons vak. Dat als je strak op een verjaardag verteld dat je in een callcenter werkt, mensen zeggen; goh, dat lijkt me een leuk vak. Op dit moment krijgen consumenten door negatieve excessen een verkeerd beeld van de branche. Dat is jammer, want onze leden proberen juist zo goed mogelijk klantenservice te bieden. Dat verhaal willen wij vertellen. Dat als je bijvoorbeeld in de winterkou met pech langs de weg staat, je weer op de weg wordt geholpen na een telefoontje van de ANWB.”

#### *Wat gaat de Klantenservice Federatie concreet doen om de reputatie van de branche te versterken?*

“We streven ernaar de branche verder te professionaliseren door kennis te delen. We zetten in op opleiding en begeleiding van personeel. Verder willen we de normen en waarden bewaren in de branche met regelgeving voor onze leden. En we willen ons profileren richting politiek Den Haag. Die rol moet de nog te benoemen voorzitter van de federatie op zich nemen, zodat onze stem wordt gehoord als er beslissingen worden genomen die onze branche raken.”

#### *Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van klantencontact in 2009?*

“Klanten worden steeds kritischer. Door de recessie zal dit alleen maar toenemen. Wie zich wil onderscheiden in de markt, moet dus inzetten op service. Daarmee maak je het verschil. Bovendien wordt de commerciële waarde van een callcenter steeds belangrijker. Als je een servicevraag kunt ombuigen naar een crosssell, biedt je echt meerwaarde.”

(bron: Klant&Contact februari 2009)



## Nieuwe gedragscode nodig in contactcenterbranche

De contactcenterbranche zou proactief aan de slag moeten met een gedragscode waar de consument wat aan heeft. Daarvoor pleit Contijn van Marle, bij Stichting de Ombudsman verantwoordelijk voor onder meer telefonie, in Telecommerce.

### **De gebeten hond**

Van Marle stelt in het interview dat de code van de WGCC niet voldoet om de consument te beschermen tegen bijvoorbeeld agressieve verkoopmethoden. “Een veelgehoorde klacht die wij bijvoorbeeld krijgen is dat klanten denken alleen informatie aangevraagd te hebben, maar dan blijkt opeens dat er een contract is afgesloten.”

Wil je je als verkoper verweren tegen beschuldigingen van agressieve verkoopmethoden – en de bewijslast ligt sinds de invoering van de wet OHP in oktober bij de contactcenters benadrukt Van Marle –, dan moet je het hele gesprek vastleggen. En dat is nu geen gebruik ziet hij; men neemt alleen een laatste gedeelte op met de essentiële informatie van het contract. “Maar als we dit aan de kaak stellen, reageert de branche als de gebeten hond.”

### **Al lang mee bezig**

Herman Nieuwenhuis, woordvoerder van de WGCC en secretaris van de Stichting Consumentenlijn Telemarketing, zegt dat de partijen van die stichting al in 2007 tot de conclusie waren gekomen dat er een nieuwe code moest komen. Uitgangspunt bij de daarop volgende discussie was het beter instrueren van consumenten. “Om telemarketingirritatie terug te dringen en telemarketing wellicht zelfs leuker te maken, zal de consument ook de spelregels – voor een belangrijk deel zijn rechten – moeten kennen,” aldus Nieuwenhuis.

Het tweede uitgangspunt was de introductie van de Wet OHP. “Wordt daarmee in onze codes en richtlijnen wel voldoende rekening gehouden, was de vraag. Maar als je nu over dat laatste gaat nadenken kom je ook al snel tot de conclusie dat een nieuwe code die de nieuwe wet ‘meeneemt’ eigenlijk overbodig is,” is de mening van Nieuwenhuis.

Dat is waar de branche nu staat, aldus Nieuwenhuis. “De vraag ligt voor of we op dat vlak nu – na alle nieuwe wetgeving die nog niet eens geïmplementeerd is – toch weer een slag moeten maken. Een boeiend onderwerp om in de komende tijd eens op tafel te hebben tussen de Consumentenlijn Telemarketing, DDMA, VCN en WGCC.” En natuurlijk de nieuwe Klantenservice Federatie.



## Sitel opnieuw in de ‘Global Outsourcing 100’

Sitel, wereldwijd actief in Business Process Outsourcing op het gebied van klantcontact, heeft bekendgemaakt dat ze voor het vierde opeenvolgende jaar wordt vermeld in de ‘Global Outsourcing 100’-lijst. Dit jaar is het gestegen van plaats 58 naar 21.

De Global Outsourcing 100 wordt jaarlijks opgesteld door de ‘International Association of Outsourcing Professionals’ (IAOP), dat 40.000 leden heeft.



## 14e Nationaal Call Center Congres

Op 26 maart vindt het 14e Nationale Call Center Congres plaats. Tijdens dit congres kunt u nieuwe contacten, kennis en ideeën opdoen binnen de callcenter- en klantencontactbranche.

