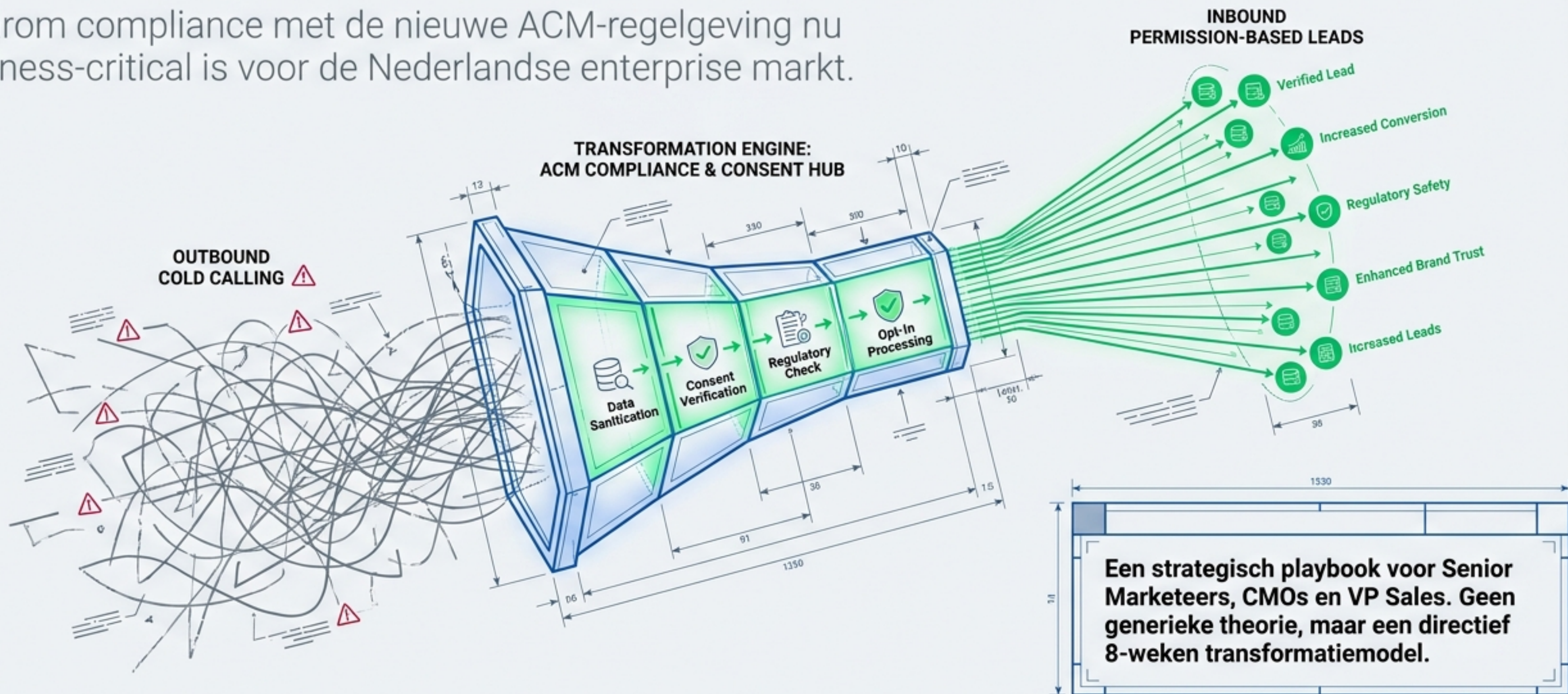


Telemarketing in 2025: Van Cold Calling naar Permission-Based Engagement

Waarom compliance met de nieuwe ACM-regelgeving nu business-critical is voor de Nederlandse enterprise markt.



De 'Burning Platform': Nieuwe ACM-Realiteit & Risico's

Situatie-analyse

De Nieuwe Spelregels

- Verscherpt ACM handhavingsbeleid met nultolerantie.
- Absolute dominantie van het **Bel-me-niet** Register.
- Einde van ongevraagde B2B en B2C acquisitie.

