

# TOPVROUWEN

## 50 kopstukken uit Customer Contact Management

De vijftig meest aansprekende vrouwen in de markt voor customer-contactmanagement vormen een bont gezelschap van ondernemers en managers, directeuren en wetenschappers, nerds en netwerkers. Vijftig namen vinden veel mee. Het vaststellen van de definitieve top 25 was lastiger.

**Tekst:** Luuk Ros,  
Geert van Ouwkerk

*De redactie dankt Ernst Kruize van Call'm voor het meedenken*

### TEN GELEIDE

**Soms kan het vreemd gaan in een mensenleven. Je wordt gebeld door de hoofdredacteur: 'Geert, jij gaat me helpen met een artikel én je gaat de introductietekst schrijven.' 'Tuurlijk, wat is het onderwerp?'**

Callgirls, juist ja. Waarom ook niet? Je moet als blad je grenzen verleggen, vernieuwend zijn, spraakmakend ook - nog even en Jort Kelder moet gaan vrezen voor concurrentie uit onverwachte hoek. Wij hebben niet alleen alle middelen ter hand die een goede verkoop kunnen begeleiden. Wij hebben klaarblijkelijk ook onze eigen *callgirls!* Topvrouwen in customer-contactmanagement. Ik verzink even in gedachten over de wijze waarop die ontwikkelingen hun beloop zouden krijgen... Terug naar alledag, de vraag ligt nog voor. Even twijfel ik: 'Weet je zeker dat je mij dan moet hebben?' De hoofdredactie persisteert en ik doe mijn belofte gestand. Een artikel over 'wereldwijven in customer-contactmanagement'. Het is een werelds idee, vinden wij. Immers, op het parket der directiekamers klinken

vaker de hakken van de vrouwelijke directieleden. Tijd voor een inventarisatie. Tijd om een lijst samen te stellen. En als je die gaat samenstellen, en daaraan een ranking verbindt, moet je natuurlijk criteria vaststellen en hanteren. Dus: 'Alle professionals op de lijst hebben een imposant trackrecord, gaan soms tegen de stroom in, hebben een sterke eigen visie en realiseren die soms via eigen onderneming.' Die laatste categorie topvrouwen schrikt er niet voor terug om het loondienstverband de rug toe te keren om zo een eigen plan te kunnen trekken - en zeker niet onsuccesvol. Dat ondernemerschap tikte extra aan bij het vaststellen van de volgorde, evenals het leiden van echt grote bedrijfsonderdelen overigens. Ook 'aanwezigheid' in de branche en vernieuwende inzichten telden hard mee.

Maar voor alle genoemde dames geldt in ieder geval: chapeau! We zijn als branche trots op een *toplijst met vrouwelijke toppers*. Die hebben ze lang niet in iedere branche! En de rangorde? Ach, die staat nu al ter discussie...

*Geert van Ouwkerk*



### HANNY PHILIPSE

*Directeur/eigenaar Philipse en Customer Contact Career Portal*  
Eén van de grootsten in het vakgebied en iemand die meer respect verdient dan ze krijgt. Zette in haar eentje het grootste opleidingsinstituut in de markt neer. Door haar ongecompliceerde manier van optreden in een 'politieke omgeving' heeft ze ook tegenstanders, maar in feite is Philipse één van de weinigen die zich écht bekommert om de professionalisering van het vakgebied. Heeft als vakauteur een rijtje boeken op haar naam staan, zit onder meer in de jury van de Telesales Team Trophy en is bestuurslid DDMA en FEDMA. Maakt zich sterk voor certificering. Komt graag op een feestje, maar rijdt daarna steevast terug naar België op een fles cola.

