

Jaarverslag 2005

Het jaar 2005 heeft voor de WGCC tot de realisering van een aantal voorgenomen speerpunten geleid, die op hun beurt weer het bereiken van de doelstellingen van de WGCC dichterbij hebben gebracht.

In dit verband kunnen de volgende zaken worden genoemd:

1. Branche CAO

In het afgelopen jaar heeft het realiseren van een algemeen verbindend verklaarde CAO veel stof doen opwaaien: de totstandkoming van deze tweede CAO heeft veel aandacht opgeëist van alle betrokken partijen. Het mislukken van het overleg met FNV Bondgenoten, de nieuwe samenwerking met de Bond van Telecompersoneel (later Qlix), de openbare acties tegen het gesloten akkoord en het verzet tegen de algemeen verbindend verklaring zijn gebeurtenissen die onze werkzaamheden op een bijzondere manier gekleurd hebben. Maar het is allemaal gelukt. Alleen al in dat opzicht kunnen we terugkijken op een geslaagd jaar.

2. Starterscertificaat

In de branche CAO is ook de bepaling opgenomen over de invoering van het starterscertificaat. Onze voorzitter zei behartenswaardige woorden daarover in het laatste jaarboek.

Zonder goed opgeleide medewerkers is het in ons vakgebied onmogelijk kwaliteit te leveren. Deze inleidende cursus zorgt voor een kwaliteitsbasis. Alle nieuwe medewerkers maar ook bestaande medewerkers in de branche worden in 2006 gecertificeerd. Enkele jaren geleden beloofden wij u dat we van "agent" een beroep zouden maken. Welnu, die belofte zijn we aardig aan het inlossen!

3. Kwaliteitsbeleid

Het in de vorige jaren voorgenomen kwaliteitsbeleid is in 2005 verder vormgegeven. Het merendeel van de leden is met goed gevolg geaudit door een externe auditor op het in acht nemen van een tiental gedragscodes, die de kwaliteit van de leden van de WGCC moeten waarborgen. Op deze wijze weten opdrachtgevers ook dat, wanneer zij samenwerken met een van de WGCC-leden, deze bedrijven aan strenge kwaliteitseisen moeten voldoen.

De resultaten zijn naar de openbaarheid vertaald in de vorm van het Quality Membership, het officiële keur van de WGCC.



4. Consumentenirritatie

Veel energie en tijd is besteed aan dit dossier. Door nieuwe acties vanuit de politiek en de Consumentenbond kwam dit onderwerp opnieuw volop in de belangstelling te staan. De WGCC heeft zich pro-actief opgesteld in deze zaak. Op haar initiatief is een start gemaakt met de ontwikkeling van de Consumentenlijn Telemarketing, waardoor een belangrijke strategische samenwerking tot stand kwam met een aantal van onze opdrachtgevers. In samenspraak met andere brancheorganisaties zal deze Consumentenlijn verder tot ontwikkeling worden gebracht.

Zelfregulering blijft het uitgangspunt voor de WGCC. In dit verband moet worden vermeld het lidmaatschap van het bestuur van de Reclame Code Commissie, dat in 2005 werd verkregen.

5. Samenwerking met andere brancheorganisaties

Hoewel dit voor de WGCC een belangrijk na te streven speerpunt was is deze samenwerking slechts ten dele gelukt.

De samenwerking met VCN, waarin o.a. de inhouse callcenters zich hebben verenigd, heeft in het afgelopen jaar geen noemenswaardige vorderingen gemaakt, terwijl de voortekenen toch zo gunstig waren bij het gezamenlijk tot stand brengen van het Quality Monitoring Protocol.

Ook de samenspraak met DDMA is niet tot stand gekomen. Integendeel: in de opinievorming rondom zelfregulering hebben WGCC en DDMA lijnrecht tegenover elkaar gestaan. Gelukkig heeft DDMA haar koers op dit issue weer verlaten ten gunste van de ondersteuning van de zelfregulering.

De samenwerking met VNO-NCW daarentegen is verder geïntensiveerd. Ook zij staan op het standpunt dat zelfregulering verkozen moet worden boven (nieuwe) wetgeving. Hun steun is van grote waarde voor de verdere ontwikkeling van de callcenterbranche.