Waarom dit urgent is



Financieel Risico

Boetes tot **€900.000** per individuele overtreding.



Reputatieschade

Publieke '**naming and shaming**' door de waakhond in nationale media.



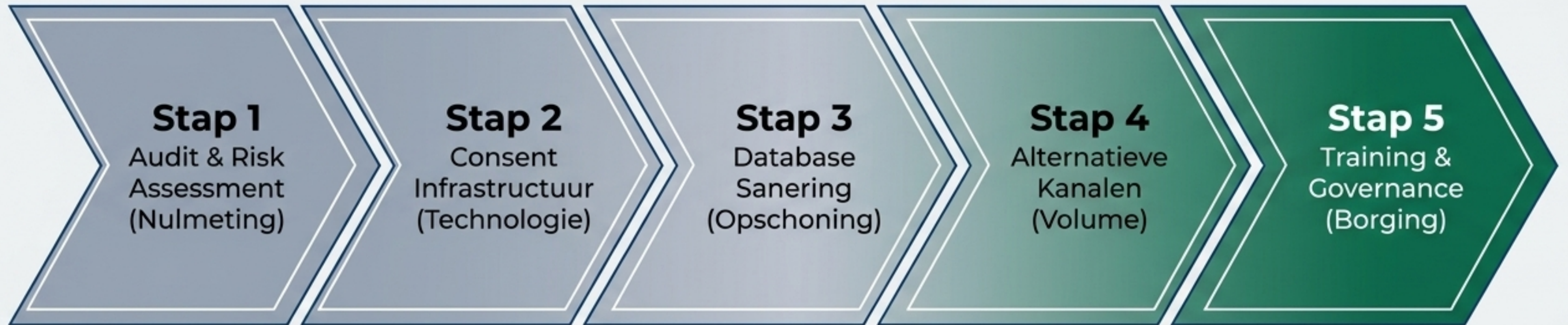
Commerciële Impact

Direct **verlies** van **marktpositie** door gedwongen stopzetting van leadcampagnes.