# 02



## MARTINE FERMENT

*Directeur/eigenaar Ferment Management, a.i. contactcenter-manager Wehkamp*

Een kat met meer dan negen levens en met scherpe nagels. Stond jaren aan het roer bij het contactcenter van Vodafone en voor die tijd bij KPN en Amazon. Werd 'gevormd' bij E&Y. Is momenteel contactcenter-manager ad interim, heeft haar eigen adviesbureau, is woordvoerder en bestuurslid van de VCN en presenteert geregeld op een congres, al dan niet als gastvrouw. Zit al jaren in de jury van de NCCA en schrijft mee aan onderwijsprogramma's. Gaf het vak contactcenter-manager een smoel en bepleit structureel betere primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden voor diezelfde contactcenter-managers. Heeft door haar wat directe manier van communiceren niet alleen vrienden in de branche, maar is altijd *bottom line driven*. Neemt zich al jaren voor haar MBA in de VS af te maken.

## COKKY BOSMAN

*Algemeen directeur Telecom Direct Almere*

De enige vrouwelijke directeur van de facilitaire contactcenter-branche die dat werk in haar eentje doet. Opgewekt mens die zich een aantal jaren geleden meer nadrukkelijk manifesteerde dan tegenwoordig. Lijkt een beetje 'moe' van het gekrakeel rond de verenigingen en da's jammer, want Bosman wordt gewaardeerd als bekwaam en representatief boegbeeld voor de facilitaire contactcenters.

# 03



## ANNEMIEK VAN MOORST

*Oprichter en partner Tote-m business architects*

Afgestudeerd in de experimentele psychologie met neuropsychologie als specialisatie. Van het type 'Je mag haar of je mag haar niet', want lang niet altijd even tactisch. Grootste theoreticus uit de top 10. Heeft een indrukwekkend stapeltje boeken op haar naam staan en houdt ervan de praktijk in theorie te vangen. Maakt buitenlandse vakliteratuur toegankelijk voor het Nederlandstalige vakgebied. Onconventioneel in haar optreden met enorme inhoudelijk kennis. Is jurylid van de CRM Award. Wordt geroemd om haar analytisch vermogen.

# 04



## DIAN VAN LEEUWEN

*Secretaris Werkgeversvereniging Callcenters*

Vrouw met een enorme staat van dienst in politiek Den Haag, al wierp de CTSV-affaire in 1996 een smet op haar blazen. Soort Nederlandse Margaret Thatcher. Ogenscheinlijk lastig benaderbaar, maar met de juiste attitude ook *off the record* een uitstekend gesprekspartner. Enige contactcenter-vrouw met een eigen lemma in Wikipedia, al wordt haar werk voor de WGCC daar juist niet genoemd. Iemand die zich buitengewoon weinig aantrekt van wat de buitenwacht van haar vindt en een eigen lijn trekt ten behoeve van de WGCC. Uitzonderlijk bekwaam in netwerken en lobbyen. Mede door haar inspanningen staan de facilitaire contactcenters op de kaart in Den Haag. Doet haar ding en bemoeit zich verder niet veel met de industrie.

## MARION VAN DE BRINK

*Directeur/eigenaar VDB*

Eindelijk iemand die inzag dat bestuurstermijnen niet eeuwig horen te duren. Trok zich dit jaar terug uit de NCCA. Onbetwist de echte lady onder de contactcenter-vrouwen. Torst een berg ervaring mee, want is al sinds de eerste helft van de jaren tachtig actief in de branche en geniet daar grote naamsbekendheid. Gaf binnen Atos Origin jaren leiding aan de business unit gespecialiseerd in contactcenters, maar begon in 2004 als éénpitter. Schreef een behoorlijk standaardwerk in de vorm van 'Implementatie en optimalisatie van het contactcenter'. *Still going strong.*

# 05



# 06



# 07



## CHRISTEL DE VRIES

*Directeur/eigenaar Topscore*

Workaholic. Verdiende een redelijk bedrag in de IT en legde daarmee de basis voor haar succesvolle 'bonte verzameling van sterke, creatieve en enthousiaste persoonlijkheden' in Gouda. Is, anders dan sidekick Karin Leijten, niet veel in beeld, maar dat geldt zeker niet voor haar klanten. Heeft een eigenzinnige kijk op personeelsmanagement binnen haar eigen club. Rijdt een BMW Cabrio en woont op het platteland.

