

Klantenservice Federatie

Hortaplantsoen 20
6717 LT Ede

Voorzitter:
Prof. Dr. E.J. Fischer

3 augustus 2009

Betreft:

Reactie van de Klantenservice Federatie¹ op de beleidsopties zoals ontwikkeld door Economische Zaken in verband met de door de TK aangenomen motie Van Gesthuizen-Van Dam inzake de 0900-nummerproblematiek.

1. Kerninformatie

In de TK is een motie aangenomen om de problematiek rondom de 0900-nummers op te lossen. Kort samengevat: de wachttijden van consumenten die via de telefoon klantenservice wensen te ontvangen, zouden moeten worden verminderd, en de telefoonkosten (per gesprek en/of per minuut) zouden moeten worden verlaagd. De staatssecretaris van EZ is gevraagd met voorstellen te komen om voor deze problematiek een oplossing te vinden. Daarbij wordt door de TK gedacht aan wet- of regelgeving van overheidszijde.

2. Enkele prealabele opmerkingen

a. Heterogeniteit van de markt

Groot probleem lijkt te zijn dat organisaties/bedrijven met een klantenservice of een helpdesk, die gebruik maken van 0900 nummers, van zeer uiteenlopende aard zijn. Zo zal het duidelijk zijn dat een klantenservice die zich voornamelijk bezig houdt met het verwerken van adreswijzigingen, of met het doorgeven van een klacht wegens te late bezorging, van geheel andere aard zijn dan een helpdesk die bijvoorbeeld instructie geeft om een bepaald programma op een PC van een klant te installeren. In het eerste geval gaat het om gesprekken die hooguit enkele minuten duren, in het tweede geval om instructies die vaak tien minuten of langer kunnen duren.

Deze grote heterogeniteit van nummergebruikers en de grote heterogeniteit in klantvragen maakt dat het vinden van één oplossing voor de problematiek die eerder in de TK ter sprake kwam, zeer lastig is te vinden. Dit is dan ook de reden dat zelfregulering en wet- en regelgeving er tot nog toe niet in geslaagd zijn om de problematiek op een voor ieder bevredigende manier op te lossen. Met andere woorden: de conclusie lijkt gerechtvaardigd dat er geen “one-size-fits-all-oplossing” bestaat.

Als deze conclusie juist is, dan impliceert dit dat als er desniettemin voor één maatregel gekozen wordt, deze voor een deel van de klantenservicemarkt en zijn klanten een goede oplossing kan zijn, maar voor een ander deel uiterst onredelijk kan uitpakken. Voorbeeld: één vast tarief per gesprek (bijvoorbeeld €5) zal voor de PC-gebruiker gunstig uitpakken, maar zal voor degene die een klacht of een adreswijziging wil doorgeven, betrekkelijk kostbaar zijn. Kort en goed: als we zoeken naar één oplossing, dan zijn we bezig naar de kwadratuur van de cirkel te zoeken.

b. Ondernemingsvrijheid kent al grenzen

Elke onderneming met een klantenservice kan, binnen wettelijke grenzen, zelf bepalen wat de kosten van telefonische service zullen zijn, en elke onderneming zal ook invloed kunnen uitoefenen op de wachttijden, waarmee zij haar klanten confronteert. Deze vrijheid is in de praktijk echter beperkt.

¹ De Klantenservice Federatie – KSF - overkoepelt de Vereniging van Contactcenters Nederland (VCN) en de Werkgeversvereniging voor de Facilitaire Callcenters (WGCC). De VCN organiseert een groot aantal contactcenters en zijn leveranciers, en houdt zich vooral bezig met kennisverwerving, kennisborging en kennisverspreiding. De WGCC vervult de werkgeversrol van ruim 20 grote facilitaire klantenserviceorganisaties (CAO enz.). De KSF, als overkoepelend orgaan, is vooral gericht op belangenbehartiging van de sector en op verbetering van het imago van klantenserviceorganisaties.

