

# Fonds Slachtofferhulp

Ere-voorzitter  
Prof. mr. Pieter van Vollenhoven

Postbus 93166  
2509 AD Den Haag

T 070 363 59 36

@ [info@fondsslachtofferhulp.nl](mailto:info@fondsslachtofferhulp.nl)  
W [www.fondsslachtofferhulp.nl](http://www.fondsslachtofferhulp.nl)

IBAN: NL38 ABNA 0240 5559 96

KvK 41155922

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat  
T.a.v. de Staatssecretaris, mevrouw M. Keijzer  
Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

Den Haag, 1 augustus 2019

Geachte mevrouw Keijzer,

Hierbij reageren wij op het conceptwetsvoorstel 'Wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het invoeren van een opt-in systeem voor telemarketing'. Wij maken ons veel zorgen over de gevolgen van uw voorstel voor ons werk. Hieronder lichten wij ons standpunt aan u toe.

Het Fonds Slachtofferhulp maakt zich als private maatschappelijke organisatie al 30 jaar sterk voor slachtoffers van misdrijven, ongevallen en rampen in Nederland. Wij kunnen dit niet doen zonder de steun van onze donateurs. Zonder hen zouden de landelijke Centra Seksueel Geweld, waar slachtoffers van verkrachting 24/7 terecht kunnen voor multidisciplinaire hulp, er bijvoorbeeld niet zijn geweest. Zouden nabestaanden van de MH17 geen gespecialiseerde traumatherapie hebben gehad en zouden 1000 slachtoffers per dag niet worden doorverwezen naar de juiste hulp.

Een overheid die grote waarde toekent aan het werk van goede doelen, moet er voor oppassen om drempels op te werpen die het hen steeds moeilijker maken om in contact te komen met potentiële en bestaande donateurs. Goede doelen vullen gaten in de samenleving en worden gedragen door alle Nederlanders. Bijna 90% van de bevolking steunt de activiteiten die goede doelen ontplooiën door ruimhartig aan hen te doneren. En bijna iedere Nederlander profiteert zelf van het werk van de goede doelen. We vragen dus voor elkaar aan elkaar.

Wettelijke beperkingen op zowel mailen als bellen, dwingen goede doelen steeds meer online te werven. Juist van dit kanaal geeft de ACM aan, dat de grote risico's van de digitale economie, van marktmacht en consumentenbescherming, niet voldoende kunnen worden gemanaged. Er kan onvoldoende toezicht worden gehouden op een eerlijk speelveld.

In uw wetsvoorstel wordt een telefonisch verzoek om ons te steunen gelijkgesteld aan product-aanbiedingen van commerciële partijen. Wij vinden dit pertinent onjuist. Daarmee wordt geen recht gedaan aan de belangrijke maatschappelijke rol van goede doelen.

Het telefonisch benaderen van (potentiële) donateurs doen wij zorgvuldig, met respect voor de donateurs en volgens de afspraken die daarover binnen de sector gelden.

# Fonds

## Slachtofferhulp

Onze ervaring leert dat donateurs het waarderen om persoonlijk benaderd te worden, bijvoorbeeld om hen te informeren of te bedanken. Het Fonds Slachtofferhulp hanteert daarenboven het 'communicatie-op-maat' principe. Wij weten daardoor dat mensen gedurende hun donateursrelatie uitstekend zelf in staat zijn om aan ons aan te geven hoe zij willen dat wij met hen communiceren.

Uit onze marktervaringen en uit de beperkte rapportages van de OPTA en opvolger ACM mag worden afgeleid dat de huidige Telecomwet maar zeer beperkt wordt gehandhaafd. Overtreders van de wet lijken vrijelijk hun gang kunnen gaan. Het aantal klachten neemt daardoor toe, hetgeen de partijen die zich wel aan de wet houden een negatief imago bezorgt. Bovendien is de strafmaat bij overtreding beperkt; een aanvaardbaar bedrijfsrisico voor guerrillamarketeers dat hen niet zal stoppen om buiten de wet te opereren.

