

1102-3-3
3-3-2011

Bel-me-~~1102~~

Begroting Stichting Infofilter 2011-2015

Opbrengsten	Jaar 1 (*)	Jaar 2	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5	Jaar 6
	2009-2010	okt-dec 2010	jan-sep 2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Markeerlicentie	444.250	39.100	64.515	86.020	64.515	64.515	64.515
Download	1.184.488	266.726	280.137	305.400	305.400	305.400	305.400
Servicelicentie	271.425	123.130	16.940	96.096	96.096	96.096	96.096
Jaarlicentie	200.131	53.710	54.120	79.376	79.376	79.376	79.376
Telefoon	21.480	4.500	13.500	18.000	14.400	14.400	14.400
Compensatie BTW Goede Doelen organisaties		70.000-	30.000-	50.000-	-50.000	-50.000	-50.000
Totaal	2.121.774	417.166	399.212	534.892	509.787	509.787	509.787

Kosten	2009-2010	okt-dec 2010	jan-sep 2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
--------	-----------	--------------	--------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Totaal	2009-2010	okt-dec 2010	jan-sep 2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Resultaat							
Opbrengsten	2.121.774	417.166	399.212	534.892	509.787	509.787	509.787
Kosten							
Resultaat							

(*) Jaar 1 geven de werkelijke opbrengsten en kosten weer.

is begroting na 2012

Verlaging tarief na 1ste jaar	45%
Verhoging tarief na 3de jaar	0%

Bel-me-niet

Stichting Infofilter
Beheerder van het Bel-me-niet Register

Staat van inlichtingen betreffende het Bel-me-niet Register



Periode: 01 oktober – 31 december 2009
Datum: 11 maart 2010
Versie: Final

Staat van Inlichtingen

betreffende

het Bel-me-niet Register

Periode: 01 oktober – 31 december 2009

Datum: 11 maart 2010

Versie: Final

Bel-me-

Stichting Infofilter

Inhoud:

1. Inleiding	3
2. Financiën	3
Concept Verlies & Winstrekening	4
3. Registraties	6
t.b.v. consumenten:	6
t.b.v. deelblokkades:	7
t.b.v. bedrijven:	8
Aantal licenties	8
Aantal campagnes	9
Aantal machtigingen	9
Aantallen productie	10
4. Aandachtspunten	10
4.1 Technisch	10
Algemeen	10
Startup problemen 1 oktober 2009	11
Crash op donderdag 5 november	11
Trage verwerking vrijdag 13 november 2009	11
Fouten in facturatiesysteem	11
4.2 Veiligheid	12
Algemeen	12
4.3 Juridisch	12
Algemeen	12
4.4 Personeel	12
Algemeen	13
Bestuur Stichting Infofilter op 31 december 2009	13
4.5 Publiciteit	13
Algemeen	13
Introductie	14
Bezoekersaantallen	14
Bedrijven	14
Telemarketingbedrijven	14
Oneigenlijk gebruik	14
Gebruik van de servicedesks / IVR	15

Verspreiding:

Stichting Infofilter:

Voorzitter en leden bestuur Stichting Infofilter;
Directeur Bel-me-niet Register.

Ministerie van Economische Zaken:

Staatssecretaris van Economische Zaken;
Management Directie Telecom;
Financieel en Economische Zaken;
Wetgeving en Juridische Zaken.

Ondertekening:

Directeur Bel-me-niet Register
Hans Leemans

Datum:
26 februari 2010

1. Inleiding

Overeenkomstig:

- a. het gestelde in het Besluit van 26 februari 2009, houdende de inrichting van het Bel-me-niet Register (Besluit Bel-me-niet Register, Staatsblad 2009, nr. 129) en;
- b. de tussen de de Staat der Nederlanden en Stichting Infofilter afgesloten overeenkomst, dient de beheerder van het Bel-me-niet Register desgevraagd alle voor de uitoefening van diens taak benodigde inlichtingen te verstrekken.
- c. het gestelde in het besluit houdende de aanwijzing van de beheerder van het register, bedoeld in artikel 11.7, zesde lid, van de Telecommunicatiewet (Staatscourant 2009, nr 86).

dient de beheerder van het Bel-me-niet Register periodiek een rapportage te verstrekken aan het Ministerie van Economische m.b.t. het Bel-me-niet Register (BMNR). Deze rapportage, hierna te noemen Staat van Inlichtingen, komt niet in de plaats van de begroting die de beheerder wettelijk verplicht is jaarlijks in te dienen.

Voor het jaar 2009 dient de beheerder voor de periode 01 oktober 2009 tot en met 31 december 2009 een Staat van Inlichtingen op te maken en te versturen aan het Ministerie van Economische Zaken.

Met ingang van 01 januari 2010 dient de beheerder 2 keer per jaar een Staat van Inlichtingen op te maken en op te sturen. De eerste Staat van Inlichtingen betreft dan de periode 01 januari tot en met 30 juni en de tweede Staat de periode 01 juli tot en met 31 december.

De Staat van Inlichtingen mag zonder schriftelijke toestemming van het Ministerie van Economische Zaken niet worden verstrekt aan anderen dan de Voorzitter en leden van het bestuur van de Stichting Infofilter en de directeur van het Bel-me-niet Register.

2. Financiën

Bij dit hoofdstuk zal de beheerder informatie te verschaffen over alle inkomsten en uitgaven in de betreffende periode van de Staat van Inlichtingen. Daarbij dient tevens een raming te worden gegeven van de baten en de lasten, een raming van de voorgenomen investeringskosten en een raming van de inkomsten en uitgaven vanaf 01 oktober 2009 tot aan heden. Elke begrotingspost dient van een afzonderlijke toelichting te zijn voorzien.

Bij het geven van de benodigde informatie dient onderscheid te worden gemaakt in de posten die betrekking hebben op de wettelijke taken en de posten die betrekking hebben op de niet-wettelijke taken.

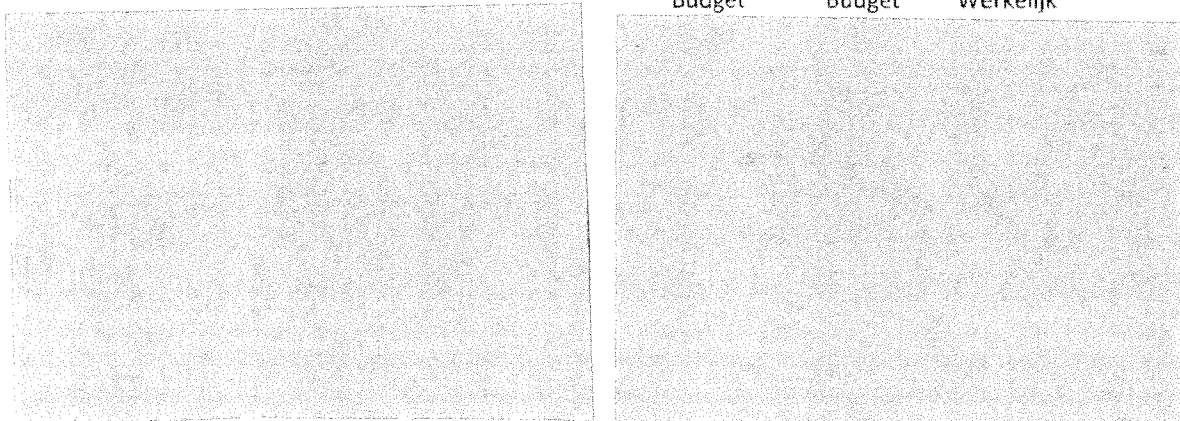
Daar waar jaar 1 staat vermeld heeft dat betrekking op het eerste boekjaar dat loopt van 1 oktober 2009 tot 1 oktober 2010.

