

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

[Voortgang Klantenservice Federatie](#)
[TCD Contactcenter vakbeurs](#)
[Customer Management en Sourcing](#)
[Leden kiezen voor kwaliteit](#)
[Voorzitter Klantenservice Federatie](#)
[Consumentenlijn Telemarketing](#)
[Frost Sullivan kiest](#)
[Randstad Callflex hoofdsponsor](#)
[Unigarant Kiest voor TDA](#)
[Pretium beboet voor klantenwerving](#)

Voortgang werkzaamheden Klantenservice Federatie

De Klantenservice Federatie heeft onlangs een nieuwe voorzitter gekregen. U treft in deze digt het persbericht daarover aan. Het bestuur wordt mede gevormd door 2 vertegenwoordigers van VCN en 2 vertegenwoordigers van de WGCC. Zij komen iedere 2 weken bij elkaar en zijn bezig om het beleidsplan 2009 klaar te maken. Er zullen 3 speerpunten worden benoemd die in het beleidsplan nader zullen worden uitgewerkt. Het bestuur hoopt het beleidsplan eind mei gereed te hebben. De voorzitter is bezig kennis te maken met de bedrijfstak en gaat bezoeken brengen aan facilitaire en inhouse callcenters.

De Klantenservice Federatie zal ook als zodanig aanwezig zijn op de TCD beurs die op 21, 22 en 23 april in de jaarbeurs te Utrecht wordt gehouden. Wij hopen u daar te mogen verwelkomen.

TCD Contactcenter vakbeurs, Open voor de klantrichting Klantenservice

Op 21, 22 en 23 april vindt in de Jaarbeurs te Utrecht de Contactcenter vakbeurs 2009 plaats. Meer dan 200 exposanten, ruim 70 congressessies en workshops en vakgenoten maken dit het unieke evenement voor u als contact center professional.

Bezoek ons op onze stand "3B052" op de beurs.

Customer Management en sourcing: de weg naar groei?

Voor wie? Voor Algemeen directeuren, Commercieel Directeuren, Account Managers, Cliënts services Managers, Marketing en Business Development medewerkers.

? Hoe kunnen we de facilitaire markt in drie jaar verdubbelen?
? Business Process Outsourcing? Hoe doen ze dat in de IT?
? En hoe doen wij dat in Customer Management?
? Spelen de facilitairen daarin een rol of laten wij ons de kaas van het brood eten door de IT outsourcingers?

Op 17 april van 15.00-17.00 organiseert de WGCC in samenwerking met TOTE-M het seminar 'Customer Management en sourcing: de weg naar groei'. Tijdens dit seminar zullen de resultaten van het WGCC-onderzoek 'Sourcing Customer Management 2009' door TOTE-M centraal staan.

Locatie:

Tempo-Team
Diemermere 15
1112 TB Diemen.

Het programma:

- 15:00 – 15:45 Presentatie onderzoeksresultaten.
- 15:45 – 16:45 Discussie naar aanleiding van de reacties en suggesties uit het respondentenseminar van 19 maart.
- 16:45 – 17:00 Conclusies en aanbevelingen.
- 17:00 – 18:00 Borrel.

De WGCC-leden krijgen tijdens het miniseminar het boek "Customer Management, de weg naar groei" gepresenteerd. Een uitgebreide beschrijving van het seminar en de inhoud van het boek is te vinden op www.tote-m.com/events/sourcingevent.

Anmeldingen gaarne **vóór 10 april** doorgeven via info@wgcc.nl.



WGCC-leden kiezen voor kwaliteit in customer contact

De WGCC moet een werkgeversvereniging blijven met een eigen CAO, belangenbehartiging, kwaliteitsbeleid en een actieve bijdrage aan de Klantenservicefederatie. Dat heeft de ALV gisteren besloten aan de hand van enkele toekomstscenario's. Tevens werd een voorstel aangenomen om het kwaliteitsbeleid verder aan te scherpen, door nieuwe auditregels voor 2009 vast te stellen.

Verdere uitbouw van de WGCC als kwaliteitslabel - het WGCC Quality Membership - wordt door de leden gezien als een absolute topprioriteit. Negatieve berichtgeving over klantcontact in het Nederlands bedrijfsleven vraagt om duidelijke standpunten van de WGCC over praktijken die niet door de beugel kunnen. De WGCC moet ervoor zorgen dat dergelijke praktijken via kwaliteitsbeleid en audits uitgesloten worden. 'Gerenommeerde opdrachtgevers moeten alleen nog met WGCC-leden zaken willen doen omdat customer contact bij ons in goede handen is', aldus WGCC-voorzitter Dick Bakker.

