



De Telecommunicatiewet in de praktijk


Telemarketing

Almere, 2009
Cokky Bosman, Directeur TDA
cokky@tda.nl



Agenda

- Even voorstellen
- De Telecommunicatiewet
- Voor wie geldt de wetgeving?
- De regels van het bellen
- Bestanden; schonen/ontdubbelen
- Tips & conclusie
- Vragen



Typisch TDA



Onze kernwaarden

Focus:

- Klant staat centraal
- Resultaat als absolute drijfveer
- Kwaliteit in alles wat wij doen

Houding:

- Steeds gericht op ondernemerschap
- Vernieuwend
- Enthousiast
- Daadkrachtig

Stijl:

- Respect voor de menselijke waarden
- Flair in de gesprekken
- No-nonsense
- Open en directe communicatie

Enkele klanten

KIKKER
 COFFEESERVICE
 CAFEBAR
 ICS
 INTERNATIONAL
 CARD SERVICES
 LeasePlan
 Defensie
 KLINGEL
 DE AMERSFOORTSE
 Verzekeringen
 overtoom
 e-on
 Energie
 ING
 Globe
 wij
 AEGON Bank
 Proteq
 DSW
 zorgverzekeraar
 unigant
 VERZEKERINGEN

De Telecommunicatiewet

- Verbod op het ongevraagd telefonisch benaderen van consumenten die ingeschreven staan in het Bel-me-niet-Register (BMNR).
- Verplicht actief wijzen op het bestaan van het BMNR.
- Actief het recht van verzet aanbieden.

Voor wie geldt de wetgeving?

- Iedere organisatie die telefonisch producten en/of diensten aanbiedt aan consumenten.
- Telefonische onderzoeken vallen niet onder de wetgeving, wel is het verboden om tegelijkertijd producten, diensten of ideeën te verkopen.

Let op: Eenmanszaken (ZZP-ers) en VOF's worden als consument gezien in deze wet!

TDA
telecomdirectie.nl

Verantwoordelijkheid

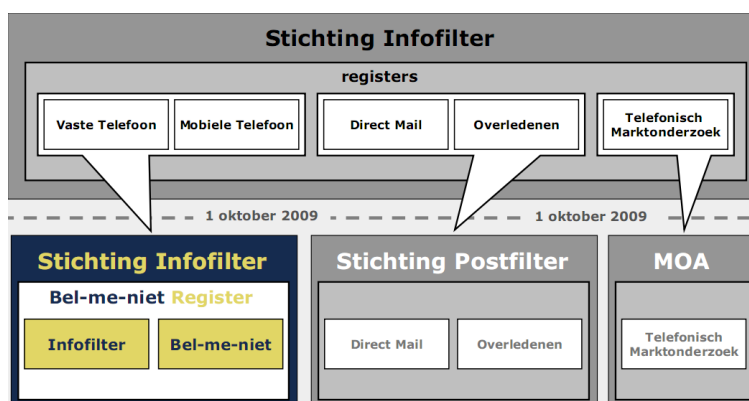


Zowel adverteerder (opdrachtgever) als callcenter (uitvoerder) zijn verantwoordelijk voor de naleving van de regels! En worden dus ook beide door OPTA beboet bij overtreding.....

TDA
telecomdirectie.nl

De beheerder

- **Infofilter wordt de beheerder van het BMNR**



*bron: Infofilter - juni 2009

TDA
telecomdirectie.nl

De waakhond

- **De OPTA is de toezichthouder voor de handhaving v.d. Telecommunicatiewet.**
- **De OPTA heeft 8 speciale aandachtsgebieden:**
 1. Voorkomen van overtredingen
 2. Stimuleren van investeringen in glasvezelnetwerken
 3. Meer concurrentie op de zakelijke markt
 4. Meer keuze via de tv-kabel
 5. Redelijke tarieven voor bellen in Europa
 6. Zorgen voor internetveiligheid
 7. Verminderen van irritatie rond ongewenste telemarketing telefoontjes
 8. Bestrijden van misbruik van betaalde informatienummers

TDA
telecomdirectie.nl

Waar houden zij toezicht op?

- Steekproefsgewijs & periodiek:
 - Ontdubbelen van bestanden.
 - Actief vermelden BMNR en het recht van verzet.

 Let op! 1 klacht = geen klacht!

TDA
toezicht op de arbeidsmarkt

Sanctieprocedure



- Eerst een schriftelijke waarschuwing.
- Mogelijkheid tot het maken van plan van aanpak.
- Tweede waarschuwing (als PvA uitblijft).
- Aan- en/of onaangekondigd bedrijfsbezoek.
- Last onder dwangsom.
- Boete van maximaal € 450.000.
- Openbaarmaking sanctiebesluiten.