# 09



## GREETJE BOXEM

*Vestigingsmanager Christal Teleservice*

Contactcenter-vrouw met een geheim wapen. Werd met overweldigende meerderheid gekozen tot Contactcenter Manager van het Jaar 2006. Laat in die functie overigens niet veel van zich horen. Eén van de dragende krachten van het contactcenter met de (christelijke) boodschap, Christal, en alleen al door haar openlijk uitgedragen levensbeschouwelijke visie moeilijk te weerstaan als topper. Keerde zich zonder kennis van zaken tégen gedeteneerden aan de telefoon. Sterke HR-manager, maar zou haar expertise als manager van het jaar wat vaker mogen delen.

## ERNA FROON

*Managing director HappyCustomers*

Gooise vrouw. Werkt sinds het vertrek van partner en medeoprichter Froke Gilsing naar Zuid-Afrika in relatieve stilte en succesvol aan een snelgroeiende onderneming voor customer-serviceprojecten. Is fanatiek watersporter en verhuisde haar hele bedrijf eind vorig jaar naar de zolder van Jan des Bouvrie in Naarden. 'Een Larense lady', noemde zakenblad Quote haar ooit. Werke eerder bij een IT-bedrijf dat internettoepassingen bouwde voor boeren en vond in 2000 in dat netwerk ook de geldschietster voor het bedrijf.

# 08



## JACQUELINE VAN DER VLIES

*Manager Contactcenter ANWB*

Was eerder contactcenter-manager van Unigararant. Leidt met een span of control van 220 medewerkers één van de grotere inhouse-contactcenters van Nederland. No-nonsense type met marketing- en sales-achtergrond en een behoorlijke staat van dienst, de laatste jaren ook in contactcenters. Bekende grote ad interim-manager voor contactcenters. Zit ook in het bestuur van de CCMA. Scherpzinnig type. Heeft een lastige klus bij de ANWB waar de ambtenarenmentaliteit ineens werd opgeschrikt door Route Mobile, maar heeft ook weinig moeite om 'dial with a smile' uit te leggen.

# 11



## ANJA HULSENBOOM

*Directeur van Philipse*

Imposante verschijning, afkomstig van SNT. Enige vrouw in de lijst die haar telefoon opneemt volgens het contactcenter-protocol. Minstens zo bevlogen als haar chef, de nummer 1 van deze lijst. Netwerkende duizendpoot en één van de meest terzake kundigen van Nederland op het terrein van opleiding en personeel in contactcenters. Staat bekend al dé grote trekker van het Supervisor Event, zit ook in de jury van de Supervisor van het Jaar-verkiezing. Combineert bovenal werk voor de WGCC, met werk voor de CCMA en VCN. Zei ooit: 'Ik ben zó dol op de 36-urige werkweek, dat ik 'm twee keer werk.'

# 10



## MARGREET REFFELTRATH

*Business unit manager Customer Services Tiscali*

Charismatische verschijning met lef. Werkte ook bij Exact en Casema. Kreeg nominatie voor contactcenter-manager van het jaar 2006. Wordt een beetje te vaak geassocieerd met die ene Radar-uitzending waarin zij wél de ballen bleek te hebben om op het strafbankje te gaan zitten. Is zich bewust van corporate identity, imago en modelleert haar stijl daarnaar.

# 12



# 13



## RENEE PHILIPPI

*Algemeen directeur Sparq*

Boegbeeld van Sparq, een relatief kleine organisatie die zich staande weet te houden in de 'markt van het CV-schuiven'. Harkte als uitzendbureau voor receptionisten en telefonisten handig een deel van de contactcenter-taart richting Amstelveen. Vakvrouw met veel gevoel voor commercie. Heeft de restyle en herpositionering van Teleprofs, de stoffige joint venture van Vedior en KPN, naar het frisse Sparq op haar palmares. Slimme netwerker. Als er een country club voor customer-contactmensen zou worden opgericht, zou ze samen met Dian van Leeuwen zo in het bestuur kunnen.

