

# EUROPA OP WEG NAAR

ONLANGS VOND IN BRUSSEL DE EERSTE BIJEENKOMST PLAATS VAN DE INTERNATIONALE NORMCOMMISSIE CONTACTCENTERS. DEZE WERKT AAN DE ONTWIKKELING VAN EEN EUROPESE KWALITEITSNORM VOOR CONTACTCENTERS.

Door Ernst Kruize en Paul van Ladesteijn

In de Europese economie speelt dienstverlening een steeds belangrijker rol. De Europese Commissie wil een kwalitatieve ontwikkeling van de interne markt ondersteunen met initiatieven op het gebied van normalisatie. Aangezien 'Europa' het belang van contact center bedrijvigheid erkent, is er een mandaat verstrekt aan het Europese Normalisatie Instituut (CEN) voor de ontwikkeling van een Europese kwaliteitsnorm voor contactcenters. Een mooie erkenning voor de contactcenter-wereld! Nederland levert een belangrijke bijdrage aan de totstandkoming van deze nieuwe kwaliteitsnorm.

## HET 'FRAMEWORK'

De eerste bijeenkomst van de internationale normcommissie contactcenters op 20 oktober jl. in Brussel maakte direct duidelijk dat Europese samenwerking op het gebied van kwaliteit in contactcenters in een behoefte voorziet. Zonder uitzondering worden de nationale 'markten' van de 9 vertegenwoordigde landen met dezelfde uitdagingen geconfronteerd. Enerzijds is er sprake van een negatieve kijk van consumenten op de prestaties van contactcenters, zijn er problemen met het werven van goed personeel en maakt (privacy) regelgeving de operatie steeds complexer. Anderzijds ontdekken steeds meer organisaties de potentie van een goed functione-

rend contactcenter en is er welhaast sprake van een uniforme ambitie om kwalitatief beter te presteren. Ambities die men steeds vaker wenst te toetsen aan onafhankelijke kwaliteitsnormen en aansluitend te bekronen met een keurmerk.

Op nationaal niveau kent elk van de deelnemende landen (Zweden uitgezonderd) reeds een nationaal keurmerk voor contactcenters; niet zelden al vele jaren. In ons eigen land hebben we ITO, Duitsland kent Total Quality Excellence (TQE), Frankrijk heeft ANFOR, Groot-Britannië de normen van de Contact Center Association (CCA), et cetera. Nu is er dan ook een grensoverschrijdend initiatief. De Europese Commissie erkent namelijk het belang van contactcenters voor de economie van de gemeenschap en wil de interne 'markt' stimuleren met een normalisatie-initiatief. Daartoe heeft men het Europese normalisatie-instituut (CEN) opdracht gegeven tot de ontwikkeling van een Europese norm voor contactcenters. Deze moet uiterlijk in 2009 gereed zijn.

De te ontwikkelen Europese standaard is primair bedoeld voor de contactcenters zelf. Het is een kwaliteitsnorm voor de contactcenter-industrie en dus geen norm bedoeld voor eindgebruikers, hoewel deze laatste groep er zeker ook van zal profiteren.

Alle leden van de Europese normcommissie hebben aangegeven certificering belangrijk te vinden. Als de norm er straks is en toegepast wordt, kunnen contactcenters er voor kiezen om gecertificeerd te worden en een keurmerk te ontvangen. Hier ligt dus ook een commerciële kans voor organisaties die zich met certificering bezig houden, denk aan adviseurs en certificeringsinstituten.

De Europese normcommissie heeft verder de ambitie uitgesproken om tot een zware, breed samengestelde norm te komen. Een norm die organisaties in normeringstrajecten aantoonbaar in staat stelt om de prestaties te verbeteren. Want dát – zo is de ervaring in een aantal landen – is een doorslaggevende succesfactor voor een contactcenter-keurmerk. Het label moet dus inhoud hebben en een normingstraject moet tot zichtbare kwaliteitsverbetering leiden.

Een stevige norm sluit ook het beste aan bij de bestaande nationale normen. Met name een lichtgewicht eindresultaat is namelijk bedreigend voor reeds bestaande standaards en bijbehorende (commerciële) belangen. Een lichte norm zal als marketinglabel namelijk eerder kannibaliseren dan een norm die juist zwaarder is en breder van opzet.