Het Juridisch Kader 2025: 8 Vereisten voor Rechtmatige Telemarketing

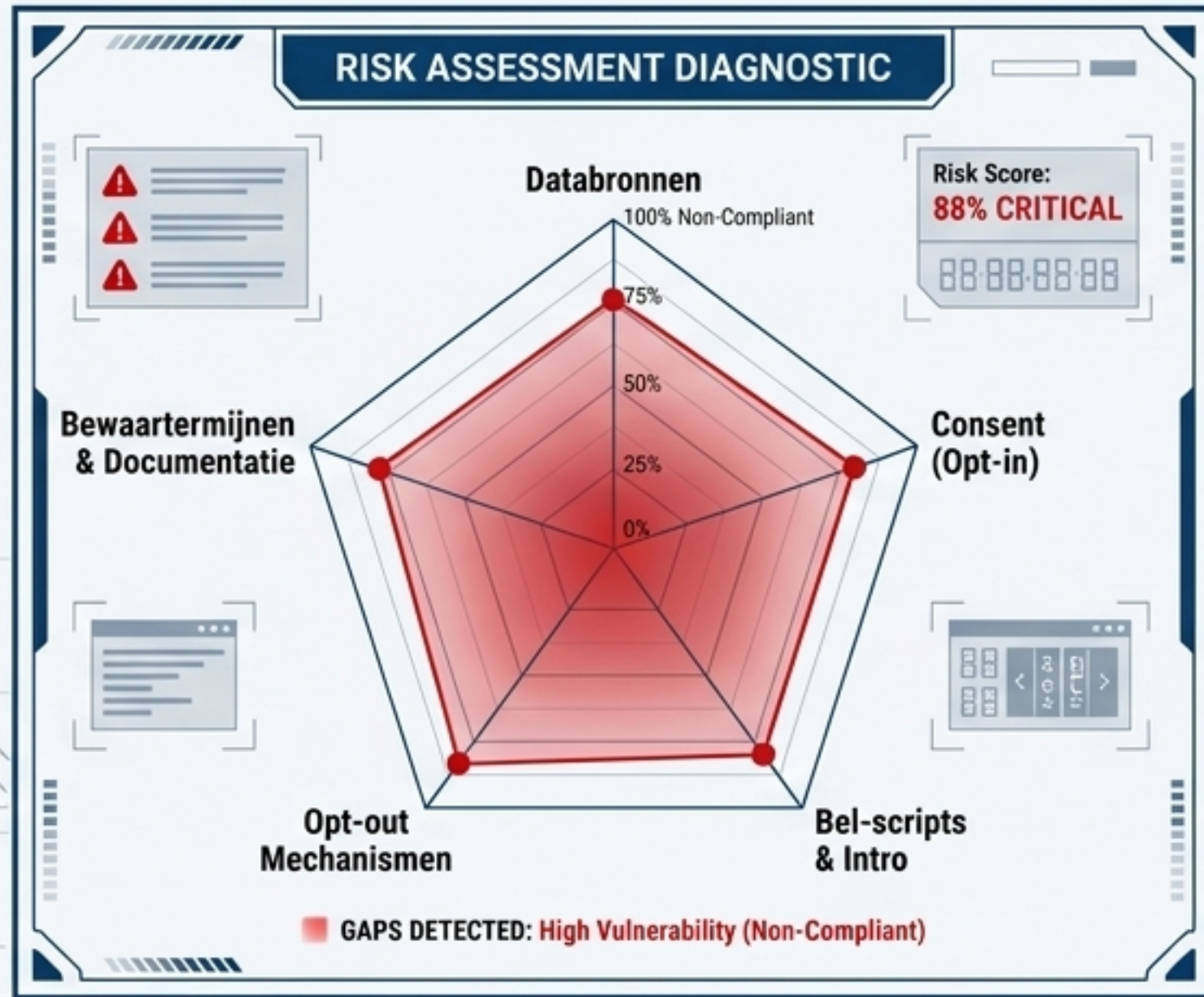
1	Expliciete Toestemming Aantoonbare, voorafgaande opt-in.	2	Identificatieplicht Transparantie over afzender aan begin van gesprek.
3	Recht van Verzet Directe, frictieloze opt-out in elk gesprek.	4	Informatieplicht Duidelijk en ondubbelzinnig doel vermelden.
5	Bel-me-niet Register Verplichte en frequente ontduubeling.	6	Nummerweergave Absoluut verbod om anoniem te bellen.
7	Bewaartermijn Sluitende documentatie van de consent-trail.	8	Keten-aansprakelijkheid Opdrachtgever blijft verantwoordelijk bij uitbesteding.

Het Compliance Framework: De 5-Stappen Aanpak



Transitie van een volumegedreven 'spray and pray' model naar een hoog-converterend, permission-based ecosysteem.

Stap 1 - Audit & Risk Assessment



Actie

Inventariseer alle huidige telemarketing praktijken, inclusief werkwijzen van externe bureaus.

Analyse

Identificeer compliance gaps in databronnen, bel-scripts en consent-registratie mechanismen.



Primary Metric: % processen **non-compliant**.
Bepaalt de zwaarte van de initiële correctie.

