



Jaarverslag 2004

Inleiding

Het zesde bestaansjaar van de WGCC heeft duidelijk geleid tot de gewenste volgende stap in de ontwikkeling van de vereniging: een duidelijke keuze voor het zijn van een werkgeversvereniging! Dit komt tot uitdrukking in het faciliteren van de aangesloten partijen, het realiseren van branchegerelateerde verbanden en het zorgdragen voor beleidsontwikkeling.

Het interne netwerk van de leden, dat veel kennis en deskundigheid bundelt, is op diverse onderwerpen ingezet bij de voorbereiding en externe realisering van de belangenbehartiging. Concreet heeft dit tot een duidelijke vooruitgang en ontwikkeling van de WGCC geleid:

- a. De dienstverlening is uitgebreid met “het opleidingsloket”, dat maatwerk levert voor klassieke en e-learning opleidingen en de daarbij behorende subsidiemogelijkheden aanreikt.
- b. Het kwaliteitsbeleid heeft geleid tot uitwerking van het WGCC-kwaliteitskeurmerk, aan de hand waarvan in 2005 geaudit kan worden.
- c. Samen met VCN is in zeer goede samenwerking het Quality Monitoring Protocol tot stand gekomen. Het heeft nog niet overal tot operationalisering kunnen leiden, omdat FNV Bondgenoten, die ook in het overleg waren betrokken, zich op het laatste moment niet geheel in de formuleringen kon vinden. Bij diverse leden zijn in overleg met de OR echter inmiddels al regelingen geëffectueerd.
- d. Op public relations- en public affairs-terrein is in 2004 veel tot stand gebracht:
 - de in- en externe communicatie en belangenbehartiging alsmede de perscontacten en lobby zijn sterk geïntensiveerd,
 - de website is volledig vernieuwd,
 - maandelijks wordt de WGCC Digit aan leden en belangstellenden uitgebracht,
 - de ledenbrochure is omgebouwd naar een hoogwaardig jaarboek,
 - de Business Partners (thans HR&D, Newtel Essence, Tempo Team, TeleWorx, TTG Netherlands, Versatel) worden intensiever bij de WGCC betrokken.
- e. Er zijn in 2004 vijf nieuwe leden toegetreden.
- f. Er is voor de leden een specifiek op facilitaire callcenters toegespitste RI&E (risico inventarisatie) ontwikkeld.

Naast deze punten heeft een aantal andere onderwerpen in 2004 veel aandacht van bestuur en leden gevraagd. Deze onderwerpen zullen hieronder nader worden besproken.



Algemene ontwikkelingen

In het vorige jaarverslag is aandacht besteed aan de kansen en bedreigingen voor onze sector. Deze laatste zijn het afgelopen jaar fors toegenomen. Er is veel energie gestoken in het bereiken van evenwichtige bepalingen in de in 2004 aanvaarde Telecomwet. De WGCC rekent het tot haar taak consumentenirritatie tegen te gaan. Haar leden moeten zich houden aan afgesproken kwaliteitseisen en -normen.

Anderzijds moeten ook de goede kanten van callcenters over het voetlicht worden gebracht. Deze bedrijven vervullen immers een belangrijke rol voor de Nederlandse werkgelegenheid en voor de positie van vele groepen werkzoekenden. De callcenters moeten door hun steeds toenemende technologische specialisatie de kansen in diverse sectoren grijpen om op een zeer creatieve en professionele manier aan de wensen van de klant te voldoen.

De WGCC ondersteunt het infofilter, waar consumenten zich kunnen aanmelden als zij niet meer benaderd willen worden. Haar leden moeten deze bestanden respecteren.

De WGCC heeft het afgelopen jaar veel aandacht besteed aan de uitwerking van zelfreguleringsbepalingen voor de wijze waarop de Code Telemarketing en de Telecomwet moeten worden uitgevoerd door onze leden en hun opdrachtgevers. De WGCC voerde in dit kader gesprekken over een snelle toetreding tot het bestuur van de Reclame Code Commissie.

Branche CAO

De in 2003 met FNV Bondgenoten afgesloten cao is eind mei 2004 afgelopen. De WGCC-leden blijven gebonden aan de oude cao. Tijdens de onderhandelingen met FNV Bondgenoten om te komen tot een nieuwe cao bleken de eisen exorbitant en in het geheel niet passend bij de situatie in en van facilitaire callcenters. Hierdoor is geen nieuwe cao tot stand gekomen. De WGCC betreurt dit, omdat zij veel waarde hecht aan een algemeen verbindend verklaarde cao voor deze sector. Zij zette zich gedurende het gehele verslagjaar blijvend in voor een passende oplossing.

Veel dank is verschuldigd aan de leden van de cao-delegatie en diegenen, die haar ondersteunden.