Concept Verlies & Winstrekening

Opbrengsten

	Jaar 1	2009	2009
	Budget	Budget	Werkelijk
Markeerlicentie	140.000	35.000	33.150
Download	633.125	41.875	142.125
Service licentie	84.000	21.000	47.250
Telefoon	36.000	9.000	24.267
Totaal	893.125	106.875	246.792

Kosten (excl. tariefaanpassingen)

	Jaar 1	2009	2009
	Budget	Budget	Werkelijk
			

Totaal

Resultaat

	Jaar 1	2009	2009
	Budget	Budget	Werkelijk
Opbrengsten	893.125	106.875	246.792
Kosten (excl. tariefaanpassingen)			
Resultaat			

De kolom "Budget 2009" geeft na een periode van 3 maanden vanzelfsprekend een vertekend beeld. Er zijn hogere opstartkosten, denk daarbij aan de helpdesks maar ook aan de inzet van Richard Groenwoud en de fulltime inzet van Hans Leemans.

Er moet nog een jaarrekening worden opgesteld met accountantscontrole. Vooral nog ga ik uit van de volgende aannames:

Bel-me-

Stichting Infofilter

- Inkomsten markeerlicenties, teruggerekend naar 4 kwartalen. Hierover loopt momenteel een dialoog met de accountant. Markeerlicenties hebben weliswaar een looptijd van een jaar maar worden binnen die tijd niet evenredig verbruikt en lopen in heel veel gevallen al sneller leeg dan 1 jaar. We overwegen om de omzet geheel toe te rekenen naar het moment van bestellen. De gevolgen daarvan worden nog doorberekend.
- De inkomsten uit de downloadlicenties bestaan uit een jaarbijdrage en de doorbelasting van de downloads. Bedrijven kunnen die downloads ook afkopen met een jaarlicentie. De inkomsten van de jaarbijdrage en de jaarlicenties worden over 4 kwartalen verdeeld.
- De servicelicentie is een jaarbijdrage en derhalve worden ook de inkomsten teruggerekend naar 1 kwartaal.
- Er zijn nog geen kosten gemaakt voor project datakwaliteit en ook de pot onvoorzien is niet gebruikt. Er worden nu geen getallen ingevuld maar die kosten komen eventueel nog wel. Er is natuurlijk ook al wel tijd besteed aan project datakwaliteit maar die
- In de organisatiekosten zitten de kosten van dubbele inzet van Hans Leemans en Richard Groenewoud.
- De kosten van zijn niet gespecificeerd maar samengevat in één bedrag.

Wat nog van invloed kan zijn op definitieve cijfers:

3. Registraties

Toelichting: Dit hoofdstuk heeft als doel het verstrekken van informatie m.b.t. het aantal registraties in het Bel-me-niet Register uitgesplitst in het aantal registraties door consumenten en het aantal door bedrijven.

t.b.v. consumenten:

Peildatum	Totaal en absolute groei	Tendens
1-10-2009	2.633.774	
5-10-2009	2.647.676	
12-10-2009	13.902	13.902
19-10-2009	2.658.739	
26-10-2009	24.965	11.063
16-11-2009	2.962.349	
23-11-2009	328.575	303.610
30-11-2009	3.012.913	
7-12-2009	379.139	50.564
14-12-2009	3.370.681	
21-12-2009	736.907	357.768
28-12-2009	3.451.050	
4-1-2010	817.276	80.369
	3.525.576	
	891.802	74.526
	3.640.276	
	1.006.502	114.700
	3.711.963	
	1.078.189	71.687
	3.777.039	
	1.143.265	65.076
	3.879.302	
	1.245.528	102.263
	3.893.768	
	1.259.994	14.466

Er is een grillig verloop van de groei te zien sinds de start op 1 oktober. Gedeeltelijk is dit te wijten aan de overgang van tijdelijke registraties naar permanente registraties die in november heeft plaatsgevonden. De wisselingen aan het eind van het jaar zijn minder makkelijk te verklaren. Het persbericht van EZ van vlak voor de kerst heeft invloed gehad maar tijdens de jaarwisseling is er toch duidelijk minder aandacht voor ongevraagde commerciële communicatie.

In iets meer dan 13 weken zijn er totaal 1.259.994 nieuwe inschrijvingen bijgekomen. Dat zijn er ongeveer 93.000 per week. Het gebruik zal wel enigszins gaan afnemen maar als dit zich doorzet komen er ongeveer per kwartaal 1 miljoen nieuwe inschrijvingen bij en zal eind 2010 een stand bereikt worden van 6 tot 7 miljoen geblokkeerde nummers. Dat betekent dat er geen telemarketing meer mogelijk is, dat bedrijven dan hun licenties niet verlengen en dat door hoge uitgaven en lage inkomsten de toekomst van het register ter discussie komt te staan.

Bel-me-

Stichting Infofilter

t.b.v. deelblokkades:

Peildatum	Auto en toebe- horen	Boeken en muziek	Energie	Financiën	Goede doelen
1-10-2009	2588038 98%	2585535 98%	2607521 99%	2605087 99%	2602166 99%
5-10-2009	2601769 98%	2599254 98%	2621116 99%	2618906 99%	2615947 99%
12-10-2009	2622517 99%	2608949 98%	2630818 99%	2628557 99%	2625406 99%
19-10-2009	2901654 98%	2900048 98%	2924683 99%	2921957 99%	2914684 98%
26-10-2009	2946019 98%	2944233 98%	2968874 99%	2966006 98%	2956231 98%
16-11-2009	3286398 97%	3282642 97%	3310621 98%	3307229 98%	3283559 97%
23-11-2009	3.364.498 97%	3.360.336 97%	3.388.777 98%	3.385.230 98%	3.359.825 97%
30-11-2009	3.437.930 98%	3.433.563 97%	3.462.260 98%	3.458.754 98%	3.429.670 97%
7-12-2009	3.550.712 98%	3.546.164 97%	3.575.468 98%	3.571.728 98%	3.538.749 97%
14-12-2009	3.618.918 97%	3.614.231 97%	3.643.615 98%	3.639.943 98%	3.603.924 97%
21-12-2009	3.683.026 98%	3.678.211 97%	3.707.641 98%	3.703.938 98%	3.666.514 97%
28-12-2009	3.754.193 97%	3.749.381 97%	3.778.984 97%	3.775.247 97%	3.735.016 96%
4-1-2010	3.797.850 98%	3.792.906 97%	3.822.763 98%	3.818.995 98%	3.776.689 97%