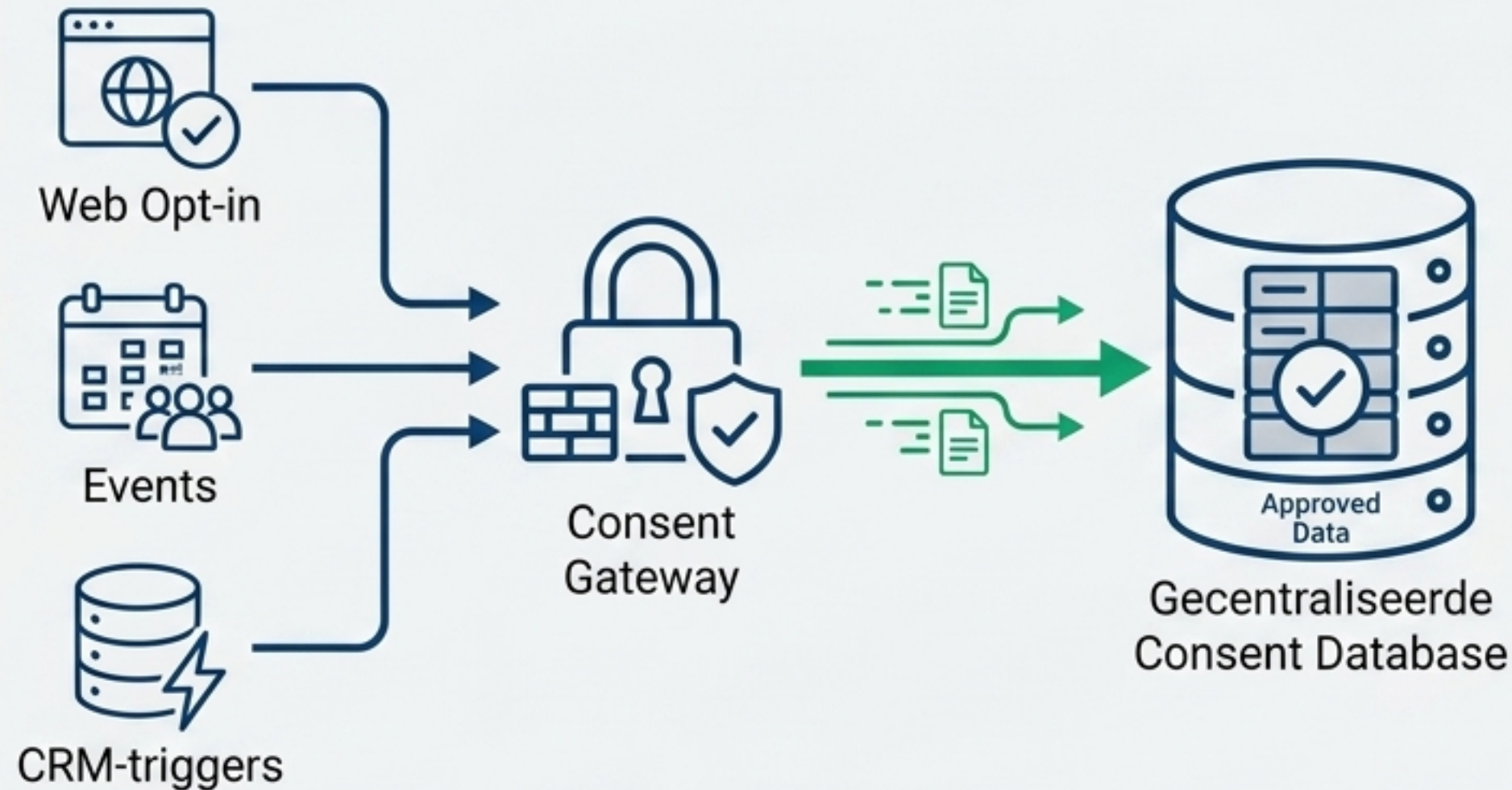


Stap 2 - Consent Infrastructuur

Actie

Implementeer robuuste, frictieloze opt-in mechanismen op alle digitale en fysieke touchpoints.

Consent Conversion Architecture



Technologie

Integratie van consent management platforms met bestaande CRM en Marketing Automation.