Samenwerking met andere organisaties

De samenwerking met VCN krijgt concreet gestalte. Beide organisaties zien de meerwaarde hiervan. Voor 2005 is een aantal concrete afspraken gemaakt. De WGCC verwacht veel van deze samenwerking voor de in- en externe belangenbehartiging en het kennis delen via samenwerking. De samenwerking met DDMA hapert. Ook hier zouden, uitgaande van een goede beleidsterreinenafbakening, goede resultaten te bereiken zijn.

De samenwerking met VNO-NCW is in 2004 goed verlopen. Via haar secretaris bekleedt de WGCC een Algemeen Bestuurszetel in het VNO-NCW bestuur. Door deelname aan een aantal voor de WGCC zeer belangrijke commissies (Privacy, Telecom, Consumentenaangelegenheden, Werkgroep Spam en PCD (Platform Commerciële Dienstverlening) beschikken wij over goede ingangen ten aanzien van bestaande en nieuwe wetgeving en ontwikkelingen daarin.



Opleiding en scholing

Het Senter-project is in 2004 met tevredenheid afgerond. Het resultaat was een volledige blended e-learning opleiding voor agents. Het heeft ook een uitstraling naar andere branches teweeggebracht.

Een goed systeem van opleiding en scholing draagt ook bij aan verdere professionalisering. Het onderwerp krijgt steeds meer bijval van de leden. Het opgerichte onderwijsloket moet daarin voorzien evenals certificering van opleidingen via het SECC-examen.

Kwaliteitsverbetering

Dit onderwerp leeft zeer binnen de gelederen van de WGCC. Door de toenemende aandacht van politiek en maatschappij voor onze sector is het gewenst hier versneld op te treden. De commissie kwaliteit is gereedgekomen met haar voorbereidende werkzaamheden. Er is een contract aangegaan met een extern audit-bureau. De onderwerpen, waarop geaudit wordt en de inhoud daarvan staan praktisch vast. In 2005 zal de daadwerkelijke audit van alle leden volgen.

Netwerken

Sinds het bestaan van de WGCC vervullen de netwerken een uiterst belangrijke rol binnen de WGCC. Hierin verenigen zich de deskundigen van de diverse leden op het gebied van P&O, Planning, Projectmanagement en sinds kort op het gebied van Opleidingen. Dit laatste wordt steeds meer noodzakelijk gezien de ontwikkelingen op dit terrein.

Binnen de netwerken wordt eenmaal per kwartaal aan de hand van door hen zelf aangegeven onderwerpen gediscussieerd over ontwikkelingen binnen de diverse werkterreinen.

Wensen voor de toekomst

Er blijven natuurlijk altijd nog te realiseren doelstellingen over. Aandacht moet blijven bestaan voor het steeds meer zichtbaar maken van de toegevoegde waarde voor de leden en de buitenwereld, het verbreden van het draagvlak en het tegengaan van versnippering in de branche.



Het bestuur spreekt zijn grote erkentelijkheid uit voor de output die in 2004 is geleverd en voor de actieve deelname van vele leden en hun medewerkers om dit tot stand te brengen. Dit maakt de WGCC tot een vereniging, die politiek en maatschappelijk meetelt en haar bijdrage levert aan de beleidsvorming.

Samenstelling bestuur WGCC per 31 december 2004

Dick Bakker, voorzitter
Menzo de Muinck Keizer, vice-voorzitter
Kees-Jan Mars, penningmeester
Dian van Leeuwen, secretaris
Dini Bosvelt
Rob van Honschoten
Leo Dijkgraaf
Jan Jaap Stork

Bemensing van het WGCC-bureau in 2004

Dian van Leeuwen, secretaris
Herman Nieuwenhuis, woordvoering en public affairs
Mirella van Klaveren, officemanagement

WGCC-commissies

Commissie kwaliteit:

Lisette Breuker
Pieter de Graaff
Rob van Honschoten
Hanny Philipse
JanJaap Stork

Commissie Telecom:

Menno Leenart
Menzo de Muinck Keizer
Herman Nieuwenhuis
Hans Schamhart
Rob van Zalingen

Commissie meldpunt consumentenirritatie:

Pieter de Graaff
Rob van Honschoten
Norbert van Liemt
Herman Nieuwenhuis
Hans Schamhart

: W g C C :

Peter Zweers

Commissie Quality Monitoring Protocol (samen met VCN):

Van de WGCC-zijde:

Berry van Bruchem

Leo Dijkgraaf

Robbert Heemskerk

CAO-delegatie:

Dick Bakker

Berry van Bruchem

Frank Dikken

Etien Jamin

Flip van der Kolk

Henk Machiels (AWVN)

Menzo de Muinck Keizer

Adviseurs van de delegatie:

Jeroen Bors

Geert-Jan Jaarsveld

WGCC-netwerken

- Opleiders
- P&O functionarissen
- Planners
- Projectmanagers

Leidschendam, 25 augustus 2005