Peildatum	Horosco- pen	Kranten en tijdschrif- ten	Loterijen	Telecom en computers	Thuis- winkelen
1-10-2009	2604698 99%	2574833 98%	2602668 99%	2594415 99%	2582546 98%
5-10-2009	2618551 99%	2588331 98%	2616520 99%	2608165 99%	2596336 98%
12-10-2009	2628301 99%	2598107 98%	2626143 99%	2617872 98%	2606070 98%
19-10-2009	2923358 99%	2885021 97%	2920405 99%	2911411 98%	2898779 98%
26-10-2009	2967678 98%	2929520 97%	2964264 98%	2955537 98%	2942922 98%
16-11-2009	3309157 98%	3266417 97%	3304962 98%	3295252 98%	3281724 97%
23-11-2009	3.387.428 98%	3.343.944 97%	3.382.515 98%	3.373.045 98%	3.359.519 97%
30-11-2009	3.461.125 98%	3.417.042 97%	3.455.562 98%	3.446.255 98%	3.432.707 97%
7-12-2009	3.574.431 98%	3.528.818 97%	3.568.335 98%	3.558.704 98%	3.546.678 97%
14-12-2009	3.642.722 98%	3.596.811 97%	3.636.324 98%	3.626.479 98%	3.613.755 97%
21-12-2009	3.706.915 98%	3.660.725 97%	3.700.245 98%	3.690.625 98%	3.676.712 97%
28-12-2009	3.778.308 97%	3.731.330 96%	3.771.407 97%	3.761.707 97%	3.747.924 97%
4-1-2010	3.822.159 98%	3.774.653 97%	3.815.064 98%	3.805.353 98%	3.791.678 97%

Bel-me-

Stichting Infofilter

Net als bij het oude Infofilter blijven de deelblokkades niet populair en kiest ruim 97% van alle consumenten voor een volledige blokkade. Maar er is vraag naar meer en andere blokkades en het is de vraag of de consument niet te makkelijk in gesprekken kan kiezen voor alle blokkades terwijl daar misschien vanuit emotie over wordt beslist.

Voorbeeld, een consument wordt gebeld door een energieleverancier en raakt geïrriteerd. Als wordt aangeboden geblokkeerd te worden kiest die consument voor alle blokkades en worden bedrijven in de andere sectoren daardoor benadeeld.

De manier waarop er nu vrij kan worden gekozen voor al dan niet aanbieden van deelblokkades, de verplichting dat ook de deelblokkades moeten worden aangeboden van andere dan de eigen deelsectoren maakt dat het nuttig gebruik van deelblokkades beperkt is. Keuzevrijheid voor de consument wordt dus beperkt door de manier waarop de bedrijven dit nu moeten aanbieden.

t.b.v. bedrijven:

Peildatum	Aantal bedrijven	Aantal contactpersonen
11-11-2009	2990	4502
17-11-2009	3005	4610
23-11-2009	3015	4795
30-11-2009	3052	4988
7-12-2009	3058	5113
14-12-2009	3074	5229
21-12-2009	3085	5346
28-12-2009	3088	5464
4-1-2010	3103	5538

Interessant om eens te realiseren is dat er in totaal 4137 bedrijven een aanvraag hebben ingestuurd voor registratie in het Bel-me-niet Register. Er zijn dus aan al meer dan 1000 bedrijven toegang geweigerd omdat ze zich verkeerd hadden ingeschreven. In de huidige 3103 bedrijven zijn er waarschijnlijk redelijk veel die zich als bedrijf hebben ingeschreven maar in werkelijkheid geblokkeerd willen worden voor telefoontjes. Het is van belang dat er in begin 2010 een systeem wordt ingevoerd om op te schonen.

Aantal licenties

Peildatum (begroting)	Upload	Download (125)	Markeer (80)	Service (25)
11-11-2009	317	109	106	66
17-11-2009	328	114	112	67
23-11-2009	333	116	117	67
30-11-2009	347	120	123	67
7-12-2009	364	122	130	68
14-12-2009	381	125	137	68
21-12-2009	391	126	147	69
28-12-2009	393	128	148	69
4-1-2010	401	130	150	69

Tussen haakjes staan de aantallen zoals opgenomen in het budgetplan. Een duidelijke conclusie is dat het licentieaantallen zoals opgenomen in het budgetplan redelijk goed zijn geweest en de

Bel-me-

Stichting Infilter

werkelijkheid goed benaderen. Immers, alle echt actieve adverteerders en callcenters moeten zich al tot 31 december 2009 wel hebben ingeschreven en er is geen grote groei meer te verwachten vanaf 1 januari 2010.

De conclusie dat het financieel goed gaat en alle budgetten gehaald gaan worden kan nog niet worden getrokken omdat het aantal campagnes en het aantal downloads per maand ook belangrijke factoren zijn in het budgetplan tot en met 2012. Deze lijken vooralsnog achter te blijven bij de verwachtingen.

Aantal campagnes

Peildatum	Actief	Nog starten	Verlopen	Totaal
11-11-2009	482	4	64	550
17-11-2009	534	3	75	612
23-11-2009	543	4	93	640
30-11-2009	557	5	111	673
7-12-2009	561	5	151	717
14-12-2009	547	6	195	748
21-12-2009	558	5	218	781
28-12-2009	555	10	238	802
4-1-2010	438	2	376	815

Een adverteerder kan meerdere campagnes hebben lopen. In de wettelijke regeling worden kosten in rekening gebracht per merk en per campagne. Elke adverteerder zal minstens een uploadlicentie nodig hebben. Bij 815 campagnes op 401 uploadlicenties kan als conclusie worden getrokken dat het gemiddeld aantal campagnes per adverteerder op 2 ligt. Wat hiervan de tendens wordt, is niet te zeggen.

Aantal machtigingen

Peildatum	Upload Inactief	Upload Actief	Download Inactief	Download Actief	Markeer Inactief	Markeer actief
11-11-2009	27	528	19	129	16	45
17-11-2009	28	570	19	148	16	48
23-11-2009	30	581	21	171	16	50
30-11-2009	31	604	22	157	16	51
7-12-2009	35	663	22	177	16	57
14-12-2009	35	700	22	179	16	66
21-12-2009	36	739	22	182	18	67
28-12-2009	36	770	22	188	18	68
4-1-2010	36	785	22	190	18	68

Een adverteerder kan gebruik maken van een inhouse callcenter of van een facilitair extern callcenter. In het eerste geval hoeft de adverteerder geen callcenter te machtigen. Soms schrijven adverteerders hun callcenters wel apart in om gebruik te kunnen maken van de servicelicentie en de daaraan gekoppelde voordelen van het verlengen van de beltermijn van 4 weken. Maar dat maakt de cijfers complex te interpreteren.

Eind december waren er 813 campagnes (actief en verlopen), er waren 401 uploadlicenties actief, en gelijktijdig 821 machtigingen voor uploads. Dat geeft aan dat er gemiddeld 1 callcenter gemachtigd wordt voor elke campagne van elke adverteerder.

Aantallen productie

Peildatum	# downloads VBB ¹	# service VBB	# markeer	# Upload NTB ²	# Upload TMTB ³
11-11-2009	119	37	470	2177	492
17-11-2009	138	46	544	2626	566
23-11-2009	150	52	632	2991	654
30-11-2009	176	59	698	3578	720
7-12-2009	198	70	777	4133	799
14-12-2009	210	77	833	4661	855
21-12-2009	227	81	916	5274	938
28-12-2009	242	81	972	5775	994
4-1-2010	267	81	1013	6144	1035

In het budget tot 2012 wordt aangenomen dat een grote adverteerder (met een downloadlicentie) 6 downloads per jaar doet maar dat aantal wordt momenteel niet gehaald. Het register is nu 13,5 week operationeel en er zullen veel adverteerders bezig zijn met hun tweede blokkadebestand (initiële download van 4 weken + gratis verlenging van 4 weken). Het is daarom al veel te vroeg een voorspelling te doen over de resultaten en te vroeg positief te zijn over de verwachte opbrengsten.

