

KlantenserviceFederatie (KSF)

De Klantenservice Federatie is gevormd uit de twee grootste brancheverenigingen op het gebied van klantcontact, WGCC en VCN, en is een professioneel orgaan die de sector ondersteunt en vertegenwoordigt op tal van terreinen. WGCC en VCN willen hiermee versnippering in de branche en het vak over vele verenigingen tegen gaan. De toenemende professionalisering en kwaliteitsborging van de dienstverlening zijn van wezenlijk belang voor het economisch groeipotentieel.

De KSF heeft als speerpunten gekozen voor de komende tijd:

1. Wet en regelgeving;
2. Arbeidsmarkt problematiek;
3. Scholing en opleiding.

Stakeholdersmeetings

De KSF heeft op 29 juni 2009 de eerste bijeenkomst gehouden met voor onze branche belangrijke stakeholders. Hierbij waren aanwezig de Consumentenautoriteit, de Consumentenbond, Consumentenlijn Telemarketing, DDMA, het Ministerie van Economische Zaken, OPTA, VNO-NCW en natuurlijk de KSF zelf. Ieder van de aanwezigen heeft zijn mening gegeven over de contactcenterbranche. Er is een vervolg gegeven aan deze bijeenkomst op 3 november jl.. Daarin is gesproken over de maatregelen die zowel stakeholders als de KSF zelf kunnen nemen om te komen tot verdere professionalisering en kwaliteitsbevordering.

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.

Dossier 0900 – nummers

De KSF heeft ook actie ondernomen inzake de politieke situatie rondom de 0900- problematiek. Daartoe heeft zij een 2 tal brieven aan de Tweede Kamer geschreven. Staatssecretaris Heemskerk heeft over dit onderwerp op 10 september jl. gereageerd richting de Tweede Kamer. U kunt deze correspondentie vinden op www.vcn.nl.

Nieuwjaarsreceptie

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.

WGCC en VCN gaan samenwonen

WGCC en VCN gaan samen kantoor houden aan de Overgoo 13 in Leidschendam, de huidige WGCC-locatie. 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'. Deze verhuizing zal 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 ook beter bij de rol die deze organisatie moet gaan spelen. De Federatie zal immers meer en meer de politieke belangenbehartiging van de WGCCen de VCN over nemen.