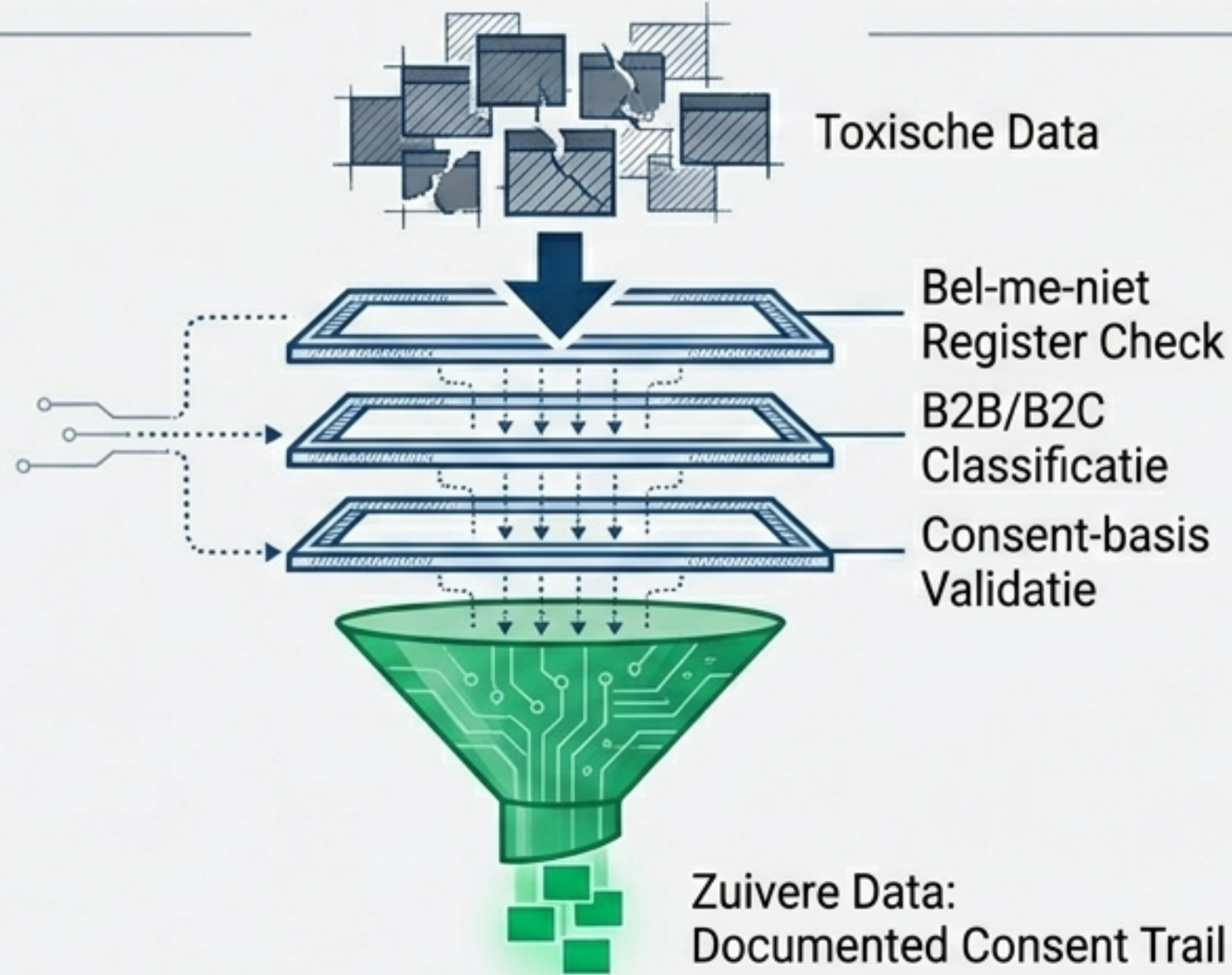
KPI Highlight Box

Primary Metric: Opt-in conversie rate per kanaal. Meet de effectiviteit van de toestemmingsvraag.

Stap 3 - Database Sanering

Actie

Cleanse alle bestaande contactlijsten meedogenloos. Geen sluitend bewijs = onmiddellijk verwijderen.