6. Public Relations en Public Affairs

Gedurende het verslagjaar is de positie van de WGCC als woordvoerder namens de sector en als inhoudelijke innovator op kwaliteitsbeleid, consumentenbeleid, sociaal beleid en opleidingen verder versterkt. Intensieve communicatie met (vak)pers en het stelselmatig uitdragen van de deliverables van de WGCC hebben aan deze positie bijgedragen. Het public affairsbeleid van de WGCC heeft zich in het afgelopen jaar gekenmerkt door een inhoudelijke en pro-actieve opstelling: Met de oprichting van de Consumentenlijn Telemarketing en de actieve benadering van partijen als de Consumentenbond, OPTA, de Consumentenautoriteit en degelijke, heeft de WGCC zich als een natuurlijke voorhoedespeler van en voor de sector ontwikkeld.

7. Kennisoverdracht en onderzoek naar kengetallen

Door de intensieve aandacht die besteed moest worden aan de bovengenoemde dossiers heeft dit punt helaas onvoldoende aandacht gekregen. Het bestuur blijft streven naar een goede invulling hiervan.



8. Overige punten

In het afgelopen jaar is onder auspiciën van de WGCC samen met onze partner SANEC met succes een studiereis gemaakt inzake offshoring naar Zuid-Afrika. Een aantal lid-bedrijven initieerde naast offshore mogelijkheden in Zuid-Afrika ook mogelijkheden in Suriname en Turkije. Ook aan de mogelijkheden voor Business Process Outsourcing (BPO) zal in de toekomst zowel in het belang van onze opdrachtgevers als voor onze leden zelf meer aandacht worden besteed.

Netwerken

Van de 4 bestaande netwerken hebben met name het netwerk van P&O-functionarissen en dat van Opleiders een zeer actieve rol gespeeld. Het laatste heeft een grote bijdrage geleverd aan de inhoudelijke vormgeving van het starterscertificaat.

Platform Business Partners

Speciaal voor bedrijven die geen gewoon lid van de WGCC kunnen worden, maar wèl gebruik willen maken van ons netwerk is er het Platform Business Partners. Business Partners treden toe tot de WGCC vanuit commerciële overwegingen. Maar meer en meer zien wij ook dat ons beleid consequenties heeft voor marktpartijen die zelf geen facilitair callcenter zijn. Goed contact is dan noodzakelijk! Als voorbeeld moge dienen de gevolgen van de algemeen verbindend verklaring van onze callcenter CAO voor de aan ons toeleverende uitzendbureaus.

Leden van het Platform kunnen specifieke diensten ontwikkelen voor de WGCC en haar leden én krijgen de mogelijkheid deze onder de aandacht te brengen. Met onze belangrijkste toeleveranciers worden zodoende onmisbare samenwerkingsrelaties gelegd.

In het afgelopen jaar is het aantal Business Partners gestegen van 6 naar 12 leden, t.w.:

Cirrus, HR&D Mensenwerk, HRTreasury, Luba, NEC PHILIPS, Philipse, Randstad, Solvendi, TeleTrain, Tempo Team, Versatel, Vocalcom.

Het bestuur dankt de deelnemende bedrijven voor hun belangstelling en hoopt ook zelf een goede wisselwerking tot stand te kunnen brengen.

Het bestuur is veel dank verschuldigd aan de leden en hun medewerkers voor hun enthousiaste deelname aan de veelheid van activiteiten, die de WGCC kent. Op deze wijze is de WGCC in staat om waar te maken waar zij voor staat: een politiek en maatschappelijke speler namens de nu en in de toekomst zo belangrijke callcenterbranche.

Samenstelling bestuur per 31 december 2005

Dick Bakker, voorzitter
Will Cramer, vice-voorzitter
Leo Dijkgraaf
Rob van Honschoten
Dian van Leeuwen, secretaris
Kees-Jan Mars, penningmeester
Jeroen Veldstra



Bemensing van het WGCC-bureau in 2005

Dian van Leeuwen, secretaris

Herman Nieuwenhuis, woordvoering en public affairs

Mirella van Klaveren, officemanagement

WGCC-commissies

CAO-delegatie

Berry van Bruchem

Dick Bakker

Henk Machiels

Flip van der Kolk

Frank Dikken

Menzo de Muinck Keizer

Etien Jamin

Commissie Evaluatie Code Telemarketing

Dick Bakker

Martine Ferment

Menno Leenart

Herman Nieuwenhuis

Hans Schamhart

Gerry Sciarone

Commissie Kwaliteit

Lisette Breuker

Pieter de Graaff

Rob van Honschoten

Hanny Philipse

JanJaap Stork

Commissie Telecom

Menno Leenart

Herman Nieuwenhuis

Hans Schamhart

WGCC-netwerken

- Opleiders

- P&O functionarissen

- Planners

- Projectmanagers

Leidschendam, 30 mei 2006

Mr. D. van Leeuwen