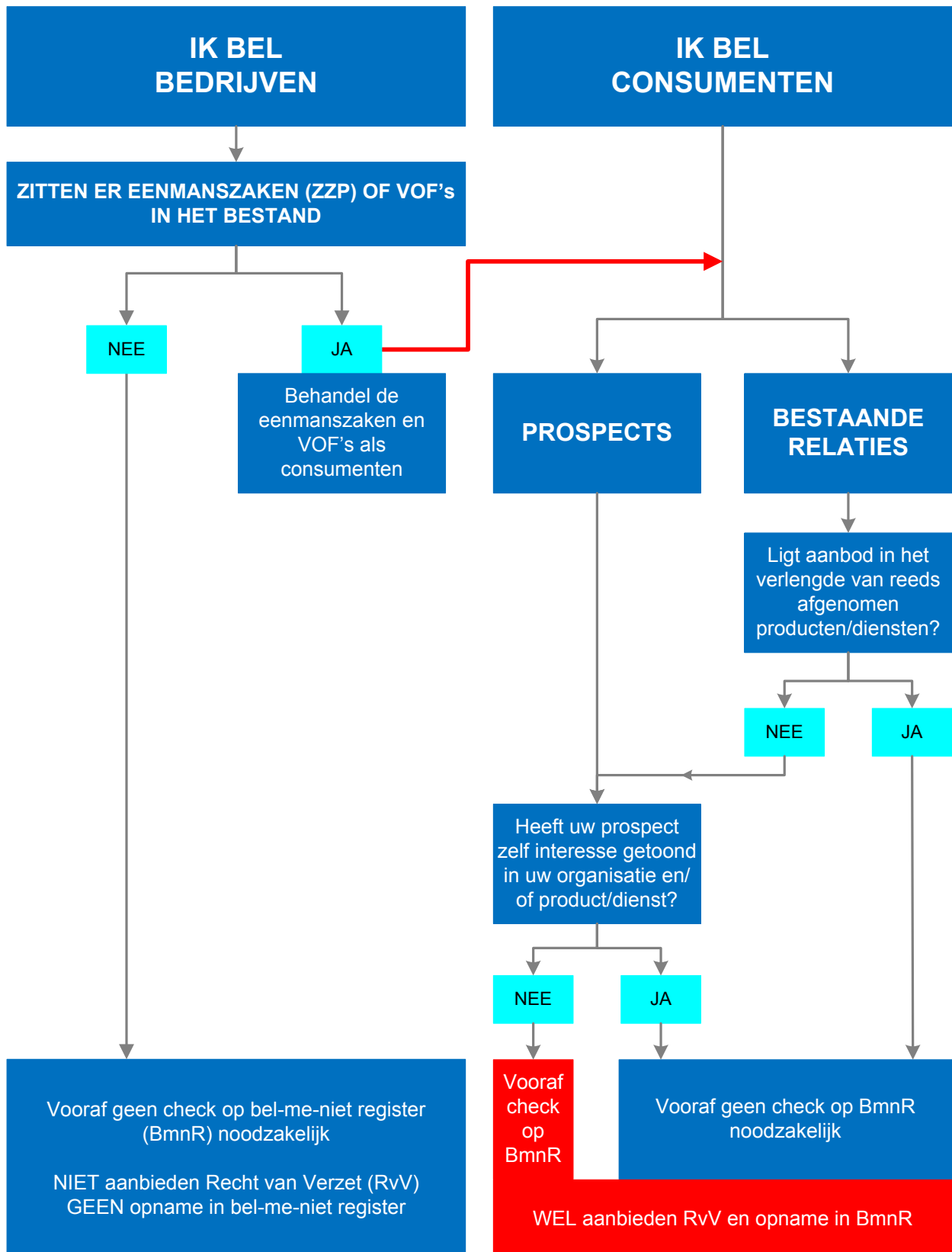


# UW TELEMARKEETING CAMPAGNE



# Top 10 checklist van de aangepaste Telecommunicatiewet



**Per 1 oktober 2009 is de aangepaste Telecommunicatiewet van kracht. Deze wet heeft grote impact op organisaties die telefonisch contact onderhouden met consumenten. Met deze speciale Telecommunicatiewet checklist kunt u snel en eenvoudig zien of uw organisatie en uw business partners aan alle regels voldoen.**

**Heeft u vragen naar aanleiding van deze checklist of heeft u vragen over de Telecommunicatiewet? Neem dan direct contact met ons op via telefoonnummer 0888 800 800 of stuur een e-mail naar [sales@tda.nl](mailto:sales@tda.nl)**

## De Telecommunicatiewet checklist

### 1. Bepaal uw doelgroep.

De aangepaste Telecommunicatiewet geldt voor alle organisaties die ongevraagd telefonisch contact hebben met consumenten. In de wet worden echter eenmanszaken (ZZP'ers) en Vof's als consumenten gezien. Indien u dus een business to business campagne wilt starten moet u eerst het bestand controleren of deze natuurlijke personen opgenomen zijn in het BMNR. Voor deze groep moet u dan vervolgens een aparte consumentencampagne inrichten.

### 2. Weet u wanneer u wel en niet moet ontdubbelen met het Bel-me-niet-register (BMNR)?

Aan de hand van de door ons ontwikkelde work-flow kunt u precies zien wanneer u wel en niet eerst het BMNR moet raadplegen. Zie de achterzijde van dit document.