Wij adviseren u daarom om niet de wet aan te passen, maar een strengere handhavingsskader voor de huidige wet te formuleren. Indien u toch besluit de Telecomwet te wijzigen verzoeken wij u het volgende:

### **1. Uitzondering voor erkende goede doelen**

Handhaaf het opt-out principe van telemarketing voor erkende goede doelen. Wij vinden het belangrijk dat de wensen van donateurs voorop staan en dat zij kunnen aangeven niet meer door ons telefonisch benaderd te willen worden. Maar het huidige Bel-me-niet-Register (BMNR) doet uitstekend dienst als een specifiek register voor goede doelen. Er zijn geen signalen van onvrede over de bestaande regeling.

Het klachtenonderzoek onder consumenten dat is gebruikt ter onderbouwing van de voorgenomen wetswijziging kent een minimale steekproef van  $N = 1111$ . Dit is statistisch niet representatief voor de Nederlandse bevolking, hetgeen conclusies onverantwoord maken. Klachtenregisters van telemarketingbureaus tonen aan dat er binnen de goede doelen sector per 100.000 gesprekken slechts 65 klachten zijn. Hiervan gaan er slechts 10 over het gesprek zelf. Dit is 0,001% van de mensen die gebeld worden. En na de gesprekken met onze donateurs en sympathisanten, besluit circa 1 op de 3 van hen ons duurzaam te gaan steunen, haar donateurschap te verhogen en/of donateur te worden. Dit staat haaks op uw argumenten om op basis van het klachtenniveau ook oproepen met charitatieve of ideële doeleinden op te nemen in het concept wetsvoorstel.

### **2. Verruiming van de donateursrelatie**

Verruim de definitie van klantrelatie voor goede doelen. Naast donateurs die ons al financieel steunen, zijn er veel mensen die aantoonbaar sympathiseren met ons maatschappelijke doel. Bijvoorbeeld mensen die een donatie hebben gedaan aan ons, informatie hebben aangevraagd over preventie of onderzoek, mensen die slachtoffers steun betuigen, ervaringsdeskundigen die hun eigen, persoonlijke verhaal met ons delen, of mensen die een bijeenkomst van ons bezocht hebben. Helaas vallen deze mensen nu buiten het bereik van de zogenaamde 'klantrelatie'. Verruiming van de relatie is dus noodzakelijk. De huidige praktijk wijst uit dat, na ontduubeling met het BMNR, het vooraf aangekondigd benaderen van onze sympathisanten niet tot irritatie leidt, maar juist tot bestendige donateursrelaties.

# Fonds Slachtofferhulp

## 3. Donateurstermijn maximeren vanaf beëindiging relatie

In het wetsvoorstel is de mogelijkheid opgenomen dat de overheid de klanttermijn kan maximeren als de zelfregulering op dit punt onvoldoende resultaat oplevert. Voor bepaling van de termijn wordt gerekend vanaf de aanvang van de relatie. Wij ontvangen veel periodieke schenkingen van donateurs, vastgelegd voor minimaal vijf jaar en vaak veel langer. De maximering zoals nu in de conceptwet geformuleerd, kan betekenen dat we, mogelijk zelfs binnen de afgesproken looptijd van de periodieke schenking, bestaande donateurs niet meer zonder toestemming mogen benaderen. Daarom vragen wij u de termijn van de klantrelatie te berekenen vanaf het moment dat de relatie wordt beëindigd.

### Resumerend

De voorgenomen wijziging van de Telecomwet lijkt een antwoord op een onvoldoende onderbouwd probleem. Klachten over benadering via telemarketing, lijken in de eerste plaats oplosbaar door de huidige wet beter te handhaven en overtreders zodanig te beboeten dat zij van zich aan de wet houden en het kanaal behouden blijft.

Indien de wet toch gewijzigd moet worden, dan zou daarin een uitzonderingspositie voor goede doelen moeten worden gemaakt. Dit gaat vooral om principiële uitgangspunten. Goede doelen vervullen een steeds belangrijkere maatschappelijke taak. Zij verkopen geen producten voor eigen gewin maar dienen het algemeen belang.

Hoogachtend,  
Fonds Slachtofferhulp

F.L. Sybesma - van Baalen  
Directeur

