

## 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. 070-7260020  
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](#)

[WGCC wijzigt naam](#)

[Bestuur WGCC uitgebreid](#)

[Titel op de 1e plaats ranglijst beste wereldwijde CC](#)

[Teleperformance lanceert high-end dienstverlening](#)

[Solliciteren bij Unamic HCN met LinkedIn Profiel](#)

[TDA gecertificeerd Quality Member WGCC](#)

[Hoe klant-en servicegericht zijn webshops anno 2010](#)

[Verlening servicecontract Unamic HCN met wehkamp.nl](#)

[Teleperformance breidt salesteam uit met Martine Rodenburg](#)

[TeleTrain introduceert de EduPortal](#)

[Vakblad CCM overgenomen door CCMA](#)

[ConsuWijzer.nl waardevol voor consumenten en toezichhouders](#)

[Landelijke media uit de bocht over o.a. Philipse Business School](#)

### Klantenservicefederatie

Sinds 1 januari 2010 heeft VCN haar intrek genomen in Leidschendam waar ook het kantoor van de WGCC ook is gevestigd. Ook de KSF heeft daarmee een zitplaats gevonden. Op 21 januari hebben de 3 organisaties gezamenlijk een succesvolle nieuwjaarsreceptie gehouden in Huizen waar vele personen aanwezig waren.

De KSF is thans bezig gesprekken te voeren met andere organisaties, bv. CCMA en DDMA, om interesse te wekken voor de KSF. Er is ook een lijst opgesteld van bedrijven waar de KSF middels een presentatie haar "boodschap" zal gaan vertellen.

Op 4 maart a.s. is er een Algemeen Overleg in de Tweede Kamer met Staatssecretaris Heemskerk onder andere over de 0900 problematiek, waarover ook de KSF middels briefwisseling haar standpunten heeft uiteengezet. Tevoren zullen er nog gesprekken worden gevoerd met Kamerleden.



### WGCC wijzigt naam

#### De Multichannel-dienstverlening maakt callcenter contactcenter

Leidschendam, 15 februari 2010 - De WGCC heeft gisteren een naamswijziging doorgevoerd. De brancheorganisatie heet nu Werkgeversvereniging Contactcenters, in plaats van Werkgeversvereniging Callcenters. De afkorting WGCC blijft daarmee gehandhaafd. De nieuwe naam doet recht aan de ontwikkeling naar multichannel-dienstverlening. Alle WGCC-leden zijn ontstaan vanuit het fundament van telefonische dienstverlening. Customer Contact is tegenwoordig echter per definitie multichannel en omvat de gehele communicatieketen. Van telefoon tot email en chat en van persoonlijke contacten tot selfservice; zowel inkomend als uitgaand. Integratie van helpdesk, serviceverlening en commerciële contacten is dus de norm geworden.



## Bestuur WGCC uitgebreid

Leidschendam, 15 februari 2010 - Het bestuur van de Werkgeversvereniging voor de Contactcenters (WGCC) is uitgebreid met de algemeen directeuren van L&H, Bell Sell en Unamic/HCN. Robbert Heemskerk, Marc-Derek Schönberger en Simon Verzijl werden gisteren benoemd door de algemene ledenvergadering. Voorzitter Dick Bakker verwelkomde de uitbreiding van zijn college: 'Hiermee is de afspiegeling van onze werkgeversvereniging in het bestuur nog beter geworden. Immers naast een sterke vertegenwoordiging van de grote customer-contact-organisaties, hebben we nu ook een gespecialiseerde outboundspeler – Bell Sell – aan boord bij de dagelijkse beleidsontwikkeling in de WGCC. En met L&H is natuurlijk een bijzondere nieuwe combinatie toegetreden'. Over de portefeuilleverdeling in dit vernieuwde WGCC-bestuur wordt nog nader besloten. Wel werd bekend gemaakt dat Cendris-directeur Jeroen Veldstra de portefeuille HRM-beleid – inclusief de binnenkort af te sluiten nieuwe CAO – voor zijn rekening gaat nemen. De andere bestuurders zijn Jac Vermeer van SNT, Norbert van Liemt van Teleperformance en secretaris Dian van Leeuwen.