4. Aandachtspunten

Toelichting: Dit hoofdstuk heeft als doel het verstrekken van alle relevante informatie m.b.t. het Bel-me-niet Register en waar mogelijk onderverdeeld in "technische", "juridische", "personele" en publicitaire aandachtspunten.

4.1 Technisch

Toelichting: Deze paragraaf dient voor het geven van alle benodigde informatie omtrent het technisch functioneren van het Bel-me-niet Register. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Uitval en/of storingen:
 - data en tijden wanneer;
 - oorzaak waarom;
 - hoelang;
 - ondernomen acties;
 - (mogelijke) consequenties;
 - Aanschaf en/of vervanging benodigde hard- en software.

Algemeen

Ondanks dat het gaat om een compleet nieuwe website kan worden gesteld dat het aantal problemen beperkt is geweest. Natuurlijk waren er de forse aanloopproblemen maar er hebben zich daarna geen grote incidenten voorgedaan die buiten verwachting liggen.

¹ VBB = Volledig Blokkade Bestand

² NTB = Nieuw Telefoonnummer Bestand

³ TMTB = Te Markeren Telefoonnummer Bestand

Startup problemen 1 oktober 2009

De start van het Bel-me niet Register kent een turbulente start. Geen enkele website kan de 2.6 miljoen hits aan en de website is op 1 oktober 2009 onder de druk bezweken. De start als bekend maar wat is er allemaal gedaan aan het oplossen van de problemen:

- Plaatsen van dedicated servers voor Bel-me-niet website in het datacenter
- Uitbreiden van de bandbreedte
- Anders dimensioneren van de servers voor meer performance
- Inrichten van statische en dynamische webpagina's voor meer gebruikersperformance
- Beperken van het aantal gelijktijdige gebruikers
- Ombouwen van de hele website naar secure HTTP
- Tijdelijke opvang van consumenten registraties die later weer zijn gemigreerd

Crash op donderdag 5 november

Op 5 november, rond 15:00 uur, is de server gecrashed waarop de Bel-me-niet website draait. Vanuit de ICT afdeling te Den Haag zijn technici met spoed vertrokken naar het datacenter en zijn in staat geweest hardware snel te vervangen zodat binnen 1,5 uur de server weer operationeel was.

Trage verwerking vrijdag 13 november 2009

Het callcenter voor consumenten in Den Helder meldde als eerste dat de responstijden van de Bel-me-niet website erg traag waren. Productie was nauwelijks mogelijk en er waren direct klachten over de verwerking. Uiteindelijk bleek dat de achtergrondverwerking door ene verkeerd bestand was vastgelopen en na een reset is het probleem verholpen.

Fouten in facturatiesysteem

Pas in november 2009 is de facturatiemodule van de Bel-me-niet Website zo aangepast dat die werkbaar was en betrouwbare factuurgegevens aanleverde. Echter, op 5 januari 2010 is de factuurmodule gebruikt voor het afwerken van alle facturen van 2009. Toen is er voor het eerst sinds de nieuwe versie ook daadwerkelijk een verwerking gedraaid.

4.2 Veiligheid

Toelichting: Deze paragraaf dient voor het geven van alle benodigde informatie omtrent het alle veiligheidsaspecten van het Bel-me-niet Register. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Oneigenlijke/illegale toegang tot:
 - opgeslagen gegevens;
 - locatie(s) met opgeslagen gegevens;
- Alarmeringen m.b.t. :
 - Brand, wateroverlast, stroomuitval e.d.
 - Activering back-up voorzieningen;
 - No-break, noodstroomgeneratoren, servers.

Algemeen

In de maanden dat het Bel-me-niet Register operationeel is, hebben zich geen grote veiligheidsincidenten voorgedaan. Alleen in de eerste twee weken na oplevering hebben bedrijven gemeld dat de website geen gebruik maakt van secure HTTP en is besloten de nodige certificaten aan te vragen.

Begin november is gestart met de implementatie van ISO 27001 / 27002, de code voor informatiebeveiliging. Er is een document opgeleverd met de manier waarop de informatiebeveiliging is ingericht en met het Ministerie van Economische Zaken wordt bekeken of een onafhankelijke audit op 27002 nodig en wenselijk is.

4.3 Juridisch

Toelichting: Bij deze paragraaf dient de beheerder informatie te verschaffen over alle relevante juridische aangelegenheden wat betrekking heeft of kan hebben op het Bel-me-niet Register.

Algemeen

Tot 1 januari 2010 zijn er geen juridische zaken gestart die gericht zijn op aanbesteding of gebruik van de systemen. Wat aan juridisch gerelateerde zaken lopen is:

- Beantwoorden van de vele vragen van bedrijven die te maken hebben met het beheer van het register en de algemene voorwaarden voor gebruik
- Het WOB-verzoek dat loopt en betrekking heeft op de interne communicatie in het ministerie maar ook de communicatie met de toenmalige Stichting Infofilter.
-

4.4 Personeel

Toelichting: Bij deze paragraaf dient de beheerder informatie te verschaffen over alle relevante personele aangelegenheden wat betrekking heeft of kan hebben op het Bel-me-niet Register.

Bel-me-

Stichting Infofilter

Algemeen

Op 1 oktober is de oude Stichting Infofilter opgeheven en is de nieuwe Stichting Infofilter ontstaan met het beheer van het Bel-me0-niet Register als enige taak. Het beheer van de overige registers is afgestoten.

Op 1 september is Hans Leemans aangesteld als directeur van de Stichting Infofilter en neemt vanaf dat moment het roer over van Richard Groenewoud. De oplevering van het register op 1 oktober is gedaan onder zijn verantwoordelijkheid.

Het bestuur van de Stichting Infofilter wordt op 1 december aangevuld met een nieuwe voorzitter, Zsolt Szabo die de taak overneemt van Gosse Bosma die tot die tijd ad interim voorzitter was. Gosse Bosma neemt vanaf dat moment de taken op zich van secretaris / penningmeester.

Bestuur Stichting Infofilter op 31 december 2009

Op 1 januari 2010 heeft het bestuur de volgende samenstelling.

- Zsolt Szabo – onafhankelijk voorzitter
- Gosse Bosma – secretaris / penningmeester
- Ineke van der Bor – bestuurslid
- Diana Janssen – bestuurslid
- Dian van Leeuwen – bestuurslid

- Hans Leemans - Directeur

4.5 Publiciteit

Toelichting: Bij deze paragraaf dient de beheerder informatie verschaffen over alle relevante aanleidingen, c.q. onderwerpen, waarmee het Bel-me-niet Register is dan wel mee kan worden geconfronteerd en aanleiding heeft gegeven of gaat geven waardoor het register in de publiciteit komt. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld:

- o oneigenlijk gebruik van het Bel-me-niet Register;
- o vragen gesteld door burgers en bedrijven;
- o ingediende klachten door burgers en bedrijven;
- o publiciteitscampagnes, artikelen over het Bel-me-niet Register in de pers; etc etc.

Algemeen

Zeker bij de start op 1 oktober 2009 heeft het Bel-me-niet Register veel aandacht gekregen. De grote vraag die daardoor bij consumenten ontstond heeft ertoe geleid dat er op 1 oktober 2009 2,6 miljoen hits waren op de homepage van Bel-me-niet.

