

PERSBERICHT

Ede, 16 december 2008

Oprichting Klantenservice Federatie

Dit is een gezamenlijk persbericht van VCN en WGCC

De brancheorganisaties VCN (voor inhouse contactcenters) en WGCC (facilitaire contactcenters) hebben gezamenlijk de Klantenservice Federatie opgericht. De Klantenservice Federatie is een koepel voor brancheorganisaties van contactcenters en aanverwante bedrijven. Deze sector omvat ruim 1.600 bedrijven, met een totale omzet van een kleine 6 miljard euro. Van de Nederlandse beroepsbevolking heeft circa anderhalf procent een functie in professioneel klantcontact.

De federatie ondersteunt de sector op tal van terreinen, van opleiding tot kennisdelen en van kwaliteitsbeleid tot belangenbehartiging. WGCC en VCN stellen dat toenemende professionalisering en kwaliteitsborging van de dienstverlening van wezenlijk belang zijn voor het economisch groeipotentieel. Samenwerking tussen zoveel mogelijk marktpartijen maakt dat potentieel gemakkelijker ontsluitbaar.

Marco Vianen, voorzitter van VCN: "Het ontstaan van de Federatie ligt voor de hand. Beide verenigingen vullen elkaar op veel terreinen aan. De belangrijkste motivatie voor het vormen van de federatie is het ontstaan van een combinatie van betekenis in de branche en dat is in het belang voor de positionering en professionalisering".

Dick Bakker, voorzitter WGCC: "Onze belangrijkste doelgroepen voor 2009 en verder zijn de consument, de huidige en potentiële werknemers, de bv Nederland die customer contact via callcenters georganiseerd heeft, de politiek en de toezichthouders die op onze markt actief zijn. Voor al deze groepen gaat de Federatie een duidelijk aanspreekpunt worden. Wij zijn de nieuwe belangenbehartiger en spreekbuis van alle organisaties, ondernemers en werknemers die serieus werk maken van klantcontact en klantenservice".

Bestuurssamenstelling:

Het bestuur van de Klantenservice Federatie bestaat uit Robbert van Vliet - bestuurslid VCN, Jac Vermeer - bestuurslid WGCC, Dian van Leeuwen, secretaris van WGCC en Ineke van den Bor Directeur Operations van VCN. De Federatie zal geleid worden door een voorzitter van buiten WGCC en VCN. Mogelijk is het een voor de callcenterwereld nieuwe figuur. Op dit moment zijn gesprekken gaande met potentiële kandidaten.

Beleidsterreinen

Hoofdpunt van beleid van de Klantenservice Federatie is het belang van de contactcenterbranche te behartigen en – via gerichte maatregelen – de reputatie van 'klantcontact' te versterken. Daarbij wil de nieuwe organisatie het aanspreekpunt zijn bij ontwikkeling van alle bedrijfstakgerelateerde regelingen, zoals wijzigingen in de Telecommunicatiewet, arboregelingen en sociale regelingen.

De Klantenservice Federatie is van mening dat het belang van deze grote dienstensector in Nederland op dit moment nog onvoldoende doorklinkt.

De Klantenservice Federatie zal verder zwaar inzetten op arbeidsmarktvragestukken, onderwijs en scholing. Jongeren én ouderen, werknemers én werkgevers, kunnen rekenen

op een goede opleiding en begeleiding teneinde de sector aantrekkelijker te maken voor instromers en goede vakmensen te behouden.

Doelstellingen

De contactcenterbranche is één van de grote economische motoren van ons land. Wil de federatie iets betekenen voor de branche, dan zal zij zich op deze motivaties moeten concentreren en er krachtig aan werken ze waar te maken. Vanuit deze gedachten zijn de federatie-doelen in de statuten van de vereniging als volgt opgenomen:

De vereniging heeft ten doel de belangen van het Nederlands bedrijfsleven en die van de leden in het bijzonder, met betrekking tot klantencontact in het algemeen te behartiging. De vereniging tracht dit doel onder meer te bereiken door:

- ✓ het creëren van gunstige politieke en maatschappelijke condities;
- ✓ het stimuleren van kennisdeling en het opzetten van een kenniscentrum;
- ✓ het bewaken van waarden en normen binnen de branche;
- ✓ het binden van stakeholders;
- ✓ het inspireren van marktpartijen binnen de sector om continu in kwaliteit te blijven investeren;
- ✓ alle haar ten diensten staande middelen zonder dat daarbij afbreuk wordt gedaan aan het concurrerend vermogen van de in de sector werkzame ondernemingen en organisaties.

Noot voor de redactie:

Voor meer informatie over het persbericht kunt u rechtstreeks contact opnemen met:

- **Ineke van den Bor**
Telefoon: 06-34735480
E-mail: ineke.vandenbor@vcn.cc
- **Dian van Leeuwen**
Telefoon: 06-53787589
E-mail: info@wgcc.nl