## KATHY VAN DE LAAR

*Management consultant/eigenaar Van de Laar Performance Management*

Internationaal talent. Vrouw met een charmante Engelse tongval. Was projectmanager van 'dat gigantische contactcenter-project bij ABN Amro'. Won daar in 2005 ook een contactcenter-award mee. Loopt al een jaar of vijftien mee en deed ervaring op in de VS en Europa in CRM, direct marketing en contactcenters. Werkte ook voor AT&T, British Telecom, FedEx, OHRA en Philips. Komt uit de school van KPMG Consulting en werkte ook voor IBM in Noord-Amerika en Europa.

# 15



## BEATE VAN DONGEN

*Managing consultant VODW*

Hét talent van de lijst is partner bij VODW. Was in 1995 al internet projectmanager voor het Financieel Dagblad en werkt sinds 1998 voor VODW Marketing. Heeft een respectabel aantal klantcontact- en multi-channel-opdrachten uitgevoerd voor multinationals, zoals onlangs voor Philips en Sitel. Schreef veel artikelen over online-marketing.

# 16



## NICOLETTE WURING

*Vice-president customer care van UPC*

Onze vrouw in de boardroom van UPC Corporate. Redelijk onbekend, maar internationaal zwaargewicht. Komt uit de KPMG-school. Bouwde aan een internationale carrière, onder andere in de VS en Scandinavië. Was manager Development & Implementation voor UPC Nederland, verliet de kabelaar voor een aantal jaren en maakte comeback, maar dit keer voor Corporate. Woont in Nederland, maar is veel in het buitenland. Scherpzinnig en met een aanstekelijke, niet te missen lach zet zij haar visie kracht bij.

# 17



## GREET RITSKES

*Directeur UWV KKC*

Bekend en geroemd om haar potige houding binnen mannenbastion UWV. Groot hart voor customer service. Wil met KCC UWV gewoon tot de beste contactcenters van Nederland horen. Kreeg in 2003 de opdracht om alle telefonische klantcontacten van UWV centraal af te handelen. Haalde brons in categorie inhouse bij de contactcenter-awards van 2006, onder meer voor het bijzondere loopbaanbeleid.

## ZANNA VAN DUN

*CRM consultant Caggemini*

Na Van Dongen de tweede young gun die vooral met onderzoekswerk, veel kennis van IT-gerelateerde onderwerpen, advies en ronkende artikelen een eind boven het maaiveld uitsteekt. Specialist op gebied van klantenservice en klachtenmanagement. Is afkomstig van PinkRoccade. Iemand die in staat is om customer service een meer wetenschappelijk fundament te geven. Is bezig met een promotieonderzoek aan de Radboud Universiteit naar waardecreërende klantenservice.

# 18



# 19



## **ANNA KROODSMA**

*Directeur Annie Connect*

Staat door de 'omvang' van oprichter Dijkgraaf soms wat in de schaduw, maar stond in 2005 wel samen met hem op het podium om de prijs voor beste facilitaire contactcenter in ontvangst te nemen en haalde in datzelfde jaar als eerste outbound bellende contactcenter met Annie een ISO-certificaat. Kwam in 2002 in dienst als manager marketing en communicatie. Werd twee jaar later directeur. Heeft een achtergrond in de reclame en communicatie, onder meer bij Lintas en als freelance account- en projectmanager van haar eigen bedrijf. Is sinds twee jaar ook levenspartner van Annies vader.

## **INGE VERMEULEN**

*Directeur Customer Operations Telfort*

Begin 2006 onderdeel van een interessante stoelendans: doordat voorganger Stephanie Harmsen algemeen directeur werd van Telfort, schoof Vermeulen als HR-directeur door naar haar functie. New girl on the block met veel sales-ervaring. Staat door de move van Harmsen direct in de belangstelling. Is als directeur Customer Operations van Telfort lid van het directieteam van het bedrijf. Heeft een indrukwekkende span of control: Customer Operations binnen Telfort telt zo'n 350 medewerkers, van wie 150 werkzaam zijn in het contactcenter. Sterke marketing-focus.

