

Al 18 jaar ben ik werkzaam in de wereld van klantcontact, ooit als 19 jarig ventje begonnen als bijbaantje. En nu werk ik er nog steeds, met een afgeronde studie, inmiddels als lid van het MT. Het is een mooie branche met fantastische mogelijkheden.

Een objectieve mening ga ik geven op dit voorstel, aangezien ik deze kwestie zowel door mijn 'consumentenbril' als door mijn 'contactcenterbril' kan bekijken.

Laat ik vooropstellen; ik irriteer me ook als ik voor de zoveelste keer door een onbekend nummer gebeld wordt en vervolgens iemand mij een super voordelig energiecontract probeert aan te smeren, ondanks mijn aanmelding bij het BMNR voor dit soort calls. Het is dit soort koude acquisitie zorgt voor 99% van alle irritaties die ik hier lees. Dat moet beter gereguleerd worden, 100 procent mee eens.

Volgens dit wetsvoorstel mag ik, als ik een contract heb bij KPN van 5 jaar, de laatste 2 jaar niet meer gebeld worden door KPN. Ik betaal de laatste 2 jaar nog voor mijn tv,- en internet abonnement maar KPN mag mij niet meer bellen in de laatste 2 jaar als ze mij bijvoorbeeld een goed verlengaanbod willen doen of een andere dienst willen aanbieden. Niet je eigen klanten mogen bellen als je geen expliciete opt-in hebt gegeven...beetje gek niet?

Mensen die overigens niet zitten te wachten op deze telefoontjes hebben zich in het verleden kunnen aanmelden bij het BMNR of het RVV als je niet door (specifieke) bedrijven gebeld wilt worden. En dit kan nog steeds na of tijdens ieder telefoontje trouwens. Dus dit is al goed geregeld. De zelfregulering werkt volgens mij prima, de koude ongevraagde acquisitiepartijen (vooral energieleveranciers) vallen hier buiten, die doen maar wat en bellen alles en iedereen, schieten met hagel en kijken wie hapt i.p.v. doelgericht je eigen klanten benaderen met een goed aanbod.

Als ik door mijn contactcenterbril kijk dan is dit wetsvoorstel rondom de opt-ins wel een beetje gek want nooit heeft de branche de kans gehad om te voldoen aan de wet, als deze dus ingaat dan zouden wij een hoop business niet kunnen meer kunnen doen. Natuurlijk kunnen we halsoverkop massaal opt-ins gaan verzamelen, maar los van het feit dat dat juist irritatie opwekt zal ook lang niet iedere consument gaan reageren. In the end zal dit minimaal een halvering van onze business betekenen en dus ook minimaal een halvering van het werk dat wij kunnen bieden; kortom, we zullen dan ongeveer 500 man op straat moeten zetten. Op de langere termijn zal het bestaan van onze mooie bedrijf in gevaar komen met als risico dat er nog eens 500 man op straat komen te staan. En dat is alleen nog ons bedrijf, niet te spreken over alle andere centers en adverteerders die ook veel mensen op straat zullen moeten zetten...

De gevolgen voor de adverteerders, de consument, de centers en de werkgelegenheid zijn gigantisch en ik vraag me af of oorzaak en gevolg rondom dit voorstel wel echt goed zijn doordacht.

Ik ga ervan uit dat na al deze wederhoor en gegronde argumenten van iedereen die de moeite heeft genomen te reageren, het EZK tot andere, en bovenal betere inzichten komt.