

Jaarverslag 2006

Inleiding

2006 was voor de WGCC een intensief en enerverend jaar, waarin opnieuw veel werk is verzet gericht op kwaliteitsverbetering en verdere professionalisering van de branche. Een aantal in het oog springende dossiers worden hieronder gepresenteerd. De WGCC stelt de inzet in 2006 van de Business Partners zeer op prijs. Het bestuur ziet een verdere versteviging van de samenwerking met hen in het verschiep. Het bestuur richt zijn dank ook aan de leden en hun medewerkers. Zij zijn steeds weer uitstekend bereid en in staat om inhoud te geven aan de belangrijke commerciële en maatschappelijke rol die facilitaire callcenters spelen.

Realisering van een nieuwe - derde – CAO voor facilitaire callcenters

Voor agents per 1 november 2006 waaraan, naast de Bond voor Telecompersoneel, FNV Bondgenoten weer als onderhandelingspartner deel nam. Voorafgaand aan de onderhandelingen werd een door ABVAKABO aangespannen kort geding gewonnen, zodat het aantal gesprekspartners beperkt kon blijven tot de meest relevante sociale partners. Naast een verdere vormgeving en uitrol van het starterscertificaat, wordt ook een begin gemaakt met een pensioenregeling.

SECC

Het SECC (Stichting Examen Contact Center) is in 2006 met veel elan van start gegaan. Het starterscertificaat is uitgerold. In de Raad van Toezicht SECC zijn thans alle in- en externe noodzakelijke vertegenwoordigingen opgenomen. Het aanvankelijke verzet van de buitenwereld tegen het starterscertificaat vermindert. Het inzicht in de noodzaak om het vak van agent verder te professionaliseren wint steeds meer veld.

Zelfregulering

In het dossier zelfregulering heeft de WGCC in het afgelopen jaar intensief samengewerkt met vertegenwoordigers van onze opdrachtgevers, VCN, DDMA, Infofilter en Thuiswinkel. De verantwoordelijkheid voor dit dossier is daarmee meer en meer gedeeld met andere stakeholders, zodat niet alleen meer de facilitaire callcenters voor de verdediging van Telemarketing als direct marketing instrument hoeven op te draaien. Binnen deze samenwerking zijn juridische en diplomatieke onderhandelingen gevoerd met OPTA. Kernpunten in de discussie waren de (actieve) aanbieding van het recht van verzet en de verantwoordelijkheid van de adverteerder. Resultaat was de totstandkoming van een Richtlijn Telemarketing als nieuwe poot onder de zelfregulering. WGCC heeft deelgenomen in de begeleidingscommissie van het onderzoek naar (zelf)regulering en consumentenirritatie door SEO, in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken.

Consumentenlijn Telemarketing

De staf van de WGCC heeft in 2006 met succes de nieuwe zelfstandige Stichting Consumentenlijn Telemarketing aan het draaien gebracht. De Consumentenlijn Telemarketing heeft inmiddels een eigen plaats binnen de zelfregulering verworven.

Kwaliteitsbeleid

Begin 2006 zijn alle callcenters, aangesloten bij de WGCC, Quality Member geworden. Dat betekent dat zij de jaarlijkse audit van de WGCC goed zijn doorgekomen. De bedrijven voldoen daarmee aan een tiental gedragsregels, waaronder natuurlijk de naleving van de Code Telemarketing en het verplicht controleren van hun adresbestanden via Infofilter. Quality Members houden zich aan de spelregels van telefonisch klantcontact.

Onafhankelijk auditor Conformiso constateerde dat de leden de audit aangegrepen hadden om de puntjes nog eens op de i te zetten. De eisen die we als WGCC stellen aan callcenters worden steeds hoger. Als ze daar niet aan voldoen irriteren we de consument. Terwijl onze leden door hun klanten juist ingezet worden om consumenten zo goed mogelijk van dienst te zijn.

De WGCC verwacht met 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 geeft daaraan – ook in 2007 – concrete inhoud. Het dat is gebleken, want steeds meer opdrachtgevers stellen het WGCC-lidmaatschap als eis voor het inschakelen van facilitaire partijen.

Samenwerking met VCN

De WGCC stelt zich nog steeds veel voor van samenwerking met VCN. In het najaar van 2006 zijn enkele besprekingen gevoerd tussen (delen van) de besturen, waar concreet is gesproken over mogelijke onderwerpen voor en vormgeving van deze samenwerking. Afgesproken is in begin 2007 een gezamenlijke nieuwjaarsbijeenkomst te houden. De raakvlakken tussen beide organisaties worden steeds duidelijker.