# 20



## **PIA DE WEIJER**

*Directeur/eigenaar Hofstad Search*

Wie kent haar niet? Zij kent ons in elk geval allemaal! begon in 2002 haar adviesbureau op het gebied van executive search, werving en selectie voor customer care en contactcenter-management. Is in die hoedanigheid kind aan huis bij een indrukwekkend - maar geheim - rijtje inhouse- en facilitaire contactcenters. Studeerde arbeids- en organisatiepsychologie, maar loopt al sinds begin jaren negentig mee in haar markt.

# 21



## **KARIN LEIJTEN**

*Commercieel manager large accounts Topscore*

Beschaafd, zelfstandig en altijd goed geklede professional. Expert van het eerste uur. Waar de industrie het vooral denkt te moeten hebben van kwantitatieve prestatie-indicatoren, cijfers, cijfers en nog eens cijfers, is Leijten meer van de zachte kant. Werkt sinds april 2003 bij Topscore en geniet ook bekendheid als programmamanager en gastvrouw van de Contactcenter HR-congressen. Leijtens specialisme ligt op het gebied van HR en verandermanagement, met name in klantcontactomgevingen. Deed internationale ervaring op bij Manpower en Sitel.

## **CARMEN VRIESEMA**

*In between jobs*

Altijd lachend. Lijdt aan valse bescheidenheid, want is een enorm veelzijdige vrouw. Was meest recent manager Contact Center van TDA, maar komt oorspronkelijk van Agis. Actief CCMA-lid, die de verkiezing Contactcenter Manager van het Jaar naar zich toe trok en met veel succes nieuw leven inblies. Is ook namens CCMA trekker van het HR-congres. Treed minder op de voorgrond dan ze zou kunnen.

# 23



# 22

## ESTHER GOOS

Manager Klantenservice PGGM Advies

Ervaren rot in het vak, ondanks haar jonge leeftijd. Iemand die het ook leuk vindt om haar vakgebied naar buiten uit te dragen. Werkt sinds eind jaren negentig in contactcenters en deed als interim-manager en consultant ervaring op bij verschillende inhouse- en facilitaire contactcenters, waaronder CendrisBSC, Postbank en Postbus51. Begon haar carrière in Frankrijk. Is sinds 2005 werkzaam bij PGGM, waar de klantenservice onder haar leiding een professionaliseringstraject doormaakt op het gebied van HR en performance.

# 24



## JOYCE OOMEN

Business manager Manpower Contact Center Solutions

Zet iedere dag honderden mensen aan het werk en staat samen met bedrijven als Callflex en Vedior en Adeco hoog op het lijstje van handjesverschaffers. Bekende naam in de uitzendhoek van de customer-contactindustrie, waarbij haar verdienste vooral is dat ze daar haar business unit staande houdt en ruimte ziet om te groeien. Ook jurylid nationale contactcenter-awards.

# 25



## EN VERDER...

## 26 T/M 50

### 26 HANNY DE GRAAFF

Manager Klantenservice Support T-Mobile  
Heeft voor VCN al veel waardevol werk verzet in de gesprekken met het CBP en FNV Bondgenoten.

### 27 INEKE SMEEKES

Directeur/eigenaar Smeekees VOF  
Vrouw die vele banen combineert, maar met name bekend van de CCMA en haar werk voor ISS Interfoon.

### 28 LINDA VAN BEEST

Manager customer service van Wanadoo/Orange  
Moeilijke baan, grote afdeling, maar indrukwekkende prestaties.

### 29 ARIENNE HEESTERS

Business manager Vedior Telecontact  
Sympathieke verschijning. Veel gevoel voor haar klanten.

### 30 DAPHNE KETELAARS

Manager consumer care center Unilever  
Ondanks, of misschien dankzij, marketingachtergrond, topvrouw met veel gevoel voor klantenservice.