Contributieverlaging

Naar aanleiding van federatievorming met VCN en interne discussie over de hoogte van de contributies werd binnen de WGCC al enige tijd gekeken naar het optimale toekomstmodel. Dat mondde uit in een bestuursvoorstel voor handhaving van het uitgebreide takenpakket, maar wel met een gewijzigde contributiestructuur. Dit voorstel werd unaniem aangenomen.

ANW-hiaat

Tenslotte werd in de ledenvergadering definitief ingestemd met de collectieve verzekering van alle callcenteragents tegen het ANW-hiaat. Conform de afspraken in de lopende CAO krijgen met ingang van 1 maart 2009 alle medewerkers een nabestaandenpensioen, ongeacht of ze nu full- of parttime werken.



Eric Fischer, voorzitter Klantenservice Federatie

Ede, 11 maart 2009. Eric Fischer is benoemd tot voorzitter van de Klantenservice Federatie. Het wordt zijn taak om de Klantenservice Federatie, een initiatief van de brancheverenigingen WGCC (facilitaire callcenters) en VCN (inhouse contactcenters) in de markt te zetten als hét aanspreekpunt voor media, politiek en consument waar het klantcontact betreft.

Eric Fischer is aangetrokken door WGCC en VCN op basis van zijn ruime ervaring bij verschillende profit en non profit organisaties als inspirerend leider van veranderingsprocessen. Daarnaast heeft Eric een groot zakelijk en politiek netwerk.

"De ervaring die Fischer als algemeen directeur van het Verbond van Verzekeraars heeft opgedaan (reorganisatie van het Verbond en het samenvoegen van vijftien onafhankelijke verenigingen tot één verbond) komt de Klantenservice Federatie alleen maar ten goede", aldus Marco Vianen, voorzitter van VCN.

Fischer bekleedde eerder directiefuncties bij culturele en wetenschappelijke instellingen en was veertien jaar algemeen directeur van het Verbond van Verzekeraars en van het Europese Verbond van Verzekeraars. Thans is hij actief als bijzonder hoogleraar. Onlangs voerde hij nog opdrachten uit op verzoek van de Koninklijke Nederlandse Academie van Wetenschappen, het Interuniversitair Cardiologisch Centrum Nederland, ING, en het Rode Kruis. Verder was Fischer lid van het bestuur van werkgeversorganisatie VNO-NCW en van de Sociaal Economische Raad (SER).

Over de Klantenservice Federatie

De Klantenservice Federatie is gevormd uit de twee grootste brancheverenigingen op het gebied van klantcontact - WGCC en VCN - en is een professioneel orgaan die de sector ondersteunt en vertegenwoordigt op tal van terreinen. WGCC en VCN willen hiermee versnippering in de branche en het vak over vele verenigingen tegen gaan. De toenemende professionalisering en kwaliteitsborging van de dienstverlening zijn van wezenlijk belang voor het economische groeipotentieel. De Klantenservice Federatie heeft de volgende onderwerpen opgevoerd als speerpunten:

- arbeidsmarkt
- opleiding
- wet & regelgeving



Consumentenlijn Telemarketing: Stel consument centraler in benadering

De consumentenlijn Telemarketing, de informatie- en klachtenlijn van bedrijven en organisaties die aan telefonische verkoop doen, heeft in het afgelopen jaar het aantal meldingen op haar website met bijna 30% zien toenemen ten opzichte van 2007. Het aantal klachten liep op van 515 tot 667.

Naast de "reguliere" klachten over zaken als het recht van verzet, de toon van het gesprek of het niet meer gebeld willen worden door een telemarketeer, ziet de Consumentenlijn Telemarketing een groei in het aantal klachten die betrekking hebben op misleiding en onbeschofte benadering. Opvallend is ook dat de consument toch nog vaak benaderd wordt, ondanks het feit dat hij/zij staat ingeschreven bij Infofilter. Het binnenkort te lanceren wettelijk verplichte bel-me-niet-register moet aan deze klachten binnenkort een einde maken.

Kwalitatief contact

Onlangs heeft de Consumentenautoriteit aangekondigd de strijd aan te gaan met misleidende en agressieve telemarketingactiviteiten. "Toepassing van de wet op de oneerlijke handelspraktijken

moet leiden tot een eerder telefonische benadering van consumenten. Zeker over bedrijven die nu bezig zijn om nieuwe markten te veroveren krijgen wij nogal eens klachten met betrekking tot misleiding. Daarover proberen wij met die ondernemingen in gesprek te komen, aldus Herman Nieuwenhuis van de Consumentenlijn Telemarketing. "De consument moet centraler komen te staan bij telefonische benadering, zodat er een kwalitatief contact voor de langere termijn ontstaat. Telemarketing moet veel meer tweerichtingsverkeer worden, waarin de consument het initiatief naar zich toe kan trekken".