Aandacht voor Bel-me-niet was er bij:

- Tros RADAR
- Vara Kassa!
- De consumentenbond (week van de inschrijving)

- Persberichten van OPTA
- Persberichten van EZ

Een klein persbericht als dat werd uitgegeven door het ANP naar aanleiding van het persbericht dat er de 2 miljoen inschrijvingen was gepasseerd leidde tot 2,5 maal het aantal bezoekers en inschrijvingen de periode vlak na publicaties.

Introductie

- Workshops vooraf
- Workshops september
- Probeerweek

Bezoekersaantallen

Nu dat het gebruik min of meer gestabiliseerd is, tonen de cijfers aan dat er tussen 9000 en 10.000 bezoekers per pagina zijn op het consumentendeel van de website.

Bedrijven

Het gebruik van het Bel-me-niet is verplicht voor alle bedrijven die ongevraagde commerciële communicatie inzetten als instrument om klanten dan wel potentiële klanten te bereiken. Maar heel veel bedrijven weten dat *niet of onvoldoende en er is veel vraag naar meer informatie.*

Telemarketingbedrijven

De Bel-me-niet website heeft een eigen proces, een eigen interpretatie van de zakelijke processen en afspraken tussen databewerkers (leveranciers van data), de adverteerders (die de data gaan gebruiken in telemarketing) en de callcenters die worden gebruikt voor het uitvoeren van belacties. Er is veel vraag naar meer informatie, vraag naar een handleiding en vraag naar betere begeleiding.

Oneigenlijk gebruik

Er is een werkafpraak gemaakt dat bij vermeend oneigenlijk gebruik de volgende stappen worden genomen:

1. De beheerder neemt contact op met de marktpartij en spreekt die aan op de geconstateerde feiten
2. Mocht daar geen of onvoldoende reactie uitkomen wordt een dossier opgesteld voor EZ op basis waarvan door EZ stappen te nemen zijn

Gebruik van de servicedesks / IVR

Inbound telefonie

Het totaal zijn er dit kwartaal 1757 telefoontjes binnen gekomen, met een abandoned rate⁴ van 4,2%.

E-mail afhandeling

Totaal zijn er dit kwartaal 15.742 e-mail binnen gekomen en daarvan zijn er 14.744 e-mails afgesloten.

IVR

Tegen de verwachting is het aantal van 30.000 belminuten per maand na één maand al sterk afgenomen. De eerste maand had 70.000 minuten wat ook te zien is in het website bezoek en de ontvangen brieven. Het aantal minuten stabiliseert zich nu naar 15.000 per maand. Er zijn dit kwartaal 21.260 gesprekken geweest met een totaal van 108.890 belminuten. De gemiddelde gesprekstijd blijft wel boven verwachting en is 2'30" minuten, in plaats van de 2 minuten.

Helpdesk uren

Totaal zijn er dit kwartaal, exclusief opstart uren, voor 1e lijn 898 uur en voor de 2e lijn 449 uur ingezet. Dit loopt ver boven de begroting van resp. 180 en 30 uur. Dit komt mede doordat de licentie structuur ingewikkeld wordt gevonden en we merken dat het bedrijfsleven zich laat de impact van deze wet heeft gerealiseerd.

	Begroot	Oktober	November	December
IVR	30.000	72.647	20.609	15.634
Klantenservice				
1e lijn support	60	328,31	405,91	163,39
2e lijn support	10	117,25	162,75	168,50
Training agent	10	7,66	0	0
Project Management	4	0	0	0

Website

In de eerste weken na de start van de applicatie hebben we gebruik gemaakt van de alternatieve inschrijving. Hierbij werden de gegevens ingevoerd in een webformulier en later batchgewijs in het Bel-me-niet Register geladen. Per 17 november is de situatie teruggedraaid en worden alle inschrijvingen op de nieuwe B2C⁵ omgeving gedaan.

Bezoekers

In Q4-2009 hebben we 1,6 miljoen bezoekers gehad met een gemiddelde van bijna 2,5 minuut op de website. Het aantal page views is 7,2 miljoen. Dit komt neer op 123.000 bezoekers en 555.000 page views per week.

⁴ Onderbroken gesprekken

⁵ B2C = Business to Consumer



Bel-me-niet Register

Stichting Infofilter
Beheerder van het Bel-me-niet Register

Staat van inlichtingen betreffende het Bel-me-niet Register

Periode: 01 januari 2010 – 30 juni 2010
Datum: 9 november 2010
Versie: 1
Status: Final

Staat van Inlichtingen

betreffende

het Bel-me-niet Register

Periode: 01 januari 2010 - 30 juni 2010

Datum: 9 november 2010

Versie: 1

Status: Final

Inhoud:

Managementsamenvatting.....	3
1. Inleiding uitgebreide Staat van Inlichtingen.....	5
2. Financiën.....	5
2.1 Concept Verlies & Winstrekening.....	6
3. Registraties.....	8
3.1 Aantal geregistreerde telefoonnummers.....	8
3.2 Aantal deelblokkades per geregistreerd telefoonnummer.....	9
3.3 Aantal ingeschreven bedrijven.....	10
3.4 Aantal afgenomen licenties.....	11
3.5 Aantal telemarketing campagnes.....	13
3.6 Aantal machtigingen per campagne.....	13
3.7 Aantallen productie.....	15
4. Operationele gegevens Bel-me-niet register.....	17
4.1 Technisch.....	17
Algemeen.....	17
Problemen fouten initieel melden en verlengen.....	17
Problemen met de markeerlicentie.....	18
4.2 Veiligheid.....	18
Algemeen.....	19
4.3 Juridisch.....	19
Algemeen.....	19
Oneigenlijk gebruik.....	20
4.4 Personeel, organisatie en operationele zaken.....	20
Algemeen.....	20
Bestuur Stichting Infofilter op 30 juni 2010.....	21
Overleg met Economische Zaken.....	21
Overleg OPTA.....	22
4.5 Publiciteit en gegevens over gebruik website.....	22
Algemeen.....	22
Introductieworkshops.....	22
Bezoekersaantallen.....	23
Bedrijven.....	23
Informatie op de Bel-me-niet Website.....	23
Ondersteuning van telemarketingbedrijven.....	23
Gebruik van de servicedesks / IVR.....	23

Verspreiding:

Stichting Infofilter: Voorzitter en leden bestuur Stichting Infofilter;
Directeur Bel-me-niet Register.

Ministerie van Economische Zaken: Minister van Economische Zaken;
Management Directie Telecom;
Financieel en Economische Zaken;
Wetgeving en Juridische Zaken.

Ondertekening:

Directeur Bel-me-niet Register
Hans Leeman^c

9 november 2010

Managementsamenvatting

Bij het aanwijzen van de Stichting Infofilter als beheerder van het Bel-me-niet Register is overeengekomen dat elk half jaar een rapportage wordt gemaakt van alle operationele, bestuurlijke en beheersmatige zaken. Deze rapportage is door het ministerie van Economische Zaken de Staat van Inlichtingen genoemd. De Staat van Inlichtingen die hierbij wordt gepresenteerd heeft betrekking op de periode die loopt van 1 januari 2010 tot en met 30 juni 2010.

