

# CCMA BLIJFT GERICHT OP INFORMELE KENNISUITWISSELING

Door Erik Bouwer en Henk Verbooy

Fotografie: NFP Photography

DE NEDERLANDSE CONTACTCENTERSECTOR IS GOED GEORGANISEERD. EEN VAN DE OUDSTE INITIATIEVEN IS DE CONTACT CENTER MANAGERS ASSOCIATION (CCMA), EEN ACTIEVE BEROEPSVERENIGING. CCM VROEG HET BESTUUR NAAR ZIJN PLANNEN EN STRATEGIE.

**M**et als doel de ontwikkeling van haar leden te stimuleren organiseert de CCMA onder andere al jaren site visits voor haar leden: inhouse en facilitaire callcentermanagers en sinds enige tijd ook interim callcentermanagers. Andere activiteiten die in het oog springen zijn de Contact Center Agent Day, de verkiezing Contactcenter Manager van het Jaar en sinds kort ook de CCMA-Pluim. Hirschel Hessel onderstreept het belang van de site visits: “We hebben de afgelopen jaren veel verschillende dingen geïnitieerd. Van workshops en rondetafeldiscussies tot en met trainingen, inclusief samenwerkingsverbanden met trainingsbureaus en ICT-bedrijven. Onze leden blijven aangeven dat ze de meeste behoefte hebben aan het leren van *elkaar*.” Jos Mittelmeijer vertelt dat begin 2009 opnieuw een onderzoek onder de leden is uitgevoerd om de behoeften te peilen. “We zijn geen commercieel instituut, we zijn een echte vereniging. We vragen dus aan de leden wat zij verwachten. Borrels worden natuurlijk niet alleen omkleed met bitterballen, maar ook met een spreker die iets te melden heeft. Er zijn altijd momenten van kennisuitwisseling.” Daaronder valt ook het samen met dit vakblad organiseren van thematafels: ronde tafeldiscussies waarbij gebruikers en leveranciers met elkaar in discussie gaan over actuele vraagstukken en problemen.

## KENNIS DELEN

Dave Geukes verwijst in het kader van kennisdeling naar de presentatie van CRM-specialist Ruud Verduin in december 2008, waar overigens ook het thema van de Contact Center Agent Day (‘Jij maakt mij blij’) uit is voortgekomen. “Vaak wil iedereen alles voor zich zelf houden. Binnen de CCMA zie je elkaar toch meer als collega’s dan als concurrenten.” Volgens Mittelmeijer is er daarnaast ook veel onderling contact, los van de CCMA. Mensen leren elkaar kennen en bellen elkaar gemakkelijk. Zo ontstaan er ook

nieuwe initiatieven en ideeën. Een aantal partijen heeft de CCMA benaderd met de vraag naar een onafhankelijk instituut dat periodiek performance in contactcenterland gaat meten, dat als benchmark kan worden ingezet. De CCMA bekijkt op dit moment of dat initiatief van de grond kan komen. De Pluim, een periodieke Award als erkenning voor een contactcenter dat bovengemiddeld functioneert, heeft hier mee te maken. “Waarom krijg je een Pluim? Wat zijn de randvoorwaarden? Wat moet je doen om een goed contactcenter te zijn?” somt Geukes op. Binnen de CCMA wordt daarom met de gedachte gespeeld om mee te werken aan de initiatie van een soort benchmark, maar er zijn nog geen concrete plannen.

## WEL OF NIET ONDER DE KOEPEL?

De oprichting van de Klantenservice Federatie, de overkoepelende organisatie van WGCC (werkgevers) en VCN (inhouse contactcenters), dwingt de CCMA een positie in te nemen: willen we ook onder die koepel of blijft de CCMA geheel zelfstandig? Hirschel Hessel benadrukt dat de CCMA open staat voor een gesprek met de Klantenservice Federatie “zolang we elkaar versterken. We willen echter ook onze identiteit niet verliezen. Met die boodschap en met het aanbod om daarover in gesprek te komen zijn we ook naar de nieuwe federatie gegaan. Daar is tot op heden nog geen reactie op gekomen.” De Federatie heeft overigens een helder doel: zij wil een aanspreekpunt, de spreekbuis en de belangenbehartiger zijn voor bedrijven met contactcenters, de politiek en de toezichthouders die op de markt actief zijn. Binnen de koepel biedt de VCN ook een soort kennisplatform.

