

Extra nabestaandenpensioen voor medewerkers callcenters

Medewerkers van callcenters worden collectief verzekerd tegen het ANW-hiaat. Conform de afspraken in de lopende CAO voor de facilitaire callcenters krijgen met ingang van 1 maart 2009 alle callcenteragents een nabestaandenpensioen, ongeacht of ze nu full- of parttime werken. Vandaag werd de mantelovereenkomst voor het collectieve contract getekend door Dick Bakker, voorzitter van de Werkgeversvereniging voor de Callcenters (WGCC) en Robbert-Jan de Graaff, manager leven van De Goudse Verzekeringen, tijdens de vakbeurs TCD in Utrecht.

Nabestaanden hebben alleen onder voorwaarden nog recht op een uitkering op basis van de Algemene Nabestaanden Wet. En mocht er al sprake zijn van recht op een uitkering, dan wordt die uitkering gedeeltelijk gekort op het moment dat de nabestaande inkomen uit arbeid heeft.

De werkgevers verenigd in de WGCC organiseren daarom een collectief ANW-hiaatpensioen voor callcenteragents. De werknemer kan met terugwerkende kracht per 1 maart 2009 aanspraak maken op deelname in een ANW-hiaatpensioenregeling. Er is daarvoor een contract gesloten met De Goudse Verzekeringen.

De regeling geldt alleen voor callcenterbedrijven die zijn aangesloten bij de WGCC. De CAO is namelijk wel algemeen verbindend verklaard, maar niet op dit punt. Niet aangesloten werkgevers doen er goed aan om mogelijke verplichtingen aan hun werknemers juridisch te laten toetsen.

De doestelling van in de CAO was om nabestaanden te allen tijde de maximale ANW-uitkering te laten ontvangen. Deze verzekering vult een mogelijk tekort aan en zorgt ervoor dat de nabestaanden een inkomen vanuit de ANW en mogelijk een aanvulling vanuit de ANW-hiaatverzekering ontvangen. Daarmee wordt een basisinkomen voor de nabestaande gegarandeerd.

Nieuwe regels voor Telemarketing en toezicht door OPTA

Nu de nieuwe wet op de telemarketing is aangenomen en het 'bel-me-niet-register' een wettelijke status krijgt, heeft de Opta een brief samengesteld waarin zij de nieuwe regels voor telemarketing en Toezicht uiteenzet.

Bekijk de nieuwe regels op www.opta.nl

Klantenservice Federatienieuws

De nieuwe voorzitter, Eric Fischer, is zich aan het warm lopen. Hij oriënteert zich bij facilitaire en inhouse callcenters en maakt kennis met personen in en buiten de beide verenigingen.

Het bestuur is druk bezig met het opstellen van het beleidsplan voor de komende tijd en hoopt dit in de komende 2 maanden klaar te hebben.

Vernieuwde website voor de WGCC

Sinds 21 april beschikt de Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC) over een vernieuwde website (www.wgcc.nl). Het uiterlijk is opgefrist, de navigatie is verbeterd met een duidelijke focus op de informatievoorziening.

Jaarverslag Reclame Code Commissie

Onlangs verscheen het jaarverslag van de Reclame Code Commissie. Uit het jaarverslag blijkt dat maar liefst 92% van de aanbevelingen van de RCC, het College van Beroep en de voorzitter van de RCC wordt opgevolgd. Dat een hoog percentage van de adverteerders gehoor geeft aan de uitspraken, toont zonder twijfel aan dat het zelfreguleringsstelsel effectief is.

De RCC informeert uw organisatie of uw relaties graag over de zelfregulering in de reclame sector. Indien u interesse heeft, kunt u contact opnemen met Prisca Ancion-Kors, directeur van de Stichting Reclame Code.
www.reclamecode.nl

Jaarboek WGCC 2009 verschenen

Tijdens de opening van de TCD beurs presenteerde de WGCC haar jaarboek 2009. In het boek leest u meer over Quality Members, de Klantenfederatie en de vereniging zelf. Daarnaast treft u een overzicht aan van onze leden en Business Partners.

Indien u een exemplaar wilt ontvangen, neemt u dan contact op met Lien Gafar op 070- 320 67 44 of stuur een mail naar info@wgcc.nl

Telemarketeers negeren vermelding op Infofilter-lijst

Callcenters blijven consumenten die op de Infofilter-lijst staan, toch opbellen. Er wordt vooral geklaagd over opdringerige energiebedrijven, zoals de Nederlandse Energie Maatschappij. Volgens Infofilter neemt het aantal klachten echter af.

Onder meer op het Gathering of Tweakers-forum [klagen](#) bezoekers dat ze, ondanks een Infofilter-registratie, stelselmatig telefonisch worden lastiggevallen door telemarketeers.

Infofilter werd door de telemarketingindustrie juist in het leven geroepen om consumenten een opt-out-mogelijkheid voor telefonische marketing te geven. Vooral energiebedrijven zouden deze lijst de laatste maanden echter negeren, waarbij opvallend vaak de naam van de Nederlandse Energie Maatschappij valt. Het bedrijf kwam al eerder in opspraak vanwege dubieuze klantenwerving, en trok uiteindelijk het [boetekleed](#) aan.

