

Beste lezer,

Mijn naam is Wendy Willaert, ik ben algemeen directeur van 2Contact, een klantcontact center gespecialiseerd in outbound klantcontact. Ik ben inmiddels ruim 16 jaar werkzaam in deze branche en heb deze zien veranderen van een cowboy achtige branche, naar een professionele integere dienstverlening waarbij de klant centraal staat.

Onze opdrachtgevers zijn gerenommeerde bedrijven of Goede Doelen organisaties die heel bewust bezig zijn met de relatie van hun bestaande klanten. Vaak zit hier ook een commercieel belang in maar uiteindelijk gaat het om een duurzame relatie, waarbij klanttevredenheid heel belangrijk is. Telemarketing rekent nooit uit voor de korte termijn. Onze klanten zijn voortdurend bezig met het meten van de klantloyaliteit in de vorm van de NPS waarde.

Het grootste deel van de telemarketing sector werkt zeer professioneel en zal er alles aan doen om consumenten irritatie te voorkomen. We zien ook een trend waarbij er steeds gericht gebeld wordt, minder kwantiteit en meer kwaliteit. Door middel van data analisten zijn we steeds beter in staat om consumenten gericht te bellen, wanneer het hun uitkomt en met een aanbod wat relevant is. Dit zien we terug in conversie cijfers en ook in klanttevredenheid. Uiteindelijk willen wij ook geen consumenten irriteren die niet op ons zitten te wachten.

In mijn optiek is de regelgeving en zelfregulering omtrent telemarketing al goed geregeld met de invoering van het BMNR en ook de invoering van het bellen met een bekend nummer daar sta ik volledig achter. Tevens vind ik het een goede zaak dat koude acquisitie wordt gereguleerd. Wat er volgens mij ontbreekt, is een goede handhaving en naleving van de bestaande wet- en regelgeving. Er zijn nog een aantal partijen, die het niet zo nauw nemen met de bestaande wetgeving. Met name in de energie wereld wordt er nog regelmatig onzin verkocht en worden er agressieve verkooptechnieken toegepast. Hier zou veel strenger moeten worden opgetreden, dit gebeurt in mijn ogen niet of nauwelijks. Met het huidige voorstel voor wijziging van de Telecommunicatiewet voorkomen we nog steeds niet dat er partijen zijn die zich niet aan de wet houden.

Mijn voornaamste bezwaren zijn:

- Een opt-in bij bestaande klanten klinkt mij heel vreemd in de oren, bij bestaande klanten is er altijd in het eerste gesprek de mogelijkheid voor een opt-out geboden, in dit voorstel zou dit niet voldoende zijn. Wij hebben dus nooit de kans gekregen om te voldoen aan de wet.
- De termijn om een bestaande klant te mogen bellen zou moeten ingaan vanaf het einde van de contractdatum. Nu kan het zo zijn dat iemand nog in een contract zit maar dat de termijn om deze telefonisch te benaderen al is verlopen.
- De impact op de werkgelegenheid in onze branche zal enorm zijn. Wij zijn een laagdrempelige werkgever, wij bieden kansen aan mensen ongeacht hun opleiding en leeftijd. Wij leiden mensen op en zien mensen doorgroeien. Ons management team bestaat voor een groot deel uit mensen die ooit zijn begonnen met een bijbaan naast hun studie.

Hopelijk is er de bereidheid om het conceptwetsvoorstel aan te passen en te verbeteren.

Met vriendelijke groet,  
Wendy Willaert

---