Na een explosieve groei van het aantal registraties van geblokkeerde telefoonnummers in de periode van 1 oktober 2009 tot 31 december 2009 is de groei van het register weliswaar afgenomen maar groeide het register toch nog van ongeveer 3.8 miljoen registraties aan het begin van het jaar tot meer dan 5 miljoen aan het eind van juni 2010. Dit is inclusief het aantal nog niet vervallen registraties van het oude Infofilter. Wat opvalt is dat deze groei steeds minder wordt veroorzaakt door inschrijvingen per post, per 0900-nummer of via de website. De groei komt voornamelijk door het aanbieden van te blokkeren telefoonnummers die ontstaan bij het verplicht aanbieden van het Bel-me-niet Register tijdens belacties door contactcenters en adverteerders.

Vanuit het standpunt van consumentenbelangen is het Bel-me-niet Register een succes te noemen. Grote naamsbekendheid en nauwelijks klachten over het beheer.

De nieuwe telecommunicatiewet is van toepassing op alle bedrijven die ongevraagde commerciële communicatie richten op natuurlijke personen met een Nederlands telefoonnummer. Daaronder vallen ook de vele kleinere commerciële bedrijven en tussenpersonen. Bij het opstellen van de meerjarenbegroting 2009-2012 is uitgegaan van een veel kleiner aantal actieve bedrijven en werd vooral gekeken naar de telemarketingsector en grote adverteerders. Dat is niet juist gebleken maar was bij het opstellen van de begroting op geen betrouwbaarder manier in te schatten.

Door een te lage inschatting zijn zowel het aantal afgenomen licenties als het gebruik van het register fors hoger uitgevallen dan in de begroting is opgenomen. Dit levert een flink exploitatieoverschot op. Dat is positief als het wordt beoordeeld vanuit een liquiditeitsbehoefte, er hoeft geen beroep te worden gedaan op aanvullende financiering uit lening dan wel subsidie. Het bedrijfsleven geeft echter aan dat de administratieve lasten en de inkoopkosten te hoog zijn. Het is kostbaar om bedrijfsprocessen aan te passen, het is kostbaar om belijsten te schonen en het rendement neemt af. Immers, er zijn steeds minder te bellen telefoonnummers. De druk om te komen tot verlagen van de tarieven neemt toe.

In het eerste halve jaar van 2010 is er veel aandacht geweest voor optimalisatie van de beheerstaken. De website is in mei op een aantal functies sterk verbeterd. Problemen met de facturatie hebben in het eerste kwartaal van 2010 veel tijd gekost. Vanaf de oplevering van de nieuwe versie in mei heeft de beheerder zich kunnen richten op het verbeteren van de kwaliteit van de helpdesks en optimaliseren van de backoffice processen.

Het aantal klachten dat bij Consuwijzer binnenkomt blijft, ondanks de groei van het register, liggen op 250 per week. Heel veel klachten gaan over

het feit dat consumenten niet beseffen dat er een doorlooptijd van maximaal 6 weken kan zitten tussen moment van aanmelden en daadwerkelijk effect op de onderhanden zijnde belijsten.

Stichting Infilter is nu een productiebedrijf met meer dan 5 miljoen geregistreerde telefoonnummers van natuurlijke personen en meer dan 3000 geactiveerde bedrijvenaccounts. De Bel-me-niet website die aanvankelijk op één webserver was geïnstalleerd draait nu op 12 parallel werkend zware servers. Bij de invulling van de operationele organisatie is gekozen voor een virtuele organisatie waarbij alle expertise is ingehuurd, allemaal aangestuurd door één directeur. De coördinatie tussen helpdesks, softwareontwikkelaars, hosting, account managers, invulling service level management, PR & communicatie, administratie & facturatie, postverwerking, juridische zaken, EZ, OPTA en alle overige logistieke en administratieve processen vraagt momenteel om een fulltime bezetting.

Reden voor het bestuur om een proces van evaluatie te starten waarin gekeken gaat worden naar organisatie, bestuur, financiën en techniek. De uitgangspunten zijn benoemd in het eerste halve jaar van 2010. De uitvoering staat gepland voor het tweede halve jaar van 2010.

Bestuur Stichting Infilter

1. Inleiding uitgebreide Staat van Inlichtingen

Overeenkomstig:

- a. het gestelde in het Besluit van 26 februari 2009, houdende de inrichting van het Bel-me-niet Register (Besluit Bel-me-niet Register, Staatsblad 2009, nr. 129) en;
- b. de tussen de Staat der Nederlanden en Stichting Infofilter afgesloten overeenkomst, dient de beheerder van het Bel-me-niet Register desgevraagd alle voor de uitoefening van diens taak benodigde inlichtingen te verstrekken. Deze Staat van Inlichtingen is daartoe opgesteld en;
- c. het gestelde in het besluit houdende de aanwijzing van de beheerder van het register, bedoeld in artikel 11.7, zesde lid, van de Telecommunicatiewet (Staatscourant 2009, nr 86).

dient de beheerder van het Bel-me-niet Register periodiek een rapportage te verstrekken aan het Ministerie van Economische m.b.t. het Bel-me-niet Register (BMNR). Deze rapportage, hierna te noemen Staat van Inlichtingen, komt niet in de plaats van de begroting die de beheerder wettelijk verplicht is jaarlijks in te dienen.

Voor het jaar 2009 dient de beheerder voor de periode 01 oktober 2009 tot en met 31 december 2009 een Staat van Inlichtingen op te maken en te versturen aan het Ministerie van Economische Zaken.

Met ingang van 01 januari 2010 dient de beheerder 2 keer per jaar een Staat van Inlichtingen op te maken en op te sturen. De eerste Staat van Inlichtingen betreft dan de periode 01 januari tot en met 30 juni en de tweede Staat de periode 01 juli tot en met 31 december.

De Staat van Inlichtingen mag zonder schriftelijke toestemming van het Ministerie van Economische Zaken niet worden verstrekt aan anderen dan de Voorzitter en leden van het bestuur van de Stichting Infofilter en de directeur van het Bel-me-niet Register.

2. Financiën

Let op dat de begroting loopt van 1 oktober tot 1 oktober. Deze cijfers geven de weergave aan van de boekhoudkundige werkelijkheid die wordt vergeleken met een half jaar van de begroting. Het financiële boekjaar loopt van 1-1 tot en met 31-12.

Cijfers zijn nog niet voorzien van accountantscontrole omdat daar meer tijd voor nodig is en de wettelijke procedures gevolgd moeten worden. De beheerder stuurt op een korte betaaltermijn en elke maand worden herinnering gestuurd. Reden daarvan is om de liquiditeit van Stichting Infofilter optimaal te houden.

Het blijkt dat de aantallen te laag zijn ingeschat maar dat die inschatting met de kennis van dat moment niet beter te maken was. Zowel groei in aantal licenties als de groei van de productieomzet per maand (# downloads) is sneller ontwikkeld dan verwacht.

