

## 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

[Klantenservicefederatie](#)  
[Unamic/HCN ontvangt award](#)  
[Teleperformance beste leerbedrijf 2009](#)  
[Randstad wint eerste Diensten Innovatie Award](#)  
[Unamic/HCN levert voor 3e jaar beste supervisor](#)  
[Overname SNT afgerond](#)

## Klantenservicefederatie

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. U wordt daartoe gaarne uitgenodigd.



Het bestuur van de Klantenservice Federatie wenst u fijne feestdagen en een goede jaarwisseling.

## Unamic/HCN ontvangt ook in 2009 Gouden FD Gazelle Award

Voor het tweede jaar op rij heeft facilitair dienstverlener op het gebied van klantprocessen Unamic/HCN een Gouden FD Gazelle Award gewonnen. Unamic/HCN is in de omzetklasse "middelgroot" het best presterende bedrijf in de provincie Flevoland. Het hoofdkantoor van Unamic/HCN bevindt zich in Almere maar de contactcenter organisatie beschikt over een groot aantal eigen vestigingen in de Benelux en offshore in Suriname en Turkije. Verder verzorgt de organisatie de operationele uitvoering van inhouse contactcenters op de locatie van een aantal opdrachtgevers.

Micha Willemse en Jeroen ten Haave, oprichters van Unamic/HCN, namen bij de uitreiking in het Hotel Figi te Zeist de prijs in ontvangst. "Voor de tweede keer met deze trofee in handen staan is de mooiste waardering voor al onze medewerkers die iedere dag bezig zijn om de klanten van onze opdrachtgevers optimaal te woord te staan," aldus Willemse. Ten Haave vult aan: "Ondanks en misschien ook wel dankzij de economische situatie hebben ook in 2009 veel nieuwe opdrachtgevers hun klantcontacten aan Unamic/HCN uitbesteed. Dat geeft voor 2010 weer goede vooruitzichten."

De Nederlandse markt voor het uitbesteden van klantprocessen zoals klantenservice, technische helpdesk, facturatie en backoffice is de laatste jaren flink in beweging. Zowel in het bedrijfsleven als bij de overheid staat klantgericht ondernemen dit jaar hoog op de agenda en steeds meer organisaties doen een beroep op gespecialiseerde partners om het contact met klanten of burgers uit te voeren. Achterliggende redenen hiervoor zijn onder andere het oplossen van problemen met betrekking tot onder- en overcapaciteit, het realiseren van kostenbesparingen en –flexibilisering en toegang tot de meest geavanceerde communicatietechnologieën.

### Over FD Gazellen Awards

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 is de omzetgroei over de jaren 2006, 2007 en 2008 beoordeeld. Kijk voor meer informatie op [www.fd.nl/fdgazellen](http://www.fd.nl/fdgazellen).

## Teleperformance beste leerbedrijf 2009

Vakjury Ecabo verkiest contactcenter specialist boven 46.000 leerbedrijven

**De jury van kenniscentrum Ecabo heeft de Teleperformance vestiging in Maastricht vanmiddag om 15.30 uur uitgeroepen tot Nederlands beste leerbedrijf van het jaar. De specialist in contactcenter services heeft deze belangrijke prijs vooral te danken aan de intensieve begeleiding van leerlingen en het inspelen op de mogelijkheden van het individu. De vakjury heeft een keuze gemaakt uit meer dan 60 nominaties. In het juryrapport kwam vooral naar voren dat binden en boeien de rode draad vormt in het opleiden bij Teleperformance. "Willen staat hier duidelijk boven kunnen, degenen die gemotiveerd zijn krijgen opmerkelijke en zeer leerzame kansen" aldus de jury.**

ECABO is het 'kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven' voor de economisch/administratieve, ICT- en veiligheidsberoepen. Ecabo streeft ernaar om beroepsonderwijs optimaal te laten aansluiten op de behoeften op de arbeidsmarkt. Elk jaar schrijft Ecabo een wedstrijd uit onder al haar sectoren. De selectiecriteria bestaan onder andere uit ervaring, relaties met de opleidingsinstituten, maatschappelijke betrokkenheid en onderscheidend vermogen. In totaal werden 60 bedrijven uit verschillende branches beoordeeld. Teleperformance is in juli van dit jaar genomineerd als finalist samen met nog twee andere organisaties, één uit de zorg en een verzekeraar. De drie finalisten zijn de afgelopen maanden meerdere keren bezocht, tijdens die bezoeken is er onder andere een filmimpressie gemaakt over het leren binnen Teleperformance.

