

## Colofon

Voor nadere informatie over artikelen in deze nieuwsbrief kunt u contact opnemen met:

Werkgeversvereniging  
Callcenters (WGCC)

Overgoo 13  
Postbus 262  
2260 AG Leidschendam  
tel. 070-3206744  
fax. 070-7620020  
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

[Quality Contacts treedt toe tot WGCC](#)

[Klantenservicefederatie](#)

[WGCC en VCN gaan samenwonen](#)

[WGCC-event:roeien in de havens van Rotterdam](#)

[Unamic HCN wederom genomineerd](#)

[Speurders.nl laat advertenties controleren](#)

[Winnaars Masterclass Tele Train Gebruikersdag](#)

[Ron Apontoweil Nieuwe directeur Tele Train Software](#)

[Nieuw consumenten TV-programma van start op RTL5](#)

## Quality Contacts treedt toe tot WGCC

Leidschendam, oktober 2009 **Quality Contacts in Schagen is toegetreden tot de WGCC. Quality Contacts is een modern contactcenter, gevestigd in Schagen en Velsbroek. Het bedrijf werd in 2005 opgericht door Age de Jong (algemeen directeur) en Niels Vader (commercieel directeur). Inmiddels telt Quality Contacts bijna driehonderd personeelsleden, die actief zijn in inbound en outbound dienstverlening.**

Sinds de oprichting is Quality Contacts in een enorm tempo gegroeid. Daarom hebben zij begin 2009 hun intrek genomen op een nieuwe grotere locatie in Schagen. Hiermee zijn zij nu ook ingericht op de verdere toekomstige groei.

## WGCC

De Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC) vertegenwoordigt de zogenoemde facilitaire callcenters, die in opdracht van bedrijven en (overheids)organisaties customer management dienstverlening verzorgen. De WGCC representeert de Nederlandse topbedrijven op het gebied van klantcontact. Kwaliteitsbewaking is voor deze jonge en snelgroeiende sector van groot belang. De leden van de WGCC onderscheiden zich op dat gebied door de eisen die aan hen gesteld worden: jaarlijks worden de aangesloten bedrijven geaudit voor het WGCC Quality Membership.

## Klantenservicefederatie

Leidschendam, 24 november 2009. Zoals aangekondigd in de vorige digit heeft het bestuur van de KSF op 3 november jl. opnieuw een bijeenkomst gehad met haar stakeholders. Daar is besproken een door de KSF opgestelde notitie waarin de opmerkingen die de stakeholders op 29 juni jl. hadden gemaakt zijn samengevat en waarin vervolgens is aangegeven wat de KSF en de stakeholders zouden kunnen doen om de kwaliteit en professionaliteit van de branche te vergroten. Beide partijen hebben vervolgens aangegeven wat ieder van hen daaraan zou kunnen doen. Deze punten zullen in een beleidsnotitie nader worden uitgewerkt en vervolgens bilateraal besproken worden met de individuele stakeholders.

De KSF zal op donderdag 21 januari 2010 een nieuwjaarsreceptie houden op dezelfde locatie als vorig jaar nl. bij Kalkovens aan de Havenstraat 311 in Huizen (NH) van 16.30 – 19.00 uur.

## WGCC en VCN gaan samenwonen

WGCC en VCN gaan samen kantoor houden aan de Overgoo 13 in Leidschendam, de huidige WGCC-lokatie. Vanaf 1 januari zijn Ineke van den Bor en haar staf op dat adres te bereiken. Daarmee zal ook de Klantenservice Federatie verhuizen naar 'Haagse sferen'. Volgens WGCC-secretaris Dian van Leeuwen zal deze move de samenwerking ten goede komen. 'Gezamenlijk kunnen we nu nog beter afstemmen wie wat doet en hoe we de taken van belangenbehartiging en kennisdelen beter kunnen invullen'. De fysieke positionering van de Klantenservice Federatie in Den Haag past volgens Van Leeuwen ook beter bij de rol die deze organisatie

moet gaan spelen. De Federatie zal immers meer en meer de politieke belangenbehartiging van de WGCC over moeten gaan nemen.



### **WGCC-evenement: roeien in de havens van Rotterdam**

Roeien in sloepen op dat wat wel eens de meest regenachtige dag van 2009 zou kunnen worden. Maar niets van dat alles! Om drie uur sharp op 8 oktober startte het jaarlijkse WGCC-event en brak tegelijkertijd de zon door. Zo konden alle manches droog gevaren worden en genoot het gezelschap van thee en de eerste vroege biertjes op het terras van Eetcafé Het Gesprek aan de Glashaven. Daarna werd het ruime sop van de Maas gekozen voor een rondvaart door de havens van Rotterdam.