Werkt een onderneming niet met marktconforme tarieven, of met onaanvaardbare wachttijden, dan zullen - door de tucht van de markt - klanten weglopen naar aanbieders, die een beter prijs-kwaliteitverhouding bieden.

c. Klantencontactcentra: geen profit- maar loss centers

Het is een breed verspreide misvatting dat organisaties met een klantenservice er belang bij zouden hebben om mensen langer te laten wachten dan nodig, en de gesprekken langer te laten duren dan strikt noodzakelijk is. Uit onderzoek blijkt dat het overgrote deel van de circa 700 miljoen jaarlijkse klantcontacten, een kostenpost vormt voor een onderneming². Voor hen geldt: hoe korter het gesprek, hoe lager de kosten. In het overgrote deel van de gesprekken is er dus sprake van een situatie waarbij de belangen van consument en nummeraangebieder parallel lopen.

Enkele cijfers mogen dit verduidelijken: de kosten van een medewerker van een klantcontactcentrum kunnen, grosso modo, op €35 tot €40 per uur worden gesteld³. Afgezien van deze directe loonkosten, moet er rekening gehouden worden met wachttijden aan de kant van de medewerker, overleg, ziekte, verlof enz. Afhankelijk van de onderneming waar men werkt en de CAO waaronder men valt, kan de minuutprijs per medewerker gesteld worden op een bedrag van €0,80 tot €1,20. Het behoeft verder geen toelichting dat een minuttarief dat gebaseerd is op lokaal tarief of op €0,15, voor de overgrote meerderheid van de klantencontactorganisaties nooit kostendekkend zal kunnen zijn.

In dit verband is het ook goed er op te wijzen dat andere vormen van klantenservice (via bijvoorbeeld bezoek aan een vestiging of via service aan huis), tot een veel groter tijdsbeslag en/of tot veel hogere kosten voor de consument zullen leiden.

Bovenstaande prealabele opmerkingen zijn niet bedoeld als pleidooi voor stilzitten, of dat we tevreden zouden moeten zijn met de maatregelen die al getroffen zijn. Het bovenstaande is wel bedoeld om, bij het nemen van maatregelen, er voor te zorgen dat het kind niet tegelijkertijd met het badwater wordt weggegooid, dat er goed gekeken wordt naar de werkingssfeer van de maatregel, naar de bijeffecten en naar de gedragseffecten die als gevolg daarvan in de markt kunnen optreden.

3. De vijf beleidsopties van de staatssecretaris

Welke eisen mag men stellen aan maatregelen die van overheidswege getroffen worden om de problematiek rondom de 0900-nummers in goede banen te leiden? Naar het inzien van de Klantenservice Federatie zijn dit er vijf:

- a. De maatregel moet doelgericht zijn;
- b. De maatregel moet proportioneel zijn;
- c. De maatregel moet billijk zijn, zowel voor consument als voor nummeraangebieder;
- d. De maatregel moet technisch uitvoerbaar en kostenefficiënt zijn;
- e. De maatregel mag geen grote, ongewenst gedragseffecten hebben.

Op verzoek van de TK heeft de staatssecretaris van EZ zijn ministerie opdracht gegeven om beleidsopties te ontwikkelen die tegemoet komen aan de wensen die in de politiek leven. Deze opdracht heeft – kort samengevat - geresulteerd in vijf oplossingsrichtingen voor de (te) lange wachttijden en de (te) hoge kosten. Aan partijen is gevraagd hun licht te laten schijnen over deze beleidsopties, zodat de staatssecretaris en de TK de zo verkregen input kunnen gebruiken om tot adequate besluitvorming te komen. De voorliggende beleidsopties zijn:

1. gratis wachttijden;
2. plafond voor maximumbedrag per gesprek (voorstel TK: €4 per gesprek);
3. plafond voor maximumbedrag per minuut (voorstel TK: €0,15 c.q. lokaal tarief);
4. vast bedrag per gesprek inclusief een verbod op tarifiering per minuut;
5. keuzemogelijkheid voor consument:
 - maximum per gesprek (voorstel TK: €4) of