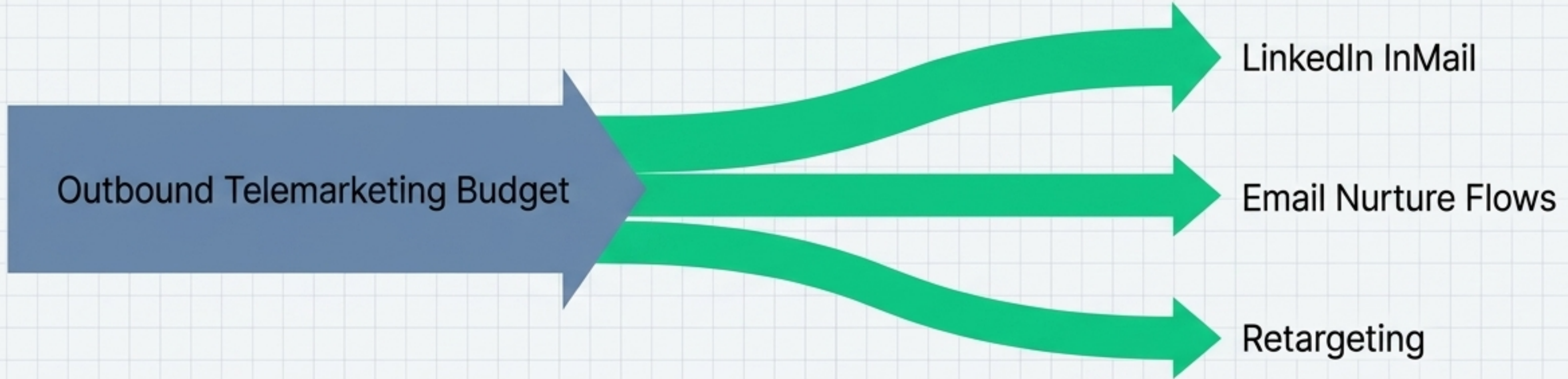
Borging

Documenteer de exacte consent-basis (tijd, datum, IP, bron) per overgebleven contact in het systeem.

KPI Highlight Box

Primary Metric: % database compliant. De nieuwe, gekrompen maar superieure baseline voor sales.

Stap 4 - Alternatieve Kanalen Activeren



Strategie

Verschuif het gealloceerde budget voor cold calling proactief naar high-intent, inbound kanalen om volume te behouden.

Executie

Bouw geautomatiseerde nurture flows ter vervanging van de initiële 'koude' touch.

KPI Highlight Box

Primary Metric: Cost per qualified lead (CPL) per kanaal. Focus op de ROI van de nieuwe channel mix.

Stap 5 - Training & Governance

Cultuur

School sales teams (intern en extern) in de nieuwe werkwijzen. Verschuif de mindset van 'pushen' naar 'adviseren op uitnodiging'.

Controle

Implementeer wekelijkse kwaliteitscontroles en automatische compliance checks op gespreksopnames.



KPI Highlight Box

Primary Metric: % team gecertificeerd. Niemand belt zonder aantoonbare training in de ACM 2025 richtlijnen.

Nederlandse Marktcontext & B2B Case Study

Markt Benchmarks

2% - 4%

Gemiddelde opt-in rates op B2B websites in Nederland. Dit is de harde, organische realiteit waarvoor ontworpen moet worden.

B2B Succes Case



Een grote Nederlandse B2B-speler schakelde volledig over op het permission-based ecosysteem.

Resultaat:

- Behoud van **60%** van het totale leadvolume.
- Conversie van lead naar opportunity verdubbeld.
- **Zero compliance risk.**

De Nieuwe Realiteit: Do's and Don'ts

✘ DON'T (Non-Compliant & Risicovol)

✘ **Acquisitie:** Bel zonder expliciete voorafgaande toestemming.

✘ **Data-inkoop:** Koop bellijsten in zonder eigen verificatie of audit.

✘ **Uitvoering:** Negeer de Bel-me-niet check bij B2B eenmanszaken.

✘ **Bewijslast:** Vertrouw op 'mondelinge' of impliciete toestemming.

✔ DO (ACM 2025 Compliant)

✔ **Acquisitie:** Gebruik waterdichte double opt-in mechanismen.