*Let op!:* Bestanden van het BMNR zijn vier weken geldig. Indien uw campagne langer dan vier weken loopt moet u het bestand opnieuw aanbieden. Callcenters met een servicelicentie mogen dit bestand eenmalig met vier weken verlengen.

### 3. Heeft u al een licentie afgenomen van het BMNR?

Iedere organisatie die telefonisch contact onderhoudt met consumenten moet een licentie afnemen bij het BMNR. Voor adverteerders zijn er drie type licenties:

#### Markeerlicentie

Met een markeerlicentie biedt u het bestand aan voor 'markering'. Het BMNR gaat uw bestand vervolgens markeren. Na verwerking kunt u het bestand weer downloaden. In het bewerkte bestand is per telefoonnummer aangegeven welke records in het BMNR staan opgenomen. Deze records moet u vervolgens zelf uit het bestand verwijderen. Een markeerlicentie heeft geen vastrecht kosten. Er zijn drie pakketten waar u uit kunt kiezen: Laet u 10.000 records markeren dan kost dat € 550,-, 25.000 records kost u € 1.250,- en 75.000 records markeren kost € 2.600,-.

#### Downloadlicentie

Met een downloadlicentie vraagt u het gehele bestand van het BMNR aan, dat u vervolgens downloadt. U dient vervolgens zelf uw bestand te ontdubbelen. Dit bestand mag vervolgens slechts voor een specifieke merk/campagne worden gebruikt. Een download licentie heeft vastrecht kosten van € 1.000,- per jaar. Vervolgens betaalt u per download € 1.500,- (per merk). Indien u iedere maand downloadt, dan kan samenwerken met een callcenter met servicelicentie u aanzienlijk veel kosten besparen.

#### Uploadlicentie

Indien u alleen contact heeft met uw bestaande klanten/relaties over gelijksoortige producten/diensten, hoeft u niet vooraf het BMNR te raadplegen. U moet uw klanten echter wel aan het einde van het gesprek wijzen op het Recht van Verzet en het BMNR. Indien uw klant aangeeft opgenomen te willen worden in het BMNR, bent u verplicht hen aan te melden bij het register. Dit doet u via de gratis upload mogelijkheid op [www.bel-me-niet.nl](http://www.bel-me-niet.nl). Om hier gebruik van te maken moet u zich wel eerst registreren voor de uploadlicentie. Inschrijven voor de licenties doet u op [www.bel-me-niet.nl](http://www.bel-me-niet.nl)

### 4. Plan uw campagne. Hoe groot is de doelgroep die u wilt benaderen?

Bestanden van het BMNR zijn maar 4 weken geldig. Indien u het bestand niet binnen vier weken kunt afronden, kunt u kiezen om met een callcenter met servicelicentie te werken. Zij mogen het bestand eenmalig met vier weken verlengen. U kunt er ook voor kiezen om uw bestand/campagne te verkleinen.

### 5. Heeft u het belscript aangepast?

In ieder telefoongesprek moet u de consument erop attenderen dat zij na afloop over hun rechten als consument worden voorgelicht. Zorg voor een duidelijke overgang in het script naar het RVV en BMNR

### 6. Bepaal of u het RVV en het BMNR handmatig of via IVR gaat verwerken.

Het is toegestaan om het RVV en het BMNR via een IVR (Interactive Voice Respons) aan te bieden. Het voordeel hiervan is dat u de registraties automatiseert en hiermee de kans op handmatige fouten voorkomt. Indien u kiest voor handmatige verwerking, train dan uw medewerkers en zorg voor een duidelijke procedure.

### 7. Maak de keuze of u wel of niet de 10 deelblokkades gaat benoemen.

De wet laat u vrij om wel of niet de 10 deelblokkades te benoemen. Indien u de consument op blokkades attendeert, dan zorgt u ervoor dat de consument niet automatisch voor alle branches wordt uitgesloten. Nadeel is alleen dat de IVR tekst hierdoor met anderhalve minuut verlengd wordt.

### 8. Maak afspraken met uw uitvoerder of deze het BMNR bestand binnen 10 werkdagen aanbiedt bij het register of dat u dat zelf doet.

Wanneer een consument heeft aangegeven opgenomen te willen worden in het BMNR, bent u verplicht die gegevens binnen 10 werkdagen bij het BMNR aan te bieden. Maak de keuze of u deze gegevens gaat aanleveren of dat u uw uitvoerder hiervoor autoriseert.

### 9. Zorg ervoor dat uw bestanden conform de record lay-out regels van het BMNR zijn opgesteld.

Indien u uw bestand aanbiedt bij het BMNR, bent u verplicht om een specifieke record lay-out te hanteren. Indien het bestand hier niet aan voldoet zal het worden geweigerd. Op [www.bel-me-niet.nl](http://www.bel-me-niet.nl) kunt u zien aan welke record lay-out eisen het bestand moet voldoen.

### 10. Voer al uw historie en gegevens van de gesprekken in het CRM systeem.

Wanneer een consument gebruik maakt van het RVV en/of het BMNR moet u dit vastleggen in uw CRM systeem. Indien uw organisatie over meerdere merken beschikt is het raadzaam om in het CRM systeem duidelijk aan te geven voor welk merk dit is geweest.