### **Unamic/HCN wederom genomineerd voor FD Gazellen Award**

Facilitair dienstverlener op het gebied van klantprocessen Unamic/HCN is voor het tweede jaar op rij genomineerd voor een FD Gazellen Award. Vorig jaar nam de contactcenter organisatie een Gouden FD Gazelle in ontvangst. Met een omzetgroei van 206% over de jaren 2005 - 2007 was Unamic/HCN in de omzetklasse "middelgroot" het best presterende bedrijf in de provincie Flevoland.

Het hoofdkantoor van Unamic/HCN bevindt zich in Almere echter de organisatie beschikt over een groot aantal eigen contactcenters in de Benelux en ook offshore in Suriname en Turkije. Verder verzorgt de organisatie de operationele uitvoering van inhouse contactcenters op de locatie van een aantal opdrachtgevers.

De FD Gazellen Awards zijn een initiatief van het Financiële Dagblad en Graydon en worden toegekend aan bedrijven die een forse omzetgroei laten zien gemeten over drie aaneensluitende jaren. Het hoofdcriterium is een omzetgroei van minimaal 20% over een periode van drie jaar. De omzetgroei dient ononderbroken te zijn over deze periode van drie jaar en in het eerste jaar behoort de omzet minimaal € 100.000, - te bedragen. Het laatste jaar dient het nettoresultaat positief te zijn. Dit jaar wordt de omzetgroei over de jaren 2006, 2007 en 2008 beoordeeld.



### **Speurders.nl laat advertenties controleren door Unamic/HCN**

Speurders.nl., onderdeel van de Telegraaf Media Groep, heeft haar klantenservice uitbesteed aan facilitaire contactcenter organisatie Unamic/HCN. De voornaamste activiteit van de klantenservice van het succesvolle online advertentiebedrijf bestaat uit het controleren van ingebrachte advertenties op wettelijk verboden, aanstootgevende en dubbele advertenties. Maandelijks worden er op de website gemiddeld een miljoen advertenties geplaatst. Een deel hiervan wordt dagelijks op basis van 'verdachte woorden' gefilterd en handmatig op correctheid beoordeeld.

Speurders.nl heeft haar klantenservice uitbesteed aan Unamic/HCN om de flexibiliteit en servicekwaliteit van de klantenservice te verbeteren en de ingezonden advertenties effectiever af te handelen. Hiernaast streeft

Speurders.nl naar een integrale kostenverlaging van de klantprocessen binnen de organisatie. Speurders.nl en Unamic/HCN hebben er dan ook voor gekozen het volledige project in het contactcenter van Unamic/HCN in Suriname te laten uitvoeren. Naast lagere kosten brengt het tijdsverschil met Nederland ook het voordeel met zich mee dat het 'service-window' sterk wordt uitgebreid zodat advertenties die aan het einde van de Nederlandse werkdag of werkweek worden geplaatst nog diezelfde dag worden nagekeken. "Ons aanbod groeit enorm, inmiddels hebben wij meer dan 2 miljoen advertenties op de site. Door onze servicedesk op deze manier in te richten tillen wij de kwaliteit van de site naar een hoger niveau en kunnen wij blijven voldoen aan de verwachtingen van onze gebruikers", aldus Leon Kramer, Business Unit Manager Speurders.nl.



## Winnaars Masterclass TeleTrain Gebruikersdag

De TeleTrain Gebruikersdag wordt jaarlijks bezocht door meer dan 150 gebruikers en staat garant voor nieuwe inzichten, kennisdeling en kennis maken met elkaar. Dit jaar werd het thema 'Customer Experience' voor en door klanten belicht. Met de ondersteuning vanuit Verint Speech Analytics en Verint Customer Feedback kan deze klantbeleving daadwerkelijk integreren in de operatie van iedere dag.

Dit jaar werd tevens een Masterclass Contactcenter Management weggegeven aan gebruikers met de meest vooruitstrevende visie op het gebied van Customer Experience. Door diverse vragen te beantwoorden en een eigen visie te geven op enkele stellingen, maakten de gebruikers kans op één van de vijf plekken in de Masterclass.

De winnaars van de Masterclass Contactcenter Management zijn geworden:

- Marjet van Raalte (KPN)
- Gregory Ravenstein (Cygnic)
- Pascal Blatter (Nuon)
- Wibo Kedde (ASR)
- Henk Kok (RDW)

TeleTrain draagt door middel van de uitreiking van deze Masterclass bij aan de verbreding van visie van management binnen contactcentra. Het centraal stellen van de klant bij vakspecialisten als planners, teamleiders en callcenter managers zorgt voor een verdere optimalisatie van de klantbeleving.