Gerard Teubner: “Zij organiseren over het algemeen iets samen met een belanghebbende partij die een service of product aanbiedt. De CCMA doet het mét, vóór en dóór de leden. Wij kijken graag bij de mensen thuis. Dat is een iets andere insteek dan bij de VCN.”

## Het CCMA-bestuur

Hirschel Hessel (lid sinds 1998, bestuurslid vanaf 2005, voorzitter vanaf 2007) is managing consultant bij Customer Care People. Gerard Teubner (lid sinds 2002, bestuurslid sinds 2004, penningmeester sinds 2009 en verantwoordelijk voor het secretariaat van de CCMA) is interim manager. Dave Geukes (algemeen bestuurslid sinds 2008) is directeur/medeaandeelhouder van facilitair contactcenter Adhoc. Jos Mittelmeijer (enkele jaren lid en bestuurslid, sinds 2009 secretaris) is eigenaar van Quality Support, een onderzoeksbureau met een eigen contactcenter. Niet bij het gesprek aanwezig was algemeen bestuurslid Robert Dijkhuis.



Hirschel Hessel: “Onze leden blijven aangeven dat ze de meeste behoefte hebben aan het leren van *elkaar*.”

### NIET VOORTVAREND

Aansluiten bij de koepel is voor de CCMA geen gemakkelijke keuze: er zijn aanknopingspunten zoals het verbeteren van het imago van de branche (waar de verkiezing tot contactcentermanager van het jaar, de Pluim en Contact Center Agent Day aan bijdragen), maar volgens Jos Mittelmeijer kan de CCMA ook prima bestaan *naast* de Klantenservice Federatie. Koepelvoorzitter Erik Fischer heeft het in een interview met Telecommerce ooit duidelijk verwoord: “Ten slotte gaan we werken aan de aansluiting van andere verenigingen die in de branche opereren. Hoe meer we met één stem kunnen spreken, hoe sterker onze lobby zal zijn.” Maar volgens Hessel is de federatie tot nu toe nog niet heel erg voortvarend en duidelijk geweest in de richting die ze willen op-

gaan. “Waar wij voor open staan is bekijken hoe we elkaar kunnen versterken. Dat is de status. Ik denk dat zij als eerste moeten komen met een duidelijk visie.”

### LEDENWERVING

De CCMA heeft een hobbelige periode doorgemaakt – de club bestaat al zo’n elf jaar. Er is bijvoorbeeld ooit geprobeerd een Callcenter Academy op te richten en daarnaast is er een tijd geweest dat er meer leden waren dan nu. De bestuursleden geven te kennen dat er hard wordt gewerkt aan PR en ledenwerving. Ten opzichte van vorig jaar is het aantal leden met 15 procent toegenomen – wat het (betalende) ledenaantal op 145 brengt. Om dat aantal te laten groeien (het doel is 250 leden eind 2010) timmert de CCMA veel aan de weg. Zo wordt bij de verschillende activiteiten veelvuldig de media opgezocht. Aan de andere kant is de contactcentermanager “redelijk moe”, aldus Hessel. Er wordt heel veel – misschien wel té veel – georganiseerd door verenigingen en leveranciers. Binnen het bestuur bestaat de afspraak om actief aan ledenwerving te gaan doen en daarvoor is zelfs een actie in het leven geroepen: tot het einde van het jaar kost het lidmaatschap maar de helft.