Pieter Schoen, directeur van de Nederlandse Energie Maatschappij, laat aan Tweakers.net weten dat de door zijn bedrijf ingehuurde callcenters wel degelijk gebruik maken van Infofilter. Volgens Schoen zijn er in het verleden weliswaar andere telefoonlijsten gebruikt die niet waren vergeleken met de bestanden van Infofilter, maar dit euvel zou inmiddels zijn verholpen. Schoen waarschuwt wel dat wie een nieuw telefoonnummer krijgt, zich ook opnieuw moet inschrijven. Inmiddels werkt het energiebedrijf aan een oplossing waarbij gebelde personen aan het einde van een gesprek een menu krijgen waarmee ze ervoor kunnen kiezen om uit het bestand van de Nederlandse Energie Maatschappij geschrapt te worden, zo belooft Schoen.

Hoewel niet elk telemarketingbedrijf is aangesloten bij Infofilter, zou meer dan driekwart van de bedrijven uit de branche de lijst gebruiken, zo vertelt Paul Nouwen, voorzitter van Infofilter, aan Tweakers.net. Consumenten die ongewenste telefoontjes van telemarketeers ontvangen, kunnen volgens Nouwen bij Infofilter een klacht indienen. Consumenten kunnen ook bij de Consumentenautoriteit klagen; deze overheidsinstantie kan overtredende bedrijven een boete opleggen.

Nouwen stelt verder dat de Infofilter-lijst inmiddels 3,8 miljoen nummers bevat. Volgens de voorzitter neemt het aantal klachten over het negeren van de Infofilter-lijst juist af en hij verwacht dat de daling nog groter wordt zodra het door de overheid ingestelde '[bel-me-niet-register](#)' actief wordt. Een telemarketingbedrijf wordt dan verplicht om klanten bij elk telefoontje registratie bij deze opt-out-lijst aan te bieden.

Door [Dimitri Reijerman](#), dinsdag 14 april 2009 16:55, views: 15.855

Tele'Train in real time customer feedback!

Tele'Train heeft de Verint Performance Foundation verder uitgebreid met applicaties voor de besturing van uw Customer Experience Management. Door het gebruik van de nieuwe module Customer Feedback heeft u real time inzage in de ontwikkeling van uw klantbeleving.

Veel organisaties zijn actief met Quality Monitoring om de kwaliteit van klantcontact te beheersen. Door deze informatie te koppelen aan de daadwerkelijke klantbeleving ontstaan er mogelijkheden om uw echte kwaliteit in kaart te brengen. Door de constatering vanuit Quality Monitoring en Customer feedback te combineren, kunt u gericht inspelen op veranderingen in klanttevredenheid, kwaliteitsverhogende acties doorvoeren en uw FAQ aanpassen om de meest optimale vorm van communicatie te vinden.

Door de introductie van Customer Feedback benadrukt Tele'Train nogmaals het belang van tevreden klanten. Volgens Jeroen Voswinkel, directeur Tele'Train Software is deze module een waardevolle aanvulling op de al bestaande performance suite. "Het combineren van Quality Monitoring data met de daadwerkelijke klantbeleving geeft een organisatie de mogelijkheid serviceverlening tot het hoogste niveau te laten stijgen"

Tele'Train introduceert eerste Nederlandstalige Speech Analytics!

Tele'Train heeft in samenwerking met een aantal grote klanten waaronder Essent, KPN, SNT, Carglass en TUI de eerste Nederlandse versie van Verint / Witness Speech Analytics ontwikkeld. Op basis van meer dan 25.000 call records is een applicatie samengesteld die het mogelijk maakt diepgaande analyses te maken over de binnengekomen gesprekken en de informatie hierover real time beschikbaar te hebben.

Tele'Train is marktleider en Masterdistributeur van het Verint / Witness portfolio in de Benelux. Met deze unieke aanvulling wordt de Performance Foundation van Tele'Train verder uitgebreid. Tele'Train zal naast de basis variant als enige in Nederland de Advanced toepassing leveren. De Advanced versie biedt mogelijkheden tot gedetailleerde rapportages en geautomatiseerde root-cause analyses.

De eerste implementatietrajecten zijn inmiddels gestart, en dit voorjaar zullen de eerste seminars samen met de klanten worden opgezet, zodat iedereen kan ervaren hoe klantcontact nog verder verbeterd kan worden.

Unamic/HCN Financial Services ontvangt nieuwe ISO-certificering

Unamic/HCN Financial Services, specialist in outsourcing van financiële klantprocessen zoals facturatie en credit management, heeft deze week haar nieuwe ISO:9001-2008 certificering ontvangen.

ISO:9001 is een internationaal bekende kwaliteitsmanagement norm en wordt toegepast door meer dan een half miljoen organisaties in 160 landen. Het kwaliteitskeurmerk is na een intensieve toetsing van systemen en processen van Unamic/HCN Financial Services in Alphen aan den Rijn toegekend door Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA). Alle Unamic/HCN Contact Centers beschikken eveneens over een ISO:9001 normering.

Niek Bos, directeur Financial Services: "Voor Unamic/HCN is dit een bevestiging van de kwaliteit van onze dienstverlening aan opdrachtgevers en dit legt de basis voor nog betere prestaties in de toekomst. Met name de specifieke aanpak van LRQA op het gebied van 'business assurance' draagt hier in belangrijke mate aan bij".