Net als bij de staat van inlichtingen over 2009 gelden de volgende uitgangspunten:

- Inkomsten markeerlicenties, teruggerekend naar 4 kwartalen. Hierover loopt momenteel een dialoog met de accountant. Markeerlicenties hebben weliswaar een looptijd van een jaar maar worden binnen die tijd niet evenredig verbruikt en lopen in heel veel gevallen al sneller leeg dan 1 jaar. De omzet wordt derhalve toegerekend naar het moment van bestellen.
 - De inkomsten uit de downloadlicenties bestaan uit een jaarbijdrage en de doorbelasting van de downloads. Bedrijven kunnen die downloads ook afkopen met een jaarlicentie. De inkomsten van de jaarbijdrage en de jaarlicenties worden over 4 kwartalen verdeeld.
 - De servicelicentie is een jaarbijdrage en derhalve worden ook de inkomsten teruggerekend naar een kwartaal.
-
- Door het hoge overschot neemt de druk op verlaging van het tarief toe. Het bestuur van Stichting Infofilter zal hierover zo snel als mogelijk een besluit nemen en zal op basis van dat voorstel komen met een aangepaste begroting. In de wettelijke regeling is bepaald dat bij een overschot de tarieven worden aangepast.

Toekomstige ontwikkeling(en)

- Het bestuur houdt er rekening mee dat door het succes van het Bel-me-niet Register het gebruik van telemarketing als instrument verder zal afnemen. Het is te verwachten dat adverteerders in dat geval minder gebruik gaan maken van het register en dat daardoor de inkomsten kunnen afnemen.

3. Registraties

Toelichting: Dit hoofdstuk heeft als doel het verstrekken van informatie over het aantal registraties in het Bel-me-niet Register, het aantal ingeschreven bedrijven en informatie over het gebruik van het register.

3.1 Aantal geregistreerde telefoonnummers

Peildatum	Totaal en absolute groei	Tendens, groei per maand
1-10-2009	2.633.774	
4-1-2010	3.893.768	
1-2-2010	4.139.132	
1-3-2010	4.358.595	245.364
7-4-2010	4.628.047	219.463
3-5-2010	4.768.257	269.452
7-6-2010	4.923.402	140.210
4-7-2010	5.041.272	155.145
	2.407.498	117.870

Let op dat de genoemde aantallen absolute waarden zijn. De vermeldde 5 miljoen registraties bestaan uit de nog niet vervallen registraties van het oude infofilter en registraties die vanaf 1 oktober 2009 zijn vastgelegd.

Het spreekt voor zich dat de sterke groei vooral zat in het vierde kwartaal van 2009, in de eerste 3 maanden dus van het bestaan van het Bel-me-niet Register. In 2010 kan worden gekeken naar een – min of meer – genormaliseerd overzicht van productie en gebruik. Het aantal inschrijvingen via de website neemt iets af, net zoals de registraties per 0900-nummer en per post.

De groei van het register is steeds meer toe te rekenen aan registraties die via uploadbestanden worden aangeboden. Adverteerders en contactcenters zijn wettelijk verplicht om in een gesprek aan de consument te vragen of die persoon opgenomen wil worden in het register. Is dat zo dan worden de persoonsgegevens vastgelegd in een uploadbestand en worden de telefoonnummers binnen 10 werkdagen na het telefoongesprek aangeboden aan het register.

Maand	Internet	IVR	Post	Upload
januari	1.540.858	11.127	625	1.288.263
februari	1.657.933	13.725	1.562	1.550.255
maart	1.822.267	17.397	2.153	1.797.061
april	1.923.762	19.705	2.693	1.974.921
mei	2.006.821	21.125	3.076	2.117.239
juni	2.087.091	22.470	3.429	2.260.950
juli	2.165.399	23.895	3.499	2.381.255
augustus	2.235.828	25.013	3.858	2.456.550

Deze tabel laat de registraties per maand zien, uitgesplitst naar kanaal en cumulatief. Let ook op dat dit bruto aantallen zijn, vóór verwerking naar een netto volledig blokkade bestand. Dat

betekent dat er dubbele nummers in zitten die uiteindelijk resulteren in één record in het volledig blokkadebestand. Interessant is de vergelijking tussen registraties via de website en registraties via uploadbestanden. De tabel laat zien dat de grootste groei ontstaat via uploadbestanden.

Zoals hierboven aangegeven zijn in de absolute waarden zoals die wekelijks worden gepubliceerd ook de oude – nog niet vervallen - registraties van het oude Infofilter opgenomen. In onderstaande tabel is af te lezen hoeveel registraties vervallen zijn in de eerste maanden van 2010.

Jaar	Maand	Aantal vervallen oude Infofilter registraties
2010	Januari	9743
2010	Februari	7611
2010	Maart	14122
2010	April	29070
2010	Mei	13737
2010	Juni	15587

Conclusies & waarnemingen:

- Groei van het aantal records neemt af vanwege het feit dat al veel telefoonnummers staan geregistreerd,
- Bedrijven melden dat het gebruik van telemarketing als verkoopinstrument afneemt. De productiecijfers van het register – verderop in deze staat van inlichtingen – laten geen afname zien van het aantal telemarketingacties maar bedrijven melden dat belijsten kleiner worden en het rendement van een belijst afneemt omdat steeds meer telefoonnummers niet gebeld kunnen worden.

3.2 Aantal deelblokkades per geregistreerd telefoonnummer

Personen kunnen voor 10 deelmarkten aangeven of ze hiervoor geblokkeerd willen worden. In de volgende twee tabellen worden steeds van 5 deelblokkades de ontwikkeling getoond.

Peildatum	Auto en toebehoren	Boeken en muziek	Energie	Financiën	Goede doelen
1-10-2009	2.588.038 98%	2.585.535 98%	2.607.521 99%	2.605.087 99%	2.602.166 99%
4-1-2010	3.797.850 98%	3.792.906 97%	3.822.763 98%	3.818.995 98%	3.776.689 97%
1-2-2010	4.036.088 98%	4.030.607 97%	4.060.739 98%	4.057.047 98%	4.006.812 97%
1-3-2010	4.249.381 97%	4.243.977 97%	4.274.114 98%	4.270.343 98%	4.212.088 97%
7-4-2010	4.509.087 97%	4.503.202 97%	4.533.903 98%	4.530.212 98%	4.458.194 96%
3-5-2010	4.644.969 97%	4.638.922 97%	4.669.962 98%	4.665.808 98%	4.586.503 96%
7-6-2010	4.794.119 97%	4.787.874 97%	4.818.547 98%	4.814.430 98%	4.727.811 96%
4-7-2010	4.905.307 97%	4.898.877 97%	4.929.452 98%	4.925.115 98%	4.834.168 96%

Peildatum	Horosco-pen	Kranten en tijdschrif-ten	Loterijen	Telecom en computers	Thuis-winkelen
1-10-2009	2.604.698 99%	2.574.833 98%	2.602.668 99%	2.594.415 99%	2.582.546 98%
4-1-2010	3.822.159 98%	3.774.653 97%	3.815.064 98%	3.805.353 98%	3.791.678 97%

1-2-2010	4.061.163 98%	4.011.866 97%	4.050.991 98%	4.042.683 98%	4.029.855 97%
1-3-2010	4.275.115 98%	4.224.952 97%	4.263.984 98%	4.255.672 98%	4.243.256 97%
7-4-2010	4.535.418 98%	4.483.281 97%	4.522.828 98%	4.514.625 98%	4.503.650 97%
3-5-2010	4.671.578 98%	4.619.005 97%	4.658.243 98%	4.650.165 98%	4.639.221 97%
7-6-2010	4.820.849 98%	4.767.848 97%	4.806.883 98%	4.798.896 97%	4.788.287 97%
4-7-2010	4.932.165 98%	4.878.918 97%	4.917.725 98%	4.909.617 97%	4.899.438 97%

Merkbaar is dat het gebruik van deelblokkades wel licht groeit. Voor Goede Doelen bijvoorbeeld waren op 1 oktober 2009 99% van de geregistreerde consumenten geblokkeerd terwijl dat nu 96% is.