## Sitel andermaal op 1e plaats op ranglijst van beste wereldwijde contact centers

Dinsdag 26 januari 2010 - **Dienstverlener krijgt topscore in 11 kritische prestatie categorieën en is in het Black Book Outsourcing 2009 onderzoek uitgeroepen tot preferente leverancier.**

**Eindhoven - Sitel, een specialist in het uitbesteden van klantcontacten maakt bekend dat het bedrijf in 2009 de eerste plaats inneemt op de ranglijst van beste wereldwijd opererende contact centers in het Black Book of Outsourcing 2009. De ranglijst geeft aan dat Sitel deze eervolle onderscheiding voor het tweede achtereenvolgende jaar krijgt toegewezen.**

De Brown-Wilson Groep, onderdeel van Datamonitor, voert jaarlijks onderzoek uit om de tevredenheid van organisaties met betrekking tot hun outsourcing dienstverleners vast te stellen. De resultaten van dit onderzoek worden beschouwd als de meest uitgebreide en representatieve studie naar de ervaringen met leveranciers van outsourcing diensten en zijn afkomstig van ruim 26.000 respondenten van afnemers van diensten overal ter wereld.

Het Black Book of Outsourcing wordt beschouwd als de enige onafhankelijke industrie standaard voor klanttevredenheid in de wereldwijde dienstverlening. Meer dan de helft van alle verwerkte antwoorden is afkomstig van topmanagers en bestuurders. Meer informatie over de ranglijst kunt u vinden op:

<http://TheBlackbookOfOutsourcing.com>

\* Lees het gehele persbericht op [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl)



## Teleperformance lanceert high-end dienstverlening

28 januari 2010 - **Zoetermeer - Platinum is de nieuwe high-end contactcenter dienstverlening van Teleperformance. Platinum is een combinatie van geavanceerde technologie, de wereldwijde kennis van Teleperformance en hoog opgeleide medewerkers. Teleperformance levert hiermee een dienst die optimaal inspelt op de wereldwijde behoefte aan superieure service en excellente klanttevredenheid. Naast de vernieuwende technieken en kennis van de medewerkers onderscheidt Teleperformance zich door het verstrekken van diepgaande analyses van de dienstverlening. De afgelopen week is Platinum gepresenteerd aan vooraanstaande relaties tijdens een bijeenkomst in Londen.**

#### **Social media**

Naast het afhandelen van telefonie en e-mail, vind ook online monitoring plaats. "Teleperformance Platinum volgt de mening van de consumenten over de klant in blogs en op social networks. Zo bieden we een breed overzicht van de wijze waarop onze diensten worden waargenomen. Ook kunnen we ons een beeld vormen van de perceptie van de producten van de betreffende klant", aldus Norbert van Liemt, CEO van Teleperformance in de Benelux. "Deze gegevens leiden tot betere processen, diensten en producten voor de consument. Met Teleperformance Platinum is er nu een cijfermatig bewezen alternatief voor de voortgaande verschraving van klantcontact en lage klanttevredenheid".

\* Lees het gehele persbericht op [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl)



#### **Solliciteren bij Unamic/HCN met LinkedIn profiel**

Vrijdag 29 januari 2010 - **Almere - Op de website [www.werkenbijunamic.nl](http://www.werkenbijunamic.nl) kunnen werkzoekenden zich nu inschrijven en solliciteren op vacatures met behulp van hun LinkedIn profiel. Leverancier van werving en selectiesoftware, OTYS Recruiting Technology, heeft als eerste een API koppeling met LinkedIn ontwikkeld waarmee de selectiesoftware de gegevens van de kandidaat uit het LinkedIn profiel onttrekt. Unamic/HCN heeft als OTYS gebruiker hiermee de primeur op deze 'Curriculum Vitae koppeling' met een wereldwijd leidend social media platform.**

