

Er zijn vier punten die ik wil meegeven in deze consultatieronde:

1. Goede doelen zijn afhankelijk van “**goodwill**” en verkopen geen product, dienst of abonnement. De donatie vormt in de basis de relatie. Daarmee zijn goede doelen wezenlijk anders dan commerciële partijen die bellen. Je kunt goed doelen daarom ook niet over één kam scheren met commerciële partijen, zoals energieleveranciers. Een uitzondering voor goede doelen is aan te bevelen.
2. Goede doelen vragen geen geld voor zichzelf of aandeelhouders. Goede doelen hebben primair tot doel om iets goeds te doen voor de medemens, de natuur of cultuur. Goede doelen willen “**goed doen**”, Nederland en de wereld iets mooier maken. Goede doelen richten zich op activiteiten die de overheid niet of heel beperkt doet. Goede doelen hebben daarom een sociale toegevoegde waarde voor onze maatschappij.
3. Goede doelen zijn altijd heel **coulant** naar donateurs - het draait immers om goodwill - en zullen bij een klacht die altijd oplossen in redelijkheid en billijkheid. Er is geen goed doel die schermt met een handtekening of een incassobureau inschakelt.
4. Goede doelen vragen om tijd en/of geld. Als ze dat niet zouden doen, dan houden ze vrij snel op met bestaan. De donateur is altijd vrij om op deze vraag in te gaan of niet. Tegelijkertijd is geven aan goede doelen voor heel veel donateurs een vanzelfsprekendheid. Het geeft hen “**een goed gevoel**”, omdat hun donatie van grote betekenis is en ze via tijd en/of geld bijdragen aan een betere wereld. De regie ligt altijd bij de donateur.

Concreet:

Wat zou er gebeuren als alle callcenters verplicht worden per opdrachtgever eventuele klachten te registreren? Op die manier wordt inzichtelijk waar de klachten vandaan komen. Op basis van deze klachten kan er gericht door de toezichthouder gestuurd worden op basis van meten.

Scheningen van donateurs zijn niet hetzelfde als verkopen van producten, diensten of abonnementen aan klanten. Dat zijn echt appels en peren, gelet op het hierboven genoemde goodwill bij goede doelen versus omzet van commerciële partijen. Dit is onjuist en vraagt om een tekstuele aanpassing en een uitzondering voor goede doelen.