✔ **Data-inkoop:** Valideer en documenteer de consent-trail van elke externe bron.

✔ **Uitvoering:** Ontdubbel frequent, ongeacht de exacte doelgroep.

✔ **Bewijslast:** Hanteer een onweerlegbare, digitale documentatie van consent.

Implementatie Roadmap (Week 1-8 Sprints)

Week 1	Week 2	Week 3	Week 4	Week 5	Week 6	Week 7	Week 8
Sprint 1 (Week 1-2)		Sprint 2 (Week 3-4)		Sprint 3 (Week 5-6)		Sprint 4 (Week 7-8)	
Audit & Risk Assessment							
In kaart brengen gaps, stopzetten hoog-risico campagnes.		Tech Implementatie					
		Consent architectuur bouwen, CRM-integraties afronden.		Database Cleanse			
				Sanering via registers, vernietigen niet-compliant data.		Team Training & Go-Live	
						Governance inrichten, certificering, eerste compliant campagnes live.	

Het CMO KPI Dashboard: Sturen op Permission

Opt-in Volume



Absolute groei van de compliant database.

Consent Conversion

3.8%

Ratio van anonieme website-bezoeker naar opt-in.

Compliance Score



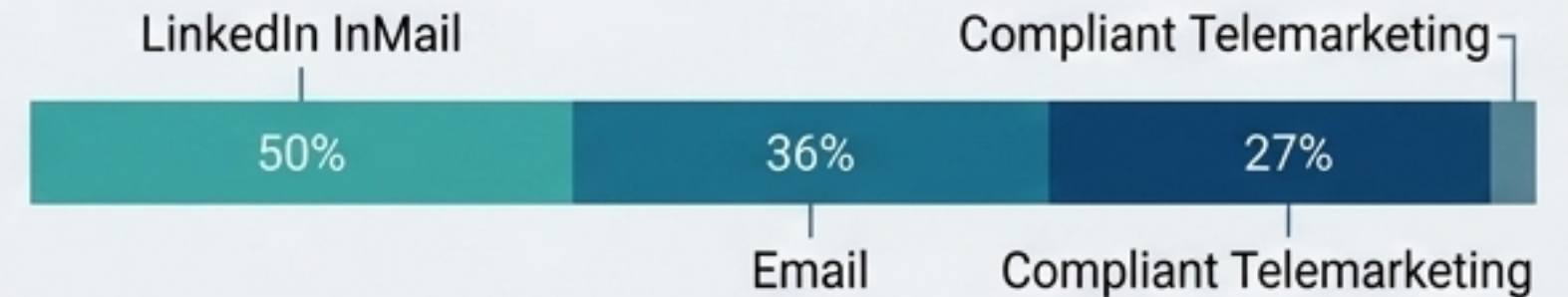
Geaggregeerde gezondheidsscore (Doel: 100%).

Cost per Compliant Lead



Totale acquisitiekosten vs. de nieuwe kwaliteitsstandaard.