LinkedIn, het snelstgroeiende zakelijk netwerk (één gebruiker per seconde), is op veel facetten waardevol voor werkzoekenden. René Nijman, Manager Planning, Recruitment & Employer Marketing van Unamic/HCN: "LinkedIn is een zeer interessant platform om met name hoger opgeleide kandidaten te vinden. LinkedIn is voor werkzoekenden een manier om hun carrière onder de aandacht te brengen. Doordat zij nu met hun LinkedIn profiel kunnen solliciteren op onze vacatures maken wij het voor kandidaten eenvoudiger om gegevens aan ons door te geven en werkt het voor ons goed om vacatures gericht te matchen met hun profielen."

De website [www.werkenbijunamic.nl](http://www.werkenbijunamic.nl) is voorzien van een inschrijven en sollicitatieformulier, waarbij het CV gebruikt kan worden om de gegevensvelden automatisch in te vullen. Hierdoor hoeven

kandidaten geen extra handelingen meer uit te voeren. Naast het gebruikelijke CV kan nu ook het LinkedIn CV daarvoor gebruikt worden. Unamic/HCN ziet de koppeling met LinkedIn als weer een stap verder in het gebruik van innovatieve webtechnologie.



## TDA wederom gecertificeerd als Quality Member van de WGCC

Maandag 15 februari 2010 Almere - Na een intensieve jaarlijkse audit is Telecom Direct Almere (TDA) als één van de eerste leden wederom tot Quality Member van de WGCC benoemd. Als Quality Member voldoet TDA aan een tiental gedragsregels, waaronder de naleving van de gewijzigde Telecommunicatiewet, met het recht van verzet en het Bel-Me-Niet-Register. Het Quality Member certificaat toont aan, waar ca. 150 mensen in het centrum van Almere-Haven en Emmeloord al jaren mee bezig zijn, het constant leveren van kwalitatief klantcontact voor haar klanten.

### Quality Membership WGCC

De WGCC verwacht met de Quality Members tegemoet te komen aan de vraag uit de markt naar kwaliteitsonderscheidingen voor callcenters. Correcte toepassing van wet- en regelgeving wordt daarbij steeds belangrijker gevonden. "Vooral bij grote (Europese) aanbestedingen zijn opdrachtgevers daarom geneigd om de voorkeur te geven aan lidmaatschap van een werkgeversvereniging. Quality Members geven daaraan concrete inhoud", aldus Dick Bakker, voorzitter van de WGCC.

### Optimalisatie van de audit

Cokky Bosman, voorzitter van de kwaliteitscommissie WGCC: "Als kwaliteitscommissie hebben wij de afgelopen periode wederom veel energie gestoken in het optimaliseren van de audit. Hierdoor is de audit op een aantal punten behoorlijk aangescherpt. Dit jaar is er speciaal gecontroleerd op het toepassen van het recht van verzet, zoals deze in de aangepaste Telecommunicatiewet staat. Daarnaast is er uiteraard aandacht besteed aan de naleving van de CAO regels en de aanwezigheid van Starterscertificaten. Met het verbeteren van deze items verwachten wij de kwaliteit van de WGCC leden nog beter te kunnen waarborgen naar de markt".

Eind februari is de laatste audit van de WGCC leden een feit.