² F. Pleijster, W.V.M. van Rijt-Veltman, *Economische en maatschappelijke betekenis van callcenters in Nederland*, (EIM 2007) 16 e.v.. Van deze 700 miljoen klantcontacten (cijfers 2007) vindt circa 80% via de telefoon plaats, en circa 20% via email, fax, post

³ Dit bedrag is samengesteld uit directe loonkosten, ondersteunend personeel, kosten van huisvesting, ICT, werkplek, werving, training, telecommunicatie enz..

- tarifiering per minuut met door de overheid vastgesteld max. per minuut.

Tijdens het gesprek van de Klantenservice Federatie met vertegenwoordigers van het ministerie van EZ, is nog een zesde variant op tafel gekomen

6. aparte facturering: niet langer tarifieren van de geboden klantenservice via de telefoonrekening, maar via aparte facturering. Met andere woorden: de 0900-nummergebruiker schrijft, na afloop van het telefoongesprek, een afzonderlijke factuur, en stuurt deze naar de consument die gebruik gemaakt heeft van de geboden telefonische klantenservice.

4. Beoordeling van de zes beleidsopties

Het bestuur van de Klantenservice Federatie heeft zich over deze opties gebogen en, tegen de achtergrond van de vijf eerder opgesomde desiderata, als volgt beoordeeld:

Ad. 1: Gratis wachttijd.

Bij een flink deel van de sector bestaan geen bezwaren tegen getrapte tarifiering, dat wil in dit geval zeggen: de teller begint pas te lopen als er een medewerker aan de lijn komt die de klant te woord staat over zijn probleem of vraag. Daarmee is overigens niet alles gezegd: bij gratis wachttijd moet gevreesd worden dat – ceteris paribus - de wachttijden zullen toenemen. Voor consumenten is er immers geen enkele (financiële) prikkel om, in plaats van te wachten, op een ander moment als het wat rustiger is, nogmaals te bellen. Gratis wachttijd zal dus zowel irritatie bij de consument als bij medewerkers van klantenservice organisaties eerder doen toe-, dan afnemen. Verder zijn er negatieve gedragseffecten te verwachten bij sommige nummeraangebieders. Tenslotte valt er op te wijzen dat het technisch (nog) niet mogelijk is om uit te maken wat tot wachttijd moet worden gerekend, en wat tot klantenservice⁴.

Ad. 2. Plafond: maximum bedrag per gesprek

Technisch zal dit geen probleem vormen. Voor een deel van de markt zal een maximum per gesprek geen enkel bezwaar zijn – zie het hierboven gegeven voorbeeld - voor een ander deel van de markt zal dit een niet billijke, en ook niet aanvaardbare kostenverzwaring met zich brengen (aangenomen dat het maximum niet kostendekkend wordt vastgesteld).

Er zijn negatieve gedragseffecten te verwachten, die moeten voorkomen dat de gesprekken (en daarmee de kosten) voor de nummeraangebieder uit de hand lopen. Dit zal een negatief effect hebben op de service die geboden wordt. Het is niet ondenkbaar dat business modellen in bepaalde niches van de branche zullen veranderen, waarbij klantenserviceafdelingen vooral gericht zullen worden op het maken van (wél kostendekkende) afspraken met klanten, waarbij op een normale manier gefactureerd zal gaan worden (vgl. servicemonteurs, die langskomen). Het zal weinig toelichting behoeven dat hiermee het kind met het badwater wordt weggegooid (geen directe service, en een forse rekening in vergelijking met klantenservice via de telefoon).