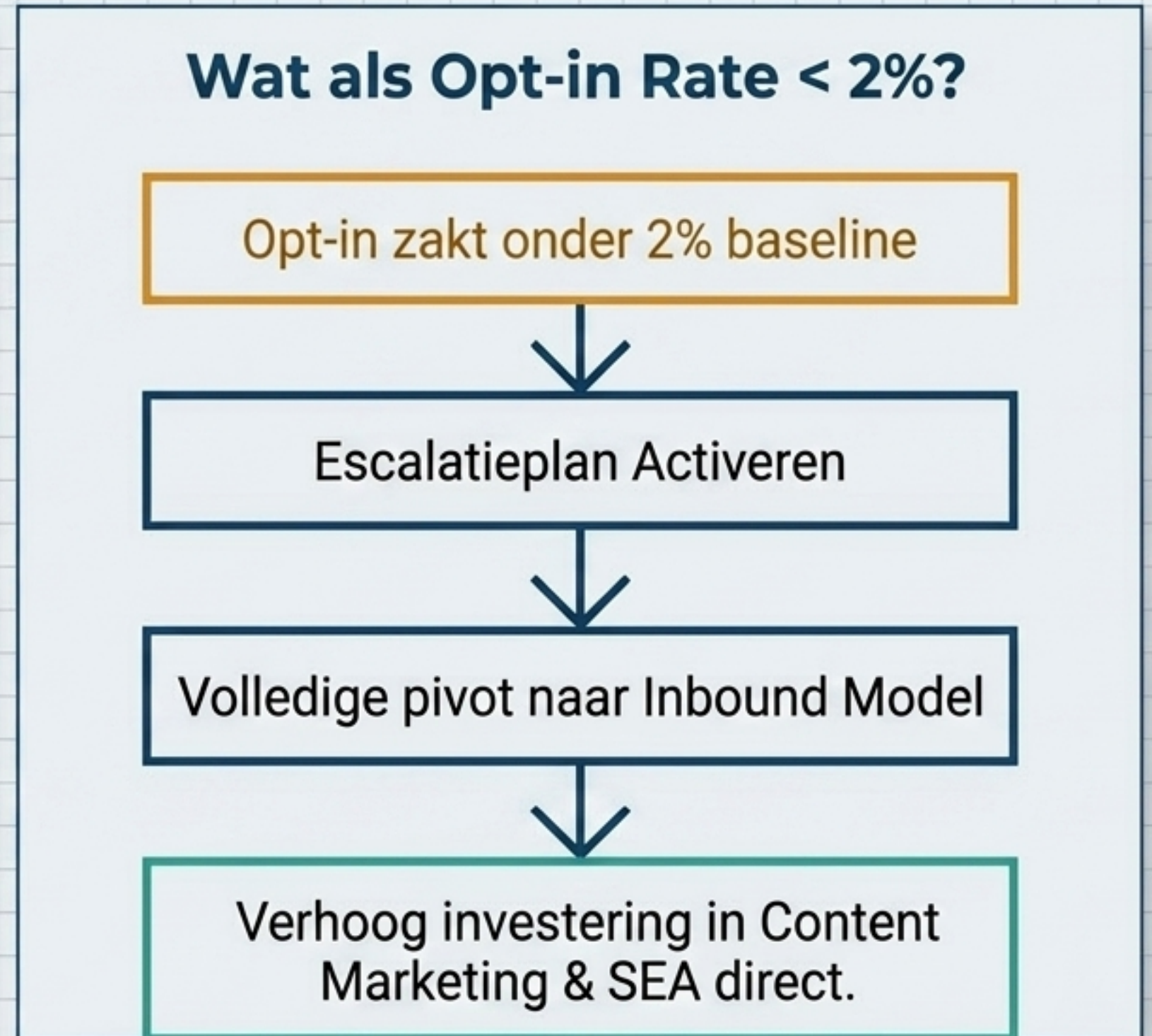
Channel Mix Efficiency



Rendement van LinkedIn InMail vs. Email vs. Compliant Telemarketing.

Financiële Richtlijnen & Scenario Planning

Investment Breakdown	
Consent Tech Setup	€5k - €15k (eenmalig)
Database Cleanse	€0.50 - €2.00 per record
Media Budget Shift	+30% naar alternatieve kanalen
Training & Certificering	€500 per FTE



Executieve Samenvatting & Het Actieplan

De 5 Fundamenten

- 1.** Compliance is non-negotiable.
- 2.** Permission-based werkt beter (hogere conversie).
- 3.** Alternatieve kanalen zijn mature en schaalbaar.
- 4.** Documentatie is uw enige bewijs bij ACM-controles.
- 5.** Training is geen kostenpost, maar investering in continuïteit.

Het Actieplan

- 1. Deze week:** Start onmiddellijk met de nulmeting (Audit).
- 2. Binnen 2 weken:** Selecteer en contracteer consent technologie.
- 3. Binnen 4 weken:** Lanceer eerste 100% compliant opt-in campagne.