Om dat te realiseren is in de eerste bijeenkomst van de normcommissie overeen-

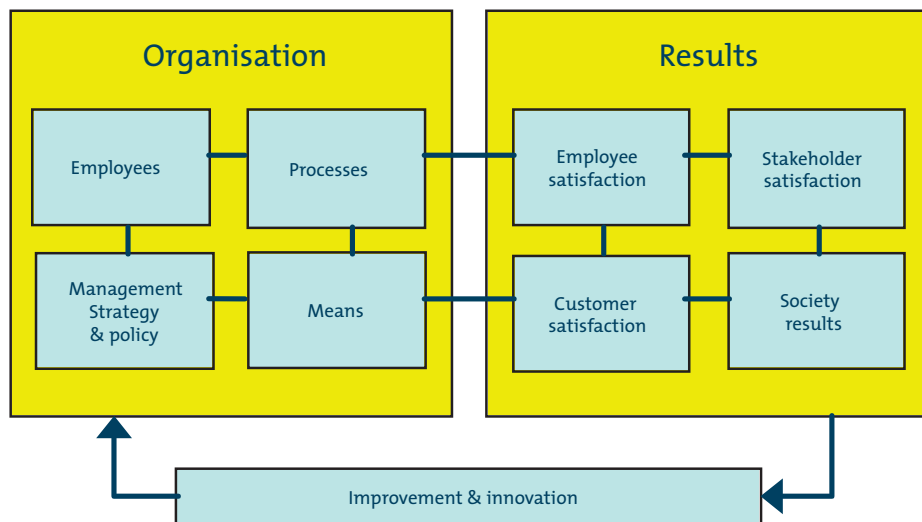
# ÉÉN CONTACTCENTER- STANDAARD

stemming bereikt over een concept framework voor de op te stellen set van normen. Dit framework is afgeleid van het INK/EFQM-model en bestaat uit een aantal componenten, ondergebracht in een tweetal deelgebieden 'organisation' en 'results' (zie de figuur).

ervaringen met keurmerken in de diverse landen. Vooralsnog lijkt het CEN-initiatief dan ook niet tot een verdere versnippering van belangen te leiden, maar juist tot een bundeling van krachten. Volgend voorjaar moet er een eerste conceptversie klaar zijn.

nale standaarden participeren namelijk in de normcommissie. Op basis van kennisdeling en uitwisseling van ervaringen kan men natuurlijk ook het eigen product actualiseren en verbeteren. En dat is eigenlijk niet meer dan een logische tegenprestatie voor het feit dat de Europese contactcenter-norm straks kan voortborduren op ervaringen uit het verleden.

## CEN Contact Center Framework



Voor de verdere invulling van dit framework gaat een aantal projectgroepen met een internationale samenstelling aan de slag. De grensoverschrijdende samenwerking leidt nu al tot een vruchtbare uitwisseling van informatie. Niet alleen worden de nationale normen bij elkaar geïntroduceerd, ook kan er worden geleerd van de

### WEG MET DE NATIONALE STANDAARDEN?

Worden de nationale standaarden bedreigd door dit Europese initiatief? Dat is niet waarschijnlijk, mits de al bestaande initiatieven zich weten door te ontwikkelen. Ook dit project biedt daartoe mogelijkheden. Vertegenwoordigers van veel natio-

Tot nu toe is het enthousiasme binnen Nederland om te participeren niet erg groot. Dat is onverstandig, want de Europese norm voor contactcenters komt er uiteindelijk toch wel. De groep van Nederlandse deelnemers die wel in de normcommissie participeren, zijn actief betrokken in diverse projectgroepen. Daarnaast zal de Nederlandse commissie het werkveld zo goed mogelijk informeren. Zodra er een eerste conceptversie beschikbaar is, zal deze voor discussiedoeleinden gepubliceerd worden, zodat zoveel mogelijk organisaties in de gelegenheid gesteld worden om input te leveren. Besluitvorming over het Nederlandse standpunt zal uiteindelijk binnen de Nederlandse Normcommissie plaatsvinden. Organisaties die mee willen beslissen zullen zich dus als deelnemer aan deze commissie moeten aanmelden. **CCM**

Paul van Ladesteijn en Ernst Kruize zijn resp. voorzitter en lid van de Nederlandse Normcommissie Customer Contact Centers. Contact of meer informatie: [gertjan.vandenakker@nen.nl](mailto:gertjan.vandenakker@nen.nl), [www.contact-centers.eu](http://www.contact-centers.eu)