Ad.3. Plafond: maximum bedrag per minuut

Over deze variant vallen soortgelijke opmerkingen te maken als bij variant 2: technisch geen bezwaren. Voor sommige ondernemingen zal facturering per minuut met een maximum geen enkel probleem vormen, voor andere een sterke kostenverhoging, aangezien de klant in geringere mate zal meebetalen aan de kosten die de klantenserviceonderneming zal maken. Ook hier zullen de negatieve effecten (kunnen) optreden die bij variant 2 werden genoemd.

Ad.4. Vast bedrag per gesprek (en verbod op tarifiering per minuut)

Technisch uitvoerbaar. Wel is het de vraag of dit de markt zal aanzetten tot het verlagen van de tarieven. Bovendien treedt hier weer het probleem van de grote heterogeniteit van “de markt” naar voren, waardoor consumenten met een eenvoudige vraag relatief veel moeten betalen. Verder zijn er ongewenste gedragseffecten te verwachten, zowel van de kant van de consument, als van de nummeraangebieder.

⁴ Zie in dit verband de notitie die telecomaangebieders gezamenlijk hebben geschreven, in reactie op de beleidsvoornemens van het departement.

Ad.5. De keuzemogelijkheid voor de consument (per gesprek, of per minuut)

Technisch erg lastig uitvoerbaar⁵. De vraag is bovendien of consumenten in het overgrote deel van de gevallen een goede inschatting kunnen maken van de tijd die een klantenservice gesprek gaat nemen. Bovendien zou er een (ongewenst) verschil kunnen ontstaan in dienstverlening tussen gesprekken die per minuut of per gesprek worden gevoerd.

Ad. 6. Facturering anders dan via de telefoonrekening

Ook deze variant is door het bestuur van de Klantenservice Federatie onderzocht. Het bestuur is van mening dat invoering van een dergelijk voorstel zal leiden tot een situatie die verre van wenselijk is. Onderzoek heeft uitgewezen dat het aanmaken van afzonderlijke facturen, inclusief de incassoproblematiek, berekend kan worden op €10 tot €20 per factuur. Het zou daarmee de klantenservice voor de consument en/of de organisatie niet alleen veel kostbaarder maken, het zou ook leiden tot een zeer forse toeneming van de administratieve lasten. Wat men verder ook mag denken van tarifiering via de telefoonrekening: het is een uiterst efficiënte en kosteneffectieve manier van factureren!

5. Samenvatting

Gezien de grote heterogeniteit van de markt, en daarmee de grote verschillen in 0900 klantcontacten, is het erg lastig – zo niet onmogelijk - maatregelen te nemen die leiden tot het beoogde doel, en proportioneel, effectief, efficiënt, billijk zijn, zowel voor de grote verscheidenheid aan klanten, als voor de grote verscheidenheid van organisaties met een contact center (klantenservice). Daarom zou naar het oordeel van het bestuur van de Klantenservice Federatie overwogen moeten worden om tot een veel gericht aanpak te komen, een aanpak die rekening houdt met de bijzondere marktsituatie van de diverse organisaties en met de segmenten die binnen die branche opereren. Het bestuur is zich overigens nadrukkelijk bewust van de politieke wens om snel met resultaten te komen, maar wil er voor waarschuwen dat deze wens om tot snelle resultaten te komen, niet leidt tot maatregelen waarvan men later spijt krijgt. Onzes inziens is het daarom beter om thans de meest schrijnende gevallen hard aan te pakken, zoals de OPTA onlangs deed door twee ondernemingen, die er een potje van maakten, out of business te plaatsen, dan maatregelen te treffen die voor de helft van de markt acceptabel zijn, maar die de andere helft van de markt in grote problemen brengt en tot ongewenste neveneffecten voor de consument leiden.

Mocht men om politieke opportuniteitsredenen toch tot maatregelen besluiten, dan zal het invoeren van gratis wachttijd (voor zover technisch mogelijk) uit consumentenbelang nog het meest voor de hand liggen, en door het grootste deel van de sector als minst schadelijke maatregel worden ervaren.

⁵ Zie noot 4.