TDA
toezicht op de arbeidsmarkt

Wat moet u doen?



- Tijdens ieder gesprek actief het recht van verzet én inschrijving in het BMNR aanbieden.
- Deze consumenten aanmelden bij het BMNR binnen 10 (werk)dagen.
- Uw belbestanden schonen/ontdubbelen met het BMNR bij ongevraagd telefonisch contact.

TDA
telecomdirectie.nl

De regels
van het
bellen

1. Register
2. Recht van verzet

TDA
telecomdirectie.nl

Communiceren register

- Tijdens ieder telefoongesprek actief wijzen op het bestaan BMNR.
- U moet de mogelijkheid bieden om direct en zonder kosten te worden opgenomen.
- U moet binnen 10 werkdagen de contactgegevens doorgeven aan het register, dit doet u online via een upload mogelijkheid.
- Registratie is levenslang geldig!



Let op!



- De consument mag erop gewezen worden dat zij voor goede doelen of bepaalde branches een uitzondering kan maken.
- Ook in de gesprekken met uw relaties moet actief het inschrijven in het register worden aangeboden.



Deelblokkades

- Auto's & toebehoren
- Boeken & muziek
- Energie
- Financiën
- Goede Doelen
- Loterijen
- Telecommunicatie & computers
- Thuiswinkelen
- Horoscopen
- Kranten & Tijdschriften



Recht van verzet

- **Altijd actief vragen of men in de toekomst gebeld mag worden voor telefonische verkoop.**
- **Direct en zonder kosten markeren voor niet bellen in uw bestand.**
- **Niet te verwarren met het register. Deze consument geeft enkel aan niet meer door uw organisatie gebeld te willen worden.**



Let op!



Het actief wijzen op het BMNR en recht van verzet moeten **BEIDEN** worden gecommuniceerd.

TDA
telecommunicatie

Bestanden

Schonen
&
ontdubbelen

TDA
telecommunicatie

Wanneer BMNR raadplegen?

- Bij ieder project waarbij u consumenten (ongevraagd) telefonisch gaat benaderen.
- Klanten/relaties mag u zonder het raadplegen BMNR benaderen! Maar let op: het aanbod moet aansluiten bij het product dat ze nu bij u afnemen.
- Charitatieve instellingen mogen consumenten blijven bellen die al eerder een schenking hebben gedaan.



De mogelijkheden

- U heeft 2 mogelijkheden voor het schonen/ontdubbelen van de bestanden:
 1. 'Markeerlicentie' voor kleine bestanden en/of kleine gebruikers.
 2. 'Downloadlicentie' voor middelgrote en grote bestanden en/of gebruikers.



‘Markeerlicentie’

- U biedt uw bestand aan voor ‘markering’ (uploaden)
- Bel-me-niet gaat uw bestand automatisch markeren.
- Na verwerking kunt u uw bestand weer downloaden.
- U moet zelf aan de hand van de markeringen de nummers verwijderen!



‘Downloadlicentie’

- Het gehele bestand van het BMNR aanvragen en zelf downloaden.
- Vervolgens zelf uw eigen bestand opschonen/ontdubbelen.
- Dit bestand mag enkel voor een specifieke adverteerder/merk en voor een specifieke campagne worden gebruikt.



Let op!



**Het bestand is slechts 4 weken geldig!
Loopt uw campagne langer, opnieuw
aanbieden aan BMNR.**

**Callcenters, met een servicelicentie,
mogen bestanden eenmalig verlengen met
4 weken.**

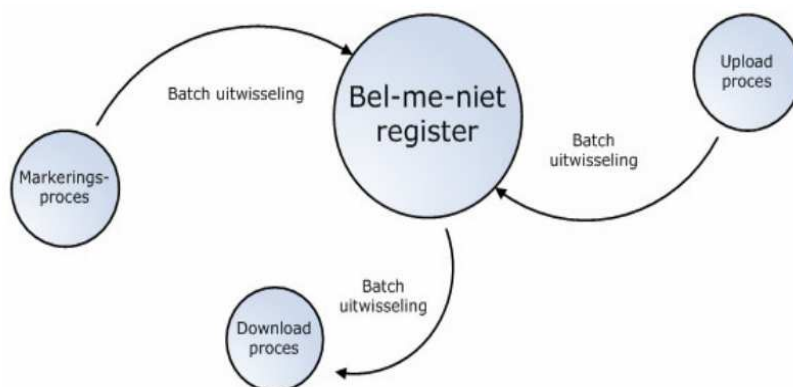


Blokkade bestand aanbieden

- Registratie verwerken d.m.v. een IVR.
- U moet de consument niet alleen attenderen op het BMNR, u moet de consument ook inschrijven!
- Dit doet u door het bestand aan te bieden via de upload mogelijkheid (www.bel-me-niet.nl).
- Onjuiste en/of incomplete bestanden worden geweigerd en teruggestuurd.