## Hoe klant- en servicegericht zijn webshops anno 2010?

**Almere - Op 16 en 18 februari a.s. organiseerde Telecom Direct Almere B.V. (TDA) in samenwerking met Nic. Oud en Ruigrok Netpanel het kostenloze seminar 'Hoe klant- en servicegericht is uw webshop?' Door middel van dit seminar wilden deze drie gerenommeerde bedrijven webshops en online marketeers op een interactieve wijze inzicht geven in het gedrag, de wensen en eisen van de online consument anno 2010 en hen direct handige tips en tricks meegeven waarmee zij hier op kunnen en moeten anticiperen.**

### Groeiend besef

De online branche krijgt steeds meer inzicht in de wensen en eisen van de online consument (o.a. een inzichtelijke website,

snelheid bij levering en een gemakkelijk bereikbare klantenservice) maar weet in veel gevallen nog niet op welke wijze zij hier het beste op kunnen inspelen. Het besef dat men wel moet gaan anticiperen om niet achter te blijven in deze snel groeiende branche wordt dan ook steeds groter. Dat er in de branche behoefte is aan deze informatie blijkt wel door de vele inschrijvingen en enthousiaste reacties die inmiddels zijn binnengekomen.

\* Lees het gehele persbericht op [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl)



### **Verlenging servicecontract Unamic/HCN met wehkamp.nl**

Dinsdag 02 februari 2010 - **Almere** - **De samenwerking tussen Unamic/HCN met wehkamp.nl op het gebied van outsourcing van klantcontacten is in januari 2010 verlengd.**

De samenwerking tussen beide partijen bestaat sinds begin 2006. In die periode zijn verschillende verandertrajecten gestart en doorgevoerd, waarbij de persoonlijke service richting de klant, het bevorderen van het online contact en het verlagen van de kosten verder geoptimaliseerd zijn.

Simon Verzijl, directeur Unamic/HCN: "Bijzonder aan de samenwerking tussen Unamic/HCN en wehkamp.nl is dat de partijen erin zijn geslaagd een partnership te creëren, gebaseerd op vertrouwen en resultaten, waarin de belangen op het gebied van Total Cost of Ownership (TCO) bij beide organisaties worden gediend. Unamic/HCN en wehkamp.nl delen de doelstelling om klantcontact zo persoonlijk, efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren."

Vanaf 2006 heeft Unamic/HCN diverse servicecontacten, bestaande uit vragen van klanten over producten, aankopen en leveringen namens wehkamp.nl afgehandeld. Deze klantcontacten worden onder andere uitgevoerd vanuit contactcenters in Zwolle en Amersfoort.



### **Teleperformance breidt salesteam uit met Martine Rodenburg**

Dinsdag 09 februari 2010 - **Zoetermeer** - **Teleperformance heeft Martine Rodenburg (34) aangesteld als accountmanager. Martine is in deze nieuwe functie verantwoordelijk voor de bestaande klantenrelaties in de Benelux.**

Martine is inmiddels tien jaar actief binnen de contact center branche. Ze is er van overtuigd dat deze nieuwe functie bij Teleperformance haar de uitdaging biedt die ze zoekt. "De afgelopen jaren heb ik in de contact center branche alle facetten van de operatie gezien. Ik wilde graag wat anders, een nieuwe uitdaging, maar wel binnen de branche. Een relatie uit mijn netwerk heeft Teleperformance en mij bij elkaar gebracht en de klik was er meteen.

De cultuur in het bedrijf spreekt me erg aan, met name de gedrevenheid en het enthousiasme dat je ziet bij de mensen die er werken," vertelt Martine.

De functie van accountmanager is nieuw binnen Teleperformance in de Benelux. Martine heeft bewust voor deze rol gekozen.

"Vanuit mijn consultancy achtergrond heb ik veel aan relatiebeheer gedaan, nu krijg ik de kans om dit verder te ontwikkelen: Hoe kunnen we de relatie nog beter maken, waar kunnen we leren van elkaar en hoe kunnen we elkaar helpen ons werk zo goed mogelijk te doen? Dat is het speelveld waar ik me graag op begeef, " aldus Martine Rodenburg."