### **Onderwijsproject**

De Maastrichtse vestiging van Teleperformance, waar momenteel circa 1100 mensen werken, heeft met het winnen van deze onderscheiding een bedrag ontvangen van 2500 euro. Dit bedrag mag naar eigen inzicht worden besteed aan een maatschappelijk relevant onderwijsproject. Patricia Didderen, HR manager van Teleperformance Maastricht geeft aan dat men hierbij ook de mening van de huidige leerlingen meeneemt. "We gaan natuurlijk nog een keer een positieve evaluatie met ze doen, hierin stimuleren we de jongeren om aan te geven wat we nog kunnen verbeteren om hun opvolgers nog beter te begeleiden. Deze prijs is belangrijk voor de toekomst van het Nederlandse bedrijfsleven. Deze toekomst ligt voor een groot deel in handen van de leerlingen van nu. Het is goed dat daar via deze onderscheiding extra aandacht aan wordt gegeven. We zijn als organisatie trots op onze leerlingen, in de meest brede zin van het woord.", aldus Didderen.

### **Trots**

Norbert van Liemt, CEO van Teleperformance Benelux is zeer tevreden met deze prijs. Van Liemt: "Om twee redenen vinden we dit een belangrijke opsteker voor onze organisatie. Ten eerste heeft het te maken met je interne organisatie, leerlingen zijn volgens mij heel goed in staat om de sfeer en mogelijkheden van je organisatie te taxeren. Zeker deze generatie doorziet snel de prioriteiten van je personeels- en opleidingsbeleid. Hiernaast heeft de onderscheiding ook een mooie uitstraling op de totale branche van facilitaire contactcenter diensten. We zijn met Teleperformance een aantal jaren geleden heel bewust een andere weg ingeslagen. Juist de begeleiding van de medewerkers is een hele belangrijke succesvoorwaarde. We besteden veel aandacht aan trainingen en opleidingen. Het goed begeleiden van leerlingen en stagiair(e)s is hier een integraal onderdeel van".



### **Randstad wint eerste Diensten Innovatie Award**

**Randstad is uitgeroepen tot beste diensten innovator. CEO Ben Noteboom ontving vandaag uit handen van Minister Van der Hoeven van Economische Zaken de Nederlandse Diensten Innovatie Award. Randstad krijgt de onderscheiding voor de manier waarop het bedrijf in de**

wereld van werk permanent en samen met klanten haar dienstenaanbod vernieuwt. Innovatie van diensten is zeker zo belangrijks als technologische innovatie. Ruim 70% van het BNP komt uit de dienstensector en ongeveer 80% van de mensen is daarin werkzaam. Ook industriële bedrijven zullen aan diensteninnovatie moeten gaan doen. Steeds meer producenten ontdekken dat de klant of consument uiteindelijk vraagt om betere dienstverlening in plaats van producten.

De prijs is in het leven geroepen door Exser, het Nederlands centrum voor Diensteninnovatie. In Exser werken bedrijven, overheden en kennisinstellingen samen om sneller en beter te innoveren. Dienstverleners kunnen daar leren van de ervaringen van de maakindustrie met R&D. En producenten kunnen via Exser leren hoe ze van hun product een dienst kunnen maken. Pathé, Randstad, Albert Heijn, Greenwheels en KLM waren de genomineerden. Bioscoopexploitant Pathé vertoont in haar theaters tegenwoordig live concerten die elders in de wereld plaatsvinden, Randstad innoveert samen met klanten haar dienstenaanbod, Albert Heijn maakt van boodschappen halen een levensvervulling, Greenwheels heeft de auto vervangen voor mobiliteit en KLM ontzorgt reizen per vliegtuig.