VNO-NCW

Bij VNO-NCW dringt steeds meer het economische en maatschappelijk belang van callcenters door. De WGCC zal ervoor waken dat zelfregulering, als zeer hoge prioriteit, zal worden ingevuld.

EIM-onderzoek

WGCC en VCN hebben in het najaar 2006 gezamenlijk opdracht gegeven aan het EIM om een onderzoek in te stellen naar de economische en maatschappelijke betekenis van callcenters in Nederland.

Hiermee wordt ook invulling gegeven aan het onderzoek naar kengetallen, dat op het verlanglijstje van de WGCC stond.

Public Relations en Public Affairs

Met de actieve inbreng van de WGCC op verschillende beleidsinhoudelijke fronten, van CAO tot zelfregulering en van kwaliteitsbeleid tot opleidingsbeleid, kon ook het profiel van de vereniging verder versterkt worden. Zowel in de richting van de vakpers als naar maatschappelijke organisaties, politici en bestuurders en – via algemene media – naar het grote publiek ondersteunt de WGCC de beeldvorming rond onze sector. Een actief PR- en PA-beleid ligt hieraan ten grondslag. Uitgangspunt daarbij bleef daarbij ook in het verslagjaar het voortdurend uitdragen van de inhoudelijke boodschappen. Deelname aan TCD en het uitbrengen van een Jaarboek maakte ook dit jaar deel uit van het PR-beleid.

Netwerk Opleiders en P&O-ers

Ook dit jaar is het netwerk Opleiders en P&O-functionarissen frequent bijeen geweest en zeer nauw betrokken bij de verdere vormgeving van het starterscertificaat. Hun inzet is van grote waarde voor het draagvlak en acceptatie van dit starterscertificaat.

Onderwerpsgerichte seminars door Business Partners

In 2006 is er een begin gemaakt met speciale, onderwerpsgerichte seminars die door Business Partners in een zelfde soort discipline worden voorbereid en geleid. In mei 2006 is er een eerste HRM-seminar geweest over "spanningsveld tussen flexibiliteit en kwaliteit", "wat train je wel en wat vooral niet" en "hebben inhouse callcenters beter personeel". Het is de bedoeling dit jaarlijks in het najaar te herhalen en daaraan ook toe te voegen een seminar in het voorjaar door Business Partners met een meer technische callcenter achtergrond.

Samenstelling bestuur per 31 december 2006

Dick Bakker	: voorzitter en algemeen beleid
Will Cramer	: vice-voorzitter, ontwikkeling starterscertificaat
Dian van Leeuwen	: secretaris, wetgeving
Kees-Jan Mars	: penningmeester, toetsingen, omzetregistratie en kengetallen
Ron Bakker	: ontwikkeling HRM beleid
Rob van Honschoten	: ontwikkeling kwaliteitsnormen en gedragscodes
Jeroen Veldstra	: ondersteuning externe netwerkstructuren
Leo Dijkgraaf	: adviseur speciale projecten

Secretariaat

Herman Nieuwenhuis	: woordvoering, public affairs
Lien Gafar	: officemanagement

WGCC-commissies

CAO-delegatie:

Berry van Bruchem

Dian van Leeuwen

Dick Bakker, voorzitter

Henk Machiels (AWVN)

Ron Bakker

Wim Jacobs

Commissie Evaluatie Code Telemarketing:

Diana Janssen

Dian van Leeuwen

Dick Bakker

Eric Haverkort

Gerry Sciarone

Herman Nieuwenhuis

Lenhard Los

Marco Houthuijzen

Martine Ferment

Menno Leenart

Patrick Jordens

Peter van Buijtene

Wijnand Jongen

Opta Werkgroep: (gezamenlijk met andere brancheverenigingen)

Diana Janssen

Dian van Leeuwen

Dick Bakker, voorzitter

Eric Haverkort

Gerry Sciarone

Herman Nieuwenhuis

Marco Houthuijzen

Martine Ferment

Patrick Jordens

Peter van Buijtene

Wijnand Jongen

Commissie Kwaliteit:

Dian van Leeuwen

Hanny Philpse

Lissete Breuker

Menno Leenart

Pieter de Graaff

Rob van Honschoten, voorzitter

WGCC-netwerken:

- Opleiders

- P&O functionarissen

- Planners

- Projectmanagers

Leidschendam, 8 juni 2007

Mr. D. van Leeuwen