Speerpunten

Stichting Consumentenlijn Telemarketing blijft zich ook in 2009 verder oriënteren op betere Telemarketing. Zo is er een handleiding voor de consument in de maak. Daarnaast bestudeert de Stichting de voordelen van het opnemen van het volledige telemarketinggesprek.

De Consumentenlijn Telemarketing (de informatie- en klachtenlijn) is een initiatief van het Nederlands bedrijfsleven dat gebruik maakt van telemarketing en de facilitaire callcenters, verenigd in de WGCC.



Frost & Sullivan kiest Teleperformance als Noord-Amerikaans contactcenter-outsourcer van het jaar 2009

Mountain View, Calif. – 16 februari 2009 – Op basis van haar recente uitgebreide analyse van de outsourcingmarkt voor contactcenters reikt Frost & Sullivan de 2009 North American Frost & Sullivan Award for Company of the Year uit aan Teleperformance. In de onafhankelijke evaluatie werden in het bijzonder genoemd het groeitempo van de onderneming op de Noord-Amerikaanse markt, het wereldwijde industriële leiderschap qua opbrengsten, de financiële kracht, de geografische aanwezigheid, de beveiliging van de informatie, de expertise in diverse takken van industrie, de zeer uitgebreide portefeuille aan oplossingen voor klantencontacten, het leiderschap op het gebied van klantenservice en wereldwijde best practices in deze branche.

Strategisch analist Michael DeSalles van Frost & Sullivan in zijn commentaar: "Het is van belang de reikwijdte van de prijs in te zien, zeker in het licht van de moeilijke economische tijden die we thans doormaken. Onze onafhankelijke commissie heeft alle grote spelers uit de industrie doorgelicht en Teleperformance is hieruit duidelijk naar voren gekomen als veilige keuze voor een potentiële outsourcingpartner en daarnaast als de beste optie in elk onderdeel van de evaluatie. Teleperformance wordt op excellente wijze gemanaged en kan bogen op een uitzonderlijk hoge klanttevredenheid, zowel in Noord-Amerika als in de rest van de wereld.



Randstad Callflex hoofdsponsor Nationaal Contact Center Benchmark Platform 2009

Randstad Callflex maakt bekend dat zij als hoofdsponsor zal optreden van het Nationaal Contact Center Benchmark Platform 2009 (NCCBP), waarvan de presentatie op 8 oktober in Diemen zal plaats vinden. Randstad Callflex sponsort het NCCBP vanuit haar doelstelling structureel bij te dragen aan de professionalisering van de contact center branche. De Nederlandse contact center sector is een sterk groeiende economische activiteit met een hoge mate van professionalisering. Het kunnen beschikken - via het Benchmark Onderzoek - over kengetallen over de bedrijfsvoering binnen contact centers heeft daaraan belangrijk bijgedragen.

Randstad Callflex-directeur Jeroen van Hooff vindt het een belangrijke keuze om het NCCBP te sponsoren: "*Randstad ondersteunt het initiatief mede omdat de kengetallen onze groeiende branche in staat stelt contact centers met elkaar te vergelijken. De resultaten stellen de contact center managers in staat het eigen contact center verder te ontwikkelen en juiste investeringen te doen. Deze investeringen leiden in onze optiek tot grotere klanttevredenheid én medewerkertevredenheid, hét kapitale goed waar wij voor staan*", aldus Van Hooff. Het Nationaal Contact Center Benchmark Platform (NCCBP) is een collectief middel dat in deze behoefte aan kengetallen voorziet.



Unigarant kiest voor TDA

Unigarant Verzekeringen N.V. (Unigarant) heeft Telecom Direct Almere B.V. (TDA) uitgekozen als business partner voor haar outbound telefoniewerkzaamheden voor de merkenpolissen. Doel van de samenwerking is om middels een service gerichte telemarketingcampagne de leads die bij de dealers van de automerken worden gegenereerd, om te zetten naar verzekeringspolissen.



Pretium beboet voor klantenwerving

DEN HAAG - De Consumentenautoriteit heeft Pretium Telecom een boete opgelegd van 87.000 euro. De manier waarop het bedrijf klanten werft, is in strijd is met de wet.

Pretium maakt gebruik van externe callcenters. Op grote schaal benaderen die onaangekondigd consumenten met een aanbod voor een abonnement voor het vaste net.

Volgens de Consumentenautoriteit wordt aan het begin van het telefoongesprek niet duidelijk aangegeven namens welk bedrijf de medewerkers belden en met welk doel. Ook wordt onvoldoende informatie gegeven over het abonnement en hoe de consument er weer van af kan komen.

Pretium is het oneens met het besluit. In een paginagrote advertentie in kranten heeft het bedrijf een beroepsprocedure tegen de Consumentenautoriteit aangekondigd.

