

Al ruim 26 jaar zijn wij als bedrijf actief in Telemarketing. Een prachtige business waarin:

- Dagelijks veel bestaande en potentiële klanten blij worden gemaakt met mooie aanbiedingen.
- Prettige gesprekken worden gevoerd met klanten die nog tevreden zijn met hun huidige product.
- Onze medewerkers op basis van een vast uurloon werken en geen baat hebben bij 'drammerig' verkopen.
- Klanten die wensen niet meer gebeld te worden, geholpen worden met een registratie worden in het Bel-me-niet-register of het Recht van Verzet.

Het laatste punt is slechts één van de vele aanpassingen die in de afgelopen jaren doorgevoerd zijn om de consument beter te beschermen tegen ongewenste telemarketing.

Er zijn richtlijnen opgesteld door de branche om gesprekken ordelijk en correct te laten verlopen, maar ook transparante aanbiedingen te doen, zonder de zogenaamde 'addertjes onder het gras' (denk hierbij aan de Gedragscode Telemarketing en de Gedragscode Consument en Energieleverancier). Er wordt gebruik gemaakt van onafhankelijke auditors die controles uitvoeren op de correctheid van gesprekken en de algehele werkwijze. Dit zijn initiatieven die de branche zelf in het leven heeft geroepen, aanvullend op alle bestaande wetgeving die door de overheid bepaald is.

Dit nieuwe wetsvoorstel, doet al die inspanningen uit de afgelopen jaren in één klap teniet. Ongeacht de opdrachtgevers waarvoor je werkt (uitgeverijen, maaltijdboxen, energieleveranciers, non-profit loterijen), de manier van acquisitie (koud of warm), je klachtenpercentage (< 0,2% van alle gesprekken) wordt de totale branche een enorme beperking opgelegd.

Een beperking met verstreckende gevolgen. De overheid spreekt zelf over een in meer of mindere mate negatief effect. Dit is een understatement.

De verwachting is dat dit wetsvoorstel minimaal(!) zal zorgen voor een halvering van de gesprekken die er nu gevoerd worden. Dat klinkt wellicht als een prettig vooruitzicht, aangezien 'iedereen een hekel heeft aan Telemarketing'.

Het zal echter ook fors doorwerken in de werkgelegenheid. Binnen de branche zullen er banen op de tocht staan door een gebrek aan werkgelegenheid, aangezien Telemarketing voor veel bedrijven een effectieve manier is om klanten te werven en/of te behouden. Dit wetsvoorstel raakt daarmee dus ook de studenten die graag hun commerciële vaardigheden willen trainen/ontwikkelen en, met alle respect, de praktisch opgeleiden (en mensen zonder opleiding) die veel gebruik maken van de laagdrempeligheid om binnen Contact Centers aan werk te kunnen.

Het terugdringen van deze commerciële markt zal ook een effect hebben op de huidige economie. Neem bijvoorbeeld de uitgeverijen:

Door de terugloop van abonnees, zullen uitgeverijen het nóg moeilijker krijgen. Het niet mogen bellen van ex-abonnees zal voor bepaalde uitgeverijen zelfs resulteren in een faillissement, aangezien andere kanalen niet voldoende omzet kunnen genereren.

Er is nog een effect, waarvan je je kan afvragen of consument dat als een beter alternatief ziet: Een verplaatsing naar andere wervingskanalen waarbij de consument persoonlijk gesproken wordt. Denk bijvoorbeeld aan deur-aan-deur verkoop; Dagelijks meerdere verkopers aan de voordeur.

De branche denkt graag mee over minder ingrijpende en effectieve aanpassingen om de consument en ZZP-er beter van dienst te zijn. Een ding is zeker: Het wetsvoorstel doet dat niet. Het wetsvoorstel is niet doordacht, te kort door de bocht en zal het daadwerkelijke probleem niet oplossen. Het gaat wel veel nieuwe problemen creëren, Kortom: Operatie geslaagd, patiënt overleden.