

Bij deze wil ik gebruik maken van de mogelijkheid tot reageren op het wetsvoorstel wijziging van de telecommunicatiewet. Ik ben het eens dat klant irritatie door telemarketing daar waar mogelijk is voorkomen moet worden. Maar ik ben het niet eens met het voorstel en voorzie allerlei knelpunten voor de contactcenter branche en organisaties. Dit voorstel maakt het voor organisaties moeilijk om commercieel met hun doelgroep in contact te treden. Bijvoorbeeld bestaande klanten kunnen niet beloond worden voor het feit dat zij al zo lang trouwe klant zijn omdat o.b.v. het voorstel de termijn voor klantrelatie/ benaderen verstreken is. Dit zal bij de klanten irritatie opleveren want hoezo kan een nieuwe klant gebruik maken van meer diensten voor dezelfde prijs, waarom krijgen zij dit niet aangeboden. Kortom dit voorstel heeft direct effect op het voortbestaan van de bedrijven/ goede doelen, 1; omdat zij hun diensten/ producten niet meer commercieel onder de aandacht kunnen brengen en 2; bestaande klanten kunnen niet meer geupdate/ benaderd worden over nieuwe tarieven/ aanbiedingen/ diensten wat resulteert in klant irritatie. Dit maar ook het voorstel an sich is van negatieve invloed op de werkgelegenheid binnen de contactcenter branche. Met de invoering van dit voorstel zullen niet alleen de organisaties benadeeld worden, maar ook de medewerkers van de contactcenter branche en dat zijn er heel veel waarvan zeker 40 - 50% een afstand heeft tot de arbeidsmarkt en bij het verliezen van hun huidige baan moeilijk iets nieuws kunnen vinden.

De oplossing het probleem klant irritatie is aanpakken bij de wortels. Wie (en hoe) veroorzaakt de klant irritatie, zoals ik lees op elk forum de kleine partijen die koude acquisitie doen d.m.v. hagel schieten en alle regels aan hun laars lappen voor een score. Vroeger 15 jaar terug ging het bij veel partijen zo, maar alle professionele partijen werken al lang niet meer zo. Bij ons binnen de organisatie zijn compliance en klanttevredenheid belangrijker dan de score. Hier gaan compliance en klanttevredenheid voor de score. Het gaat niet om korte termijn winst, maar de lange termijn, je wilt een trouwe klant. Dit doe je door een goed gesprek te voeren waar de klant zich gehoord voelt en tevreden is over het gesprek en product(en)/ of dienst(en).

De enige manier is het strak naleven van handhaving op de partijen welke niet compliant en klantvriendelijke te werk gaan en de regels aan hun laars lappen. Ongeacht de grootte.

Met deze reactie hoop ik input te hebben gegeven om het huidige voorstel 'niet' door te voeren.

Joke Lammers de Weers | 2Contact | 's Hertogenbosch