Bestandstromen



*bron: Infilter - versie mei 2009 -



Heffingen

Voor gebruik register moet u heffingen betalen.

Pakket	Heffing (in euro's, ex btw)
Uploadlicentie	
Alleen te gebruiken voor het aanbieden van blokkadebestanden	Geen heffing
Markeerlicentie	
Markeer pakket 1 per jaar en max. records 10.000	550,00
Markeer pakket 2 per jaar en max. records 25.000	1.250,00
Markeer pakket 3 per jaar en max. records 75.000	2.600,00
Downloadlicentie	
Jaartarief 'download' (per jaar, per merk)	1.000,00
Tarief per keer 'download' (per keer, na jaartarief, per merk)	1.500,00
Servicelicentie	
Servicelicentie (per jaar)	3.500,00
Alleen te gebruiken door leden van WGCC en leden van DDMA voor servicedoeleinden	

*bron: www.bel-me-niet.nl



Service licentie

- Callcenters (cc) en Databewerkers kunnen zich aanmelden voor service licentie.
- CC mogen tussentijds belbestanden extra schonen.
- CC mogen bestanden eenmalig met 4 weken verlengen.
- Deze verlengde bestanden moeten worden doorgegeven aan het BMNR.



Voorwaarden service licentie

- Adverteerder moet een 'downloadlicentie' hebben en geregistreerd staan.
- Bij ieder project/bestand moet de adverteerder zijn uitvoerder autoriseren om bestanden te schonen/ontdubbelen/uploaden.
- Adverteerder ontvangt de factuur.



Samenvatting



- Bij ongevraagd telefonisch contact met consumenten: **BMNR raadplegen!**
- In ieder telefoongesprek – ook met uw relaties – actief het inschrijven in het **BMNR** én het recht van verzet aanbieden.
- U bent verantwoordelijk voor de aanmeldingen van het **BMNR**.

TDA
telecomdirectie.nl

Tips

- Pas tijdig uw CRM systeem aan. U moet namelijk de volgende gegevens noteren:
 - **BMNR registratie ja/nee**
 - **Recht van verzet ja/nee**
 - **Laatste contactmoment**
- Volg de regels om te voorkomen dat zwaardere maatregelen genomen worden.

TDA
telecomdirectie.nl

Tips

- **Vertel uw klanten dat de wet dit van u vraagt....Vraag uw reclamebureau u hierbij te helpen!**
- **Gebruik de wet ook commercieel, u heeft een contactmoment !!**



Handige links

www.bel-me-niet.nl

www.wgcc.nl

www.vcn.nl

www.cbpweb.nl

www.consumentenbond.nl

www.consuwijzer.nl

www.ddma.nl

www.digibewust.nl

www.moaweb.nl

www.opta.nl

www.reclamecodecommissie.nl

www.spamklacht.nl

www.thuiswinkel.org

www.telemarketinglijn.nl

Dé site om alles nog eens na te lezen

Werkgeversvereniging Call Centers

Verenging callcenters Nederland

College Bescherming Persoonsgegevens

De website van de Consumentenbond

De website van ConsuWijzer

Dutch Dialogue Marketing Association

Digibewustzijnsprogramma van ECP.nl

MarktOnderzoekAssociatie

Beheerder Register

De Reclame Code Commissie

Centraal meldpunt van de OPTA

Thuiswinkel.org

Stichting Consumentenlijn Telemarketing

En natuurlijk onze nieuwsbrief!



Conclusie



- Klantcontact/TM wordt aan banden gelegd.
- Er gaat een grote lamp op TM.
- Ook de consumenten autoriteit en OPTA zullen van zich laten horen.
- Verzet helpt niet - Voorkomen wel!

TDA
telecomdirectie.nl

'Ieder nadeel *hep* z'n voordeel'



Een BMNR klant gaat niets van uw kopen en dus verspilde energie.

Scores gaan omhoog & de kosten omlaag

TDA
telecomdirectie.nl

Nog eens rustig nalezen

- www.tda.nl/telecommunicatiewet
 - Downloaden van deze presentatie
 - Q & A list
 - Belangrijkste documentatie
 - Inschrijven Telecommunicatie nieuwsbrief
- www.tda.nl/blog
 - Altijd het laatste (telecom) nieuws



Dank voor uw
aandacht!

Cokky Bosman
cokky@tda.nl
Tel. 0888 800 800