Mocht u zelf geïnteresseerd zijn in één van de trainingen van TeleTrain of vakinhoudelijke coaching willen inzetten bij uw organisatie dan kunt u contact opnemen via [info@teletrain.nl](mailto:info@teletrain.nl) of telefoonnummer 020 470 46 58.

Lees het gehele nieuwsbericht op onze website [www.wgcc.nl/actueel](http://www.wgcc.nl/actueel)



## Ron Apontoweil nieuwe directeur TeleTrain Software

TeleTrain Holding heeft bekend gemaakt dat Ron Apontoweil per 1 januari 2010 zal toetreden tot de directie van TeleTrain als directeur Software. De heer Apontoweil is afkomstig van KPN waar hij van 2004 tot 2009 behoorde tot het management team van KPN Contact. Van 2004 tot 2006 was hij verantwoordelijk voor Processen & ICT, hij vervolgde zijn carrière op de afdeling Klant Reacties, waarbij de heer Apontoweil uitdagende operationele doelen combineerde samen met het doorvoeren van een ingrijpende reorganisatie. Onder zijn leiding zijn de

vele IPB klachten die KPN in 2007 ontving, opgelost.

Jeroen van Hooff, algemeen directeur van TeleTrain, is uiteraard verheugd met zijn komst: "Ron heeft zich bewezen als een zeer gedreven en committed manager. Hij is ambitieus, operationeel sterk, deskundig en een teamplayer. Ron richt zich op de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant en werkt van daaruit aan zijn doelstellingen."

De heer Apontoweil volgt Jeroen Voswinkel op die ad interim verantwoordelijk was voor TeleTrain Software in combinatie met zijn huidige functie als directeur van de business unit Professional Services.

Lees het gehele nieuwsbericht op onze website [www.wgcc.nl/actueel](http://www.wgcc.nl/actueel)



**Nieuw consumenten TV-programma van start op RTL5  
Amsterdam - Maandag 02 november 2009 - Vandaag is een nieuw dagelijks Direct Response consumentenprogramma gestart, dat dagelijks tussen 13.00 en 14.00 uur op RTL5 uitgezonden wordt. Per uur bieden circa 6 bekende merken hun diensten en producten aan in een exclusief voor het programma samengesteld aanbod. Kijkers van dit nieuwe programma worden opgeroepen om te bellen voor hun aanschaf. Daarnaast is er de mogelijkheid om online te bestellen. De callcenters van initiatiefnemer Experience Groep verzorgen de orderintake. Het programma heet JeroenTV.**

#### **Bekende merken**

JeroenTV richt zich op de bekende merken. Dat is voor een dergelijk programma nieuw. Vandaag is gestart met bijdragen van enkele merkaanbieders in onder andere telecom en energie. Het programma wordt in nauw overleg met de adverteerders gemaakt. Bellen en bestellen gaat via één centraal nummer. Daar wordt de consument door deskundige callcentermedewerkers geholpen en ondersteund bij bijvoorbeeld overstappen naar een nieuwe leverancier. Annulering kan telefonisch binnen 7 dagen. Per bestelling doneert JeroenTV tot €25 aan een goed doel naar keuze van de klant.

#### **Goed uitgelegd**

In JeroenTV krijgen consumenten in maar liefst 6,5 minuut goed uitgelegd wat een aanbod precies behelst. De presentatie van de programma's wordt gedaan door ervaren TV-persoonlijkheden Marco Verhagen en Sophia de Boer. Zij gaan vraaggesprekken voeren met woordvoerders van de adverterende bedrijven, gecombineerd met voor het programma speciaal opgenomen materiaal. De getoonde aanbiedingen zijn alleen via JeroenTV verkrijgbaar. De verschillende programmaonderdelen zijn zo opgezet dat aan het informatieve deel snel en tegen lage kosten een nieuw aanbod kan worden gekoppeld.

#### **Multimediaal**

Experience Groep is opgericht in 1996 en omvat onder meer Mycall Callcenters en de uitzender MyCall Jobcenters. Algemeen directeur Jeroen de Vries ziet in dit nieuwe format voor bel-TV een goede mogelijkheid om de kracht van telemarketing, TV, online en print te combineren. Hij verwacht dat adverteerders hun budget steeds meer zullen inzetten op kanalen waar direct resultaat zichtbaar is. Anderzijds bemoeilijkt nieuwe wetgeving steeds meer het direct benaderen van consumenten. JeroenTV maakt DRTV geloofwaardig door A-merken in eigen producties op te laten treden. De infomercials worden geproduceerd door PMG, onderdeel van Telegraaf Media Nederland.



Indien u geen persberichten meer wilt ontvangen, stuurt u dan een email aan [info@wgcc.nl](mailto:info@wgcc.nl), met in de onderwerpregel het woord 'afmelden'.

[Tell a friend](#) [Afmelden](#) [Contact](#)