### 31 CECILE SPIJK

Oprichter/eigenaar Goldlevel Marketing  
De meest bekende en gewaardeerde PR-vrouw in de customer-contactmanagement-industrie.

### 32 MARLIES GIPHART-HAAS

Directeur/eigenaar Telepartners  
Runt samen met haar echtgenoot twee succesvolle facilitaire contactcenters in Noord-Holland.

### 33 ANNE-MARIE ZANDEE

Sales manager Susa  
In no-time wist Susa zich een plaats te verwerven in de contactcenter-branche en hetzelfde geldt voor Anne-Marie, die naast Remco Pouw duidelijk haar eigen plek opeist.

### 34 ALIES OPLAAT

Directeur/eigenaar Result Consult  
Eenpitter die veel klussen doet via BRW. Woont op een boot in Vinkeveen.

### 35 MARLIES VAN DER PUTTEN

Directeur/eigenaar MPA  
Autoriteit op het terrein van advies over toegepaste telecommunicatie en telefoonkwaliteitanalyse.

### 36 YVONNE VAN STIPHOUT

Programmamanager Dienstverlening gemeente Rotterdam  
Verantwoordelijk voor de invoering van het gemeentelijk inbelnummer en daardoor samen met HCN winnaar van een contactcenter-award

### 37 JEANET VAN GALEN

Senior communicatie trainer Commercieel TeleTrain  
Schreef 'Handboek praktijkdiploma klant contact medewerker'.

### 38 PEGGY VAN DER VOORT

Organisatieadviseur Docadvies  
Begon ooit als docent informatica bij NCR, maar werd vooral bekend als trainer, coach en consultant Tele'train.

### 39 HELMY MEIJS

Manager Klantenservice Connexion  
Treedt niet snel naar buiten maar werkt binnen Connexion aan haar opus magnum.

### 40 MARGA VAN DEN HEUVEL

Directeur KlantenContactCentrum Thuiszorg Groningen  
Charismatische verschijning. Heeft een bijzonder pittige baan in een complexe werk-omgeving.

### 41 MIEKE VAN DE BERKMORTEL

Directeur/eigenaar Callcenter Company  
Heeft in Maartensdijk indrukwekkend bedrijf opgebouwd voor contactcenter-interimmers, advies en training

### 42 BARBARA VRIELINK

Directeur/(mede)eigenaar Lextone  
Probeerde het even bij Happycustomers, maar heeft inmiddels haar eigen bedrijf gespecialiseerd in juridische first line support.

### 43 HANNEKE ROUWERS

Directeur/eigenaar Handson Interim Man.  
Strateeg, die wat op de achtergrond opereert. Heeft een bedrijf van behoorlijke omvang opgebouwd.

### 44 ESTHER SEGERS

Sales Manager Planning IT  
De enige vrouw die mee durfde op expeditie naar de contactcenter-beurs in Berlijn.

### 45 WENDY WOUTERS

Commercieel directeur Cvision  
Gespecialiseerd in de richting en optimalisatie van customer care-omgevingen.

### 46 DIANA JANSSEN

Directeur DDMA  
Werd eind 2005 aangesteld als directeur van de branchevereniging. Is minder 'aanwezig' dan voorganger Dirk van der Steenhoven.

### 47 BARBARA VAN VLIET

Afdelingshoofd callcenters bij Millardbrown  
Marktonderzoeker die regelmatig zaken aan de kaak stelt op Supervisorweb.nl.

### 48 LARA ABBINK

Senior executive Tele'Train  
Zet zich in voor het starterscertificaat, maar gaat daarbij wel uit van een juiste selectie-procedure.

### 49 HANNEKE DE BRUIJN

HR manager callcenter Intrum Justitia  
Sprak op het laatste HRM-congres gepassioneerd over de job callcenter-medewerker.

### 50 LINDA HAGEMANN

Manager Contact Center TDA  
Opvolger van Carmen Vriesema. Moet haar palmares in de branche nog opbouwen.