

Ik werk in een callcenter. Als Operations Manager ben ik er verantwoordelijk voor de performance van de campagnes, de opleiding van teamleiders en ik fungeer als schakel tussen de wensen van de opdrachtgever en de uitvoering in de praktijk.

Om mijn werk goed uit te kunnen voeren, is het voor mij noodzakelijk om:

1. Problemen in kaart te brengen + kansen te zien
2. Problemen op te lossen + kansen te benutten

Ik gebruik daar het acroniem CAAR voor:

- Constatering
- Analyse
- Actie
- Resultaat

Ik leer mijn teamleiders in de “analyse-fase” door te vragen tot er geen waarom-vraag meer over is. Voor het ontwerpen van dit wetsvoorstel is dat volgens mij niet voldoende gebeurd. En dat is jammer.

Zoals dit nu wordt gepresenteerd:

- Constatering: “we krijgen klachten over telemarketing”
- Analyse: ja, ik heb wat rondgevraagd, maar “iedereen” heeft last van telemarketing
- Actie: alleen bellen wanneer iemand er toestemming voor heeft gegeven.
- Resultaat: iedereen happy

Dit is natuurlijk enorm kort door de bocht en niet conform de werkelijkheid. Als “iedereen” telemarketing als vervelend zou ervaren, had ik allang geen baan meer gehad. Maar ik ga elke dag met een lach naar mijn werk. Het is namelijk zo dat telemarketing nog steeds rendabel is. En dat komt doordat we veel leuke gesprekken voeren op een dag. En dat zorgt ervoor dat sommige diensten, bedrijven of producten überhaupt nog bestaan. Het moge duidelijk zijn dat bepaalde uitgeverijen of bepaalde tijdschriften van uitgeverijen zullen verdwijnen als ze hun ex-abonnees niet meer mogen bellen.

Mijn opdrachtgevers bestaan uit:

- Loterijen -> 15 tot 20% van de respondenten gaat in op aanbod
- Tijdschriften -> 10 tot 25% van de respondenten gaat in op aanbod
- Telecomproviders -> 30 tot 40% van de respondenten gaat in op aanbod
- Goede doelen -> 10 tot 15% van de respondenten gaat in op aanbod

Dit zijn een hoop mensen die 1) telemarketing niet als vervelend ervaren & 2) goed zijn voor de economie.

Een aanname zou zijn dat de overige respondenten, die niet ingaan op aanbod, allemaal een hekel hebben aan telemarketing. Dat is echter niet zo. Dat iemand niet ingaat op een aanbod, betekent niet dat hij het gesprek vervelend vond.

We moeten dus kijken naar de gesprekken waar weerstand is tegen telemarketing. En daar heb ik er ook wat van, maar dat is natuurlijk nooit 50 of 75%. En bij weerstand moet je ook nog onderscheid maken tussen mensen die het haten en mensen die op het moment van bellen 2 kinderen in het gareel proberen te houden, terwijl ze met een volle boodschappenkar op de parkeerplaats van de plaatselijke buurtsuper de lijn van de hond uit de wieltes van het karretje proberen te halen. In dat laatste geval hadden ze een uur later wellicht anders gereageerd op onze contactpoging.

Als ik nu weer even terugkom op CAAR, kan de constatering nog steeds zijn dat er veel klachten zijn, maar niet dat iedereen hier last van heeft. Mijn cijfers weerleggen dit. En mijn ervaring met het voeren, coachen en beluisteren van gesprekken weerlegt dit ook. Er wordt heel veel gelachen op een dag in de gesprekken. Daarom dat ik ook zoveel personeel heb dat elke dag terugkomt om te bellen.

Zou het echt zo zijn dat mijn personeel elke dag naar werk komt om vrijwillig verrot gescholden te worden? Nee toch? Als ieder gesprek eindigt in een "nee", komt er helemaal niemand werken. En dat is niet vanwege de commissie, want die krijgen ze bij mij toch al niet. Al mijn personeel werkt tegen een uurloon. Dat zou alleen zo zijn omdat het werk dan verschrikkelijk is.

En er werken een hoop mensen in outbound telemarketing. Dit wetsvoorstel is een zeer grote bedreiging voor die werkgelegenheid. Even ter illustratie; als dit wordt ingevoerd, denk ik dat we (als ik optimistisch ben) de helft van de gesprekken kunnen doen die we nu doen. Dat betekent dat er van de 900 mensen in ons callcenter zo'n 450 op straat komen te staan.

We zijn nu hier:

- Constatering: veel klachten over telemarketing
- Analyse: in ieder geval niet iedereen

Wie dan wel? Waar komen die klachten vandaan? Hoe kan het dat de branche zo'n negatief imago heeft? Vragen stellen helpt. Ik weet de antwoorden namelijk wel.

Wie dan wel?

ZZP'ers in de eerste plaats en consumenten in de tweede plaats.

Waar komen die klachten vandaan?

Energievergelijkers.

Hoe kan het dat de branche zo'n negatief imago heeft?

Doordat energieleveranciers elkaar beconcurreren op 4 getallen achter de komma en daar grof geld voor over hebben. Omdat energievergelijkers doen alsof ze een eerlijk aanbod hebben, maar sturen naar de energieleverancier die het meeste betaald. Omdat verkopers met vergelijkingen op 4 getallen achter de komma geen verhaal hebben en daarom uitgaan van maandbedragen en simpelweg lagere maandbedragen noemen die gebaseerd zijn op de schatting "u woont dus in een rijtjeshuis".

En dan nu de million dollar question: **hoe kan dit?**

- Omdat de energiemarkt is geprivatiseerd.
- Omdat iedereen energie heeft en een leverancier alleen kan groeien door overstappende consumenten.
- Omdat de toezichthouder ACM geen toezicht houdt en niet ingrijpt op de vele specifieke klachten die op dit onderwerp binnenkomt.
- Omdat ZZP'ers een maas in de wet zijn waar het BMNR ineens niet voor geldt. ZZP'ers trekken terecht hard aan de bel, zijn mondig en boos.
- Omdat er bij energievergelijkers op commissiebasis wordt gewerkt en verkopers alleen betaald krijgen als ze een sale maken.

Allemaal problemen die uit mijn analyse komen. En als ik nog iets dieper ga, komen er nog wat pijnpunten naar voren die nu niet werken in het huidige systeem, maar met een betere naleving opgelost kunnen worden.

En toch worden die nu opgelost door alle bedrijven, alle callcenters, alle callcentermedewerkers over 1 kam te scheren en 1 aanpak te kiezen die het daadwerkelijke probleem niet tackelt. Als je nu een energievergelijker bent met lak aan de regels, dan blijft dat ook zo in de nieuwe situatie. Je benadeelt vooral de callcenters + opdrachtgevers die wel meewerken en denken vanuit klanttevredenheid.

Je kunt toch ook:

- Energieleveranciers laten stoppen met bellen?
- Voor bedrijven en zzp'ers dezelfde huidige regels hanteren als bij consumenten?
- Het ACM aan het werk zetten om overtreders wel aan te pakken?
- Werken op commissiebasis aan de kaak stellen? Als je op uurloon wordt betaald, zul je minder snel een sale er doorheen drammen.

Als ik terugkeer naar CAAR, wordt er als "actie" nu een kernbom ingezet voor een huis in een wijk die met een sloopkogel ook tegen de vlakte was gegaan. Fix dat huis. Blaas niet een hele regio op. Het "resultaat"? Een goedwerkende branche met lachend personeel, lachende respondenten en een lekker draaiende economie.