### **Susan Zaagstra is Supervisor van het Jaar 2009 Unamic/HCN levert voor derde jaar op rij de beste supervisor**

**Voor het derde jaar op rij is de titel 'Supervisor van het Jaar' toegekend aan een teamleider van Unamic/HCN, facilitair dienstverlener op het gebied van klantprocessen.**

**Susan Zaagstra, teamleider in het contactcenter van Unamic/HCN te Haarlem, is op donderdagavond 26 november uit elf genomineerden verkozen tot de beste supervisor in de categorie 'facilitair'.**

De titel 'Supervisor van het Jaar' wordt jaarlijks door een vakjury toegekend aan contactcenter supervisors uit twee categorieën: Inhouse en Facilitair. De vakjury bestond dit jaar uit: Jac Vermeer van SNT (voorzitter), Gerda Verkerk van Oxxio en Anja Hulsenboom van Philipse Business School. De functie van supervisor omvat het leidinggeven en aansturen van een team medewerkers dat structureel en planmatig klantcontact onderhoudt in een contactcenter omgeving.

De dolgelukkige Susan Zaagstra kon haar oren niet geloven toen zij als winnaar uit de bus kwam: "Ik ben echt vereerd met deze benoeming en ook heel trots dat onze opdrachtgever Translink Systems bij de uitreiking aanwezig was. Voor het project OV-chipkaart heb ik vier jaar geleden de allereerste call aangenomen, en afgelopen september de 250.000ste, dan bouw je toch wel een band op samen."

Ook de directeur van Unamic/HCN, Simon Verzijl, is enthousiast: "Ik ben trots op Susan. En drie keer achter elkaar deze titel naar iemand uit jouw organisatie zien gaan is werkelijk fantastisch. De winst van de Gouden FD Gazelle Award eerder deze week zegt wat over de succesvolle ontwikkeling van ons bedrijf in het algemeen, maar deze titel raakt direct de kwaliteit van onze mensen en de dienstverlening die zij voor onze opdrachtgevers uitvoeren."



## Overname SNT door Fortis Private Equity en management SNT afgerond

### Strategische impuls voor aanbieder customer contact services in Nederland en België

Fortis Private Equity Nederland (FPE) en het management van SNT hebben de overname van SNT afgerond. De transactie betreft de overname van alle aandelen SNT Nederland en SNT België van KPN. SNT is een van de grotere (customer) contact center bedrijven in de Benelux en is met circa 1.250 medewerkers actief vanuit vier locaties verspreid over Nederland en België. Het management van SNT verwacht met haar nieuwe aandeelhouder FPE actief in te kunnen spelen op de diverse marktontwikkelingen op het gebied van multi-channel klantcontact en customer relations management (CRM).

Door de overname door FPE en management komt SNT weer op eigen benen te staan. Jac Vermeer, algemeen directeur van SNT is daarover erg verheugd: "We hebben FPE de afgelopen periode leren kennen als een actieve, ondernemende en betrokken investeerder. Met hen als nieuwe partner kunnen we als zelfstandige en onafhankelijke onderneming inspelen op de marktontwikkelingen binnen onze sector en verder groeien in Nederland en België. Met KPN hebben we van SNT een krachtig bedrijf gemaakt met een goede en solide marktpositie, met FPE kunnen we nu verder investeren in nieuwe ontwikkelingen op het gebied van klantcontact. Dat SNT actief blijft voor verschillende KPN labels in Nederland en België is blijk van erkenning van de kwaliteit van SNT's dienstverlening."

In een toelichting op de transactie zei Arne Hamers, Investment Director bij Fortis Private Equity: "Als toonaangevende speler in de Nederlandse en Belgische customer contact markt is SNT uitstekend gepositioneerd om in te kunnen spelen op de nieuwe marktontwikkelingen. Er is een solide basis gelegd voor verdere groei en uitbreiding van haar activiteiten, zowel autonoom als via acquisities. Wij zijn er trots op dat wij als investeerder een bijdrage mogen leveren aan de verdere uitbouw van SNT, een onderneming die goed bij onze investeringsdoelstellingen past."



WGCC



#### De WGCC & het SECC

bedanken u voor de fijne samenwerking in 2009 en wensen u Prettige Kerstdagen en een **Succesvol 2010**.



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'.

