

Persbericht

Almere, 12 februari 2010

TDA wederom gecertificeerd als Quality Member van de WGCC

Na een intensieve jaarlijkse audit is Telecom Direct Almere (TDA) als één van de eerste leden wederom tot Quality Member van de WGCC benoemd. Als Quality Member voldoet TDA aan een tiental gedragsregels, waaronder de naleving van de gewijzigde Telecommunicatiewet, met het recht van verzet en het Bel-Me-Niet-Register. Het Quality Member certificaat toont aan, waar ca. 150 mensen in het centrum van Almere-Haven en Emmeloord al jaren mee bezig zijn, het constant leveren van kwalitatief klantcontact voor haar klanten.

Quality Membership WGCC

De WGCC verwacht met de 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 geven daaraan concrete inhoud"*, aldus Dick Bakker, voorzitter van de WGCC.

Optimalisatie van de audit

Cokky Bosman, voorzitter van de kwaliteitscommissie WGCC: *"Als kwaliteitscommissie hebben wij de afgelopen periode wederom veel energie gestoken in het optimaliseren van de audit. Hierdoor is de audit op een aantal punten behoorlijk aangescherpt. Dit jaar is er speciaal gecontroleerd op het toepassen van het recht van verzet, zoals deze in de aangepaste Telecommunicatiewet staat. Daarnaast is er uiteraard aandacht besteed aan de naleving van de CAO regels en de aanwezigheid van Startercertificaten. Met het verbeteren van deze items verwachten wij de kwaliteit van de WGCC leden nog beter te kunnen waarborgen naar de markt"*.

Eind februari is de laatste audit van de WGCC leden een feit.