### CONTRIBUTIE TE LAAG?

De kosten van dat lidmaatschap, 399 euro, zouden wel eens te laag kunnen zijn. Geukes: “Voor dat bedrag krijg je informatie, bijeenkomsten, vakliteratuur, je ontmoet collega’s...” En dat alles laagdrempelig en informeel. Hessel: “We zijn te goedkoop, mis-



Dave Geukes: “Binnen de CCMA zie je elkaar toch meer als collega’s dan als concurrenten.”

schien is dat wel het dilemma. Mensen betalen het even uit hun achterzak, waardoor de waarde van het lidmaatschap relatief laag lijkt. Bij andere verenigingen betaal je een veelvoud. Daar moet je dan ook wat uit halen en voel je je verplicht om naar bijeenkomsten te gaan." Hessel vergelijkt de CCMA met VCN: "De VCN is relatief nieuw en bestaat sinds 2003. In het begin hadden ze het geluk dat ze nieuw en enthousiast waren. Door de hoge contributie konden ze veel activiteiten organiseren. Nu zie je dat ze moeite hebben activiteiten te blijven organiseren die aantrekke-



Jos Mittelmeijer: "We zijn geen commercieel instituut, we zijn een echte vereniging."

lijk zijn voor hun leden." Hessel ziet overeenkomsten met de dip waarin de CCMA heeft verkeerd, maar er uit is gekomen door de leden weer op te zoeken. Ook binnen de VCN was het in eerste instantie het doel dat de leden bepaalden wat ze gingen doen. "Dat hebben ze destijds met Ernst Kruize goed opgepakt."

#### PLUIM OF KEURMERK?

Heeft de CCMA nieuwe activiteiten op stapel staan? Hessel: "We hebben net de CCMA Pluim geïntroduceerd. De reacties waren over het algemeen heel erg positief. De directeur klantenservice van T-Mobile was enorm enthousiast toen wij hem belden om te vertellen dat T-Mobile de eerste Pluim in ontvangst kon nemen. De tweede Pluim ging naar XS4ALL, die het op hun site vermeldde. Op dit moment gebruiken we allerlei bronnen en we hebben richtlijnen opgesteld op basis waarvan de CCMA Pluim wordt toegekend, maar dat is behoorlijk ruim. We hebben bijvoorbeeld gezegd 'de winnaar mag niet in het bestand van meldpunt Tele-

foonirritatie voorkomen, en ze mogen niet in 'Radar' of 'Kassa' komen." Een meer onderbouwde toekenning wordt nagestreefd, onder andere door het opbouwen van een panel. Of de Pluim daarmee een soort keurmerk wordt, is nog niet duidelijk voor de CCMA. Hessel: "We willen de partij die op een goede manier met klantcontact bezig is, in het zonnetje zetten. Ik denk niet dat het de kant van een keurmerk op gaat." En Mittelmeijer voegt toe: "We willen geen ITO-achtige organisatie worden. Ik denk dat het meten, keuren en certificeren een andere tak van sport is dan kennisuitwisseling en kennisdelen. Bovendien wordt in oktober de contactcenter-NEN norm gelanceerd." Voorlopig lijkt het er dus op dat de Pluim moet worden beschouwd als een schouderklopje van de 145 CCMA-leden.

#### BELMENIET-REGISTER

De CCMA zou zich als beroepsvereniging met meer zaken kunnen bezighouden: een mening hebben over actuele ontwikkelingen, de politiek beïnvloeden, enzovoorts. Toch bestaat die behoefte niet direct. Hessel: "We hebben voor het opzetten van nieuwe activiteiten wel nieuwe bestuursleden aangetrokken, maar ik



Gerard Teubner: "Wij kijken graag bij de mensen thuis. Dat is een iets andere insteek dan bij de VCN."

denk niet dat wij over vijf jaar een beroepsvereniging zijn die op politiek niveau aan het lobbyen is of een mening heeft bij de ontwikkeling van CAO's." Hessel betreurt het persoonlijk dat de CCMA geen enkele rol heeft gespeeld bij het Belmeniet-register, maar wijst er op dat de CCMA wel uitleg gaat geven over de consequenties van de nieuwe wet. [ccm](#)