## Tele'Train introduceert de EduPortal®

Woensdag 03 februari 2010 - **Als marktleider in Erkende MBO opleidingen in de contactcenter branche werkt Tele'Train continu aan kwaliteit en innovatieve ontwikkelingen. Als eerste organisatie in Nederland wordt een geheel geautomatiseerd managementsysteem voor Erkend Opleiden, de EduPortal®, geïntroduceerd. Een nieuwe stap naar een nog betere dienstverlening!**

Volgens Hester Mager, Manager Operations binnen Training & Education, is dit systeem uniek: "Het systeem digitaliseert het gehele aanmeld- en inschrijfproces gekoppeld aan de accountantscontrole voor WVA en ESF. Onze klanten hebben hierbij zelf toegang tot het systeem en daarmee alle juiste papieren en bewijslast centraal beschikbaar om de financiering veilig te stellen.

Daarnaast levert het op elk moment actuele inzage in het opleidingsportfolio en het examendossier van de deelnemer waardoor de begeleiders, de uitzendbureaus en de ROC's op ieder gewenst moment de voortgang van de deelnemer kunnen volgen inclusief de presentieregistratie! Met deze sluitende en zorgvuldige wijze van werken levert Tele'Train een garantie op een hoog percentage geslaagde deelnemers en daarmee een goede investering in de toekomst!"

\* Lees het gehele persbericht op [www.wqcc.nl](http://www.wqcc.nl)



## Vakblad CCM overgenomen door CCMA

Donderdag 04 februari 2010 - **CCMA B.V., uitgever van de CCMA Krant, heeft het vakblad CCM overgenomen van uitgever F&G Publishing. Ook het bestuur van de CCMA liet zich daarmee verrassen door het nieuws.**

### Switch

Tot de overgehevelde contactcenteruitgaven behoren in ieder geval het vakblad Customer Contact Magazine (CCM), de bijbehorende website en de digitale nieuwsbrief, het contactcenterboekenfonds en de website ContactCenterTV.nl. Daar blijft het niet bij, want de organisatie van evenementen zoals het Nationaal Contact Center Congres, de jaarlijkse sloepenrally en het WFO-congres behoren eveneens tot het pakket dat F&G Publishing nu van de hand heeft gedaan.

Het huidige pakket van de CCMA bestond overigens al uit de CCMA Krant en een website, aangevuld met de CCMA Businessclub en de gedeeltelijke organisatie van de Contactcentermanager van het Jaarverkiezing en de Contact Center Agent Day.

**De CCMA B.V. is gekocht door Jules Odekerken en Hugo Kramer, oud-directeuren van Interfoon Call Centers. F&G Publishing is daarmee geen eigenaar meer van het portfolio dat eerder benoemd is op de site van Telecommerce. De CCMA B.V. staat overigens los van de CCMA-vereniging.**

'Als voorzitter van de vereniging ben ik geen partij in deze', reageerde bestuursvoorzitter Jos Mittelmeijer zojuist. Desgevraagd kon hij

bevestigen dat Odekerken en Kramer weer in beeld zijn. 'Zij waren in het verleden al eigenaar en hebben de BV nu weer teruggekocht. Het is puur een zakelijke transactie geweest, maar ik ga er verder niet over. Ik ben geen eigenaar, de BV is een totaal andere entiteit wat dat betreft. De BV heeft op geen enkele wijze invloed op de vereniging en qua activiteiten zullen wij gewoon op dezelfde voet doorgaan', benadrukte Mittelmeijer tot slot.

\* Lees het gehele persbericht op [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl)



## ConsuWijzer.nl waardevol voor consumenten en toezichthouders

Dinsdag 09 februari 2010 - **In 2009 raadpleegden consumenten ruim twee miljoen maal de website van ConsuWijzer, het informatieloket voor consumenten van de overheid. Dit is bijna een verdubbeling ten opzicht van 2008. Daarnaast werden er ruim 100.000 persoonlijke adviezen verstrekt aan consumenten over hun rechten. "Het is goed om te zien dat consumenten ConsuWijzer steeds beter weten te vinden. Consumenten kunnen via het loket waardevolle informatie krijgen over hun rechten en plichten. Voor de toezichthouders achter ConsuWijzer is het een belangrijke bron van informatie bij het onderzoek naar malafide praktijken," aldus Staatssecretaris Heemskerk van Economische Zaken.**