Leden van de WGCC krijgen € 50,00 korting op hun inschrijving. Voor meer informatie over het congres, kijk op: [www.nationaalcallcentercongres.nl](http://www.nationaalcallcentercongres.nl).



### De Nederlandse Energie Maatschappij (NEM)

Heeft Natasja 'Effe geen cent te makken' Froger gevraagd voor een nieuwe campagne. Froger vertelt het verhaal dat we midden in de financiële crisis zitten en dat de grote energiebedrijven hebben besloten hun tarieven te verhogen. Op de Nederlandse Energie Maatschappij na, want zij zeggen de tarieven te hebben verlaagd. Op verschillende online platforms is verontwaardigd gereageerd op het optreden van Froger. NEM wordt door vele consumenten belicht van oneerlijke praktijken. Creatie; Paul Meijer, Karle Beyen(BeyenMeyer). Productie: Ministry of film.

D.O.P.: Menno Westendorp. Postproductie: Wrks. Edit: Robert van Ees. Geluid: Earforce. Klant: Pieter Schoen, Harald Swinkels, Jasper de Vroome, Ylja Venema.

(bron:Adformatie februari 2009)



### ConsuWijzer waardevolle bron van signalen

In 2008 is ConsuWijzer een waardevolle bron van signalen geweest. Steeds meer consumenten weten de weg naar het loket te vinden. Zij stellen hun vragen en melden hun problemen met aanbieders en verkopers. Staatssecretaris Heemskerk van Economische Zaken: "Bij ConsuWijzer krijgt de consument gratis en onafhankelijk advies hoe hij zelf zijn probleem kan oplossen."



### NL Energie start voicelogging en nabellen

NL Energie zegt als eerste energiebedrijf in Nederland de complete verkoopgesprekken op te gaan nemen. Hiermee wil het de beschuldigingen van agressieve verkoopmethodes tegengaan. Ook belt het sinds begin dit jaar klanten terug om te controleren of deze nog steeds achter het aangaan van een nieuw contract staan. Deze uitspraken deed woordvoerder Richard Neve tijdens de presentatie van de klachten top 5 van de maand januari in het tv-programma Kassa.



### Klant van NEC Philips dingt mee voor verkiezing

#### Contact Center Manager jaar 2009

Ruud Meijer, Contact Center Manager bij ATAG Nederland bv is genomineerd voor Contact Center Manager van het jaar 2009. Op 26 maart 2009 zal het 14e Nationaal Call Center Congres (NCCC) plaatsvinden met als hoogtepunt de verkiezing van de nieuwe Contact Center Manager van het Jaar. NEC Philips wenst Ruud veel succes bij deze verkiezing, hij verdient deze titel. Stem op Ruud!



### NEC Philips 100ste CC Pro systeem geleverd

Contact Center Solutions (CCS), contact center divisie van NEC Philips Unified Solutions, heeft een een mijlpaal bereikt. Het 100ste systeem is deze maand bij Interdiscount in Zwitserland geïmplementeerd. Met meer dan 170 winkels in Zwitserland is Interdiscount de nummer één in de consumentenelectronica markt.

CCS is zeer succesvol met de laatste release van CC Professional (CC Pro). De uitgebreide functionaliteiten stellen onze klanten in staat om nog beter aan de wensen van hun omgeving te

voldoen en brengen de dienstverlening van hun organisatie op een nog hoger niveau. CC Pro klanten zijn verspreid in West-Europa te vinden.



### Alle Nederlandse contactcenters op de kaart gezet

Weten of er in de buurt van uw bedrijf een contactcenter gevestigd is. Of in de gaten houden of de concurrentie al in de buurt komt. Dit kan vanaf nu met de contactcenterlandkaart. In samenwerking met WGCC heeft Sweetlake Intelligence Marketing het initiatief genomen de contactcenters van Nederland in kaart te brengen.

In één oogopslag ziet u waar de inhouse- en facilitaire contactcenters in Nederland gelokaliseerd zijn. De gegevens van het totale aantal seats per postcodegebied zijn op de landkaart geprojecteerd, waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen inhouse en facilitaire contactcenters.

Tevens zal er in de legenda een landelijk overzicht worden vermeld met het aantal inhouse en facilitaire contactcenters onderverdeeld op seatgrootte. "Heel leuk om bijvoorbeeld in uw vergaderzaal te hangen of bij de receptie van uw contactcenter", aldus de makers. "Maar ook nuttig om te zien hoe de markt geografisch is ingedeeld, denk bijvoorbeeld aan uw uitbreidingsplannen of de ontwikkelingen in de personeelsmarkt..."

De landkaart is geplastificeerd en gedrukt op A0 formaat (0.84 x 1.19 meter). Voor meer informatie kijk op [de website van Sweetlake](#).