### Vragen en klachten 2009

De website [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl) werd in 2009 ruim twee miljoen keer maal bezocht. Dit betekent een enorme groei ten opzichte van 2008 toen de teller op 1.050.000 stond. Ruim 100.000 consumenten vroegen persoonlijk advies of dienden een klacht in via de telefoon (75.000), per mail (30.000) en per brief (2000). Ook gebruikten ruim 200.000 consumenten de EnergieWijzer op de site om energiebedrijven te vergelijken. De top vijf van meldingen bij ConsuWijzer bestond in 2009 uit:

- Garantie en non-conformiteit (het recht hebben op een goed product)
- Telemarketing (misleidende en/of ongewenste verkooptelefoontjes)
- Energiecontracten (klantenwerving)
- Kopen online

### Signaalfunctie

De toezichthouders achter ConsuWijzer hebben naar aanleiding van de klachten en meldingen bij ConsuWijzer in 2009 diverse acties ondernomen, zoals:

- OPTA heeft naar aanleiding van klachten bij ConsuWijzer tien waarschuwingen uitgedeeld aan aanbieders van telefonie, internet en televisie voor het niet duidelijk informeren van consumenten over de opzegtermijn. Ook heeft OPTA 27 nummerinformatiediensten (18xy en 0900-nummers) gewaarschuwd de regels na te leven zoals voor het duidelijk melden dat de beller ook na het doorverbinden het vermelde tarief per minuut blijft betalen. Met de komst van het Bel-me-niet Register heeft OPTA een meldpunt geopend op ConsuWijzer. Hier zijn ruim 2400 klachten over telemarketing ingediend. Vervolgens

heeft OPTA drie bedrijven en een call center een waarschuwing gegeven.

- De NMa krijgt via ConsuWijzer veel vragen en signalen over energiebedrijven, met name over klantenwerving. Daarom heeft de NMa de regels voor de energiebedrijven op gebied van informatievoorziening aan consumenten aangescherpt. Daarnaast is de NMa een onderzoek gestart naar de kwaliteit van prijsvergelijkingsites. De resultaten hiervan worden later dit jaar bekend gemaakt.

\* Lees het gehele persbericht op [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl)



## Landelijke media uit de bocht over o.a. Philipse Business School

Woensdag 03 februari 2010 - **Den Haag - De inspectie van onderwijs heeft het initiatief genomen elk onvoldoende resultaat van een onderzoek op een website te publiceren. In de publicaties via o.a. de Telegraaf en RTL Nieuws, wordt de indruk gewekt dat er veel „slechte? Mbo-scholen zijn met slechte opleidingen. In de lijst van 64 Mbo-instellingen staat ook Philipse Business School genoemd.**

Philipse werd echter niet „slecht? beoordeeld over de kwaliteit van haar opleidingen in tegenstelling tot wat de berichtgeving suggereert. De opleidingen zijn professioneel en deskundig en daar heeft de inspectie ook geen twijfel over.

Deze berichtgeving en de complexe opleidingskundige materie kan onduidelijkheid veroorzaken bij onze studenten en tenslotte weer voor twijfel in de sector zorgen. De sector, die juist zo voortdurend bezig is met verdere professionalisering en het verbeteren van de status van de functies, ondermeer door het inzetten van erkende opleidingen en diplomering. Philipse Business School heeft meer dan 3000 studenten in de sector onder haar hoede. Het belang van goede uitleg aan alle betrokkenen en aan de sector mag dan ook duidelijk zijn.

Philipse Business School is er trots op dat zij binnen drie jaar, op eigen kracht en deskundigheid, geen enkele opmerking heeft gekregen over de deskundigheid van haar opleidingen en goede resultaten heeft weten te bereiken!

\* Lees het gehele persbericht op [www.wgcc.nl](http://www.wgcc.nl)