Conclusies & waarnemingen:

- Gebruik van deelblokkades blijft onevenredig laag maar neemt iets toe. Reden om te kijken naar beter gebruik via voorlichting en eventuele aanpassing van het IVR script.
- Bedrijven blijven aangeven dat het niet terecht is dat zij voor andere markten dan die van hun sector moeten vragen of de gebelde persoon geblokkeerd wil worden.
- Om beltijd te minimaliseren wordt relatief vaak gebruik gemaakt van het aanbod om alles of niets te blokkeren.

3.3 Aantal ingeschreven bedrijven

Peildatum	Aantal bedrijven	Aantal contactpersonen
4-1-2010	3103	5538
1-2-2010	2890	6008
1-3-2010	2929	6305
7-4-2010	2922	6627
3-5-2010	2959	6734
7-6-2010	2988	6866
5-7-2010	3023	6973

In de Staat van Inlichtingen over het 4^{de} kwartaal van 2009 is melding gemaakt van het feit dat veel bedrijven zich wilden laten blokkeren voor commerciële telefoontjes maar daarvoor de verkeerde functie gebruikten. Vanzelfsprekend kiest een bedrijf voor het registratieproces zoals vermeld op het tabblad "Bedrijven". Het functioneel ontwerp - gemaakt in 2009 - was echter zo opgesteld dat dit registratieproces is bedoeld voor telemarketingbedrijven. Maar een bedrijf dat valt onder de definitie van een natuurlijke persoon moet kiezen voor registratie als consument en niet voor registratie via tabblad bedrijven. Er waren dus erg veel bedrijven verkeerd ingeschreven.

Vanaf januari is door de beheerder een strakker systeem van toegangscontrole ingevoerd en is een grote schoonmaakactie gestart. Dat heeft als resultaat dat er nog steeds rond de 3000 bedrijven zijn geregistreerd maar het zijn nu vrijwel allemaal actieve bedrijven in de rol van adverteerder, contactcenter of databewerker. Het geeft dus een vertekend beeld wanneer de cijfers worden vergeleken met de cijfers van 2009.

Het toegangscontroleproces verloopt vanaf januari 2010 als volgt:

- Een bedrijf gaat naar de website en registreert zich
- De beheerder bekijkt elke aanvraag individueel en beoordeelt of het hier gaat om een adverteerder, contactcenter of databewerker.
- Is de rol niet helder of kan verwacht worden dat het een bedrijf is die zich om de verkeerde reden lijkt in te schrijven dan ontvangt de contactpersoon een mail van de beheerder waarin om meer informatie wordt gevraagd.
- Pas in tweede instantie wordt eventueel de toegang verleend.

Conclusies & waarnemingen:

- Er zijn veel meer actieve¹ bedrijven dan licenties. Nader onderzoek is nodig om te bekijken waarom dit zo is.
- Aan de hand van een uitsplitsing naar de rol van een bedrijf kan worden bepaald wat de verhouding is tussen adverteerders, contactcenters en databewerkers.

Omschrijving	Aantal
Totaal aantal bedrijven in BMNR	5304
Niet actieve bedrijven	2294

- In het eerste halve jaar van 2010 is project datakwaliteit van start gegaan, gericht op het schoonhouden van het bestand van geregistreerde te blokkeren telefoonnummers. Maar even zo goed is constante aandacht voor de datakwaliteit van het bestand van geregistreerde bedrijven nodig. Veel bedrijven veranderen adresgegevens, willen order- of bestelnummers invoeren en vragen de beheerder om dat voor hen te doen. De beheerder stelt zich op het standpunt dat het de verantwoordelijkheid is van elk bedrijf om eigen gegevens te onderhouden. Vooral grote bedrijven protesteren daartegen.
- Er blijft veel aandacht voor de datakwaliteit van de actieve bedrijvenaccounts. In de eerste helft van 2010 is de website uitgebreid met een extra registratiestap om de kans op foute bedrijvenregistraties nog verder te verkleinen. Elk bedrijf moet nu twee maal bewust kiezen voor aanmelden.

3.4 Aantal afgenomen licenties

Adverteerders zijn de initiatiefnemer van een telemarketingactie en kunnen de volgende licenties afnemen:

- Uploadlicentie; deze gratis licentie is nodig voor het uploaden van bestanden waarin telefoonnummers zijn opgeslagen die moeten worden opgenomen in het Bel-me-niet Register. Deze blokkades, ontstaan tijdens de telefoongesprekken en adverteerders of de door hen gemachtigde contactcenters, moeten geblokkeerde nummers binnen 10 werkdagen doorgeven.
- Markeerlicentie; deze licentie is voor adverteerders met kleinere bellijsten. Er zijn 3 varianten. Eén licentie voor 10.000 te controleren records van € 550, een licentie voor 25.000 records van € 1250 en één voor 75.000 records van € 2600. Het is een prepaid systeem waarbij voor elk te controleren nummer de teller met één wordt verlaagd. Een

¹ Activeren van een bedrijf betekent niet dat de bedrijven daadwerkelijk actief zijn met telemarketing maar dat het gaat om een account die door de beheerder gecontroleerd is en vrijgegeven voor gebruik.

bellijst wordt via een upload aangeboden aan het Bel-me-niet Register, elk record wordt gecontroleerd en het bestand met gemarkeerde records wordt binnen 15 minuten weer klaargezet om te downloaden.

- Downloadlicentie; dit is de licentie voor de grotere adverteerders. Na een registratie waarvoor een heffing wordt gevraagd van € 1000 kan een adverteerder op elk moment van de dag een download doen van het volledige blokkade-bestand. Dat wordt dan vervolgens op de eigen computersystemen vergeleken met de bellijst. Er is dus geen online verwerking. Voor elke download (per campagne en per merk) wordt een rekening gestuurd van € 1500.
- Jaarlicentie; het gebruik van een downloadlicentie kan voor de duur van één jaar worden afgekocht voor een bedrag van € 20.500 (dat is opgebouwd uit de registratiekosten en 13 downloads). Er wordt niet grootschalig gebruik gemaakt van deze mogelijkheid, mede omdat de keuze voor deze licentie nog niet in de website is ingebouwd. In het eerste halve jaar van 2010 hadden zeven bedrijven een jaarlicentie afgenomen.
- Servicelicentie; bewerkers kunnen een servicelicentie afnemen van € 3500 per jaar. Databewerkers mogen maximaal één maal per dag een volledig blokkade bestand downloaden en kunnen daarmee bepalen wat de netto waarde is van hun databestanden en mogen vervolgens netto bestanden leveren aan adverteerders. Contactcenters mogen ook maximaal één maal per dag een download doen van het VBB en kunnen daarmee alle bellijsten van klanten waarvoor een machtiging is verkregen opschonen. Omdat de bellijst schoon blijft is het mogelijk de beltermijn te verlengen van 4 naar 8 weken.

Hierbij het overzicht van afgenomen licenties tot op de opgegeven datum. De jaarlicenties zitten in de aantallen van de downloadlicentie.

Peildatum (begroting)	Upload	Download (125)	Markeer (80)	Service (25)
11-11-2009	317	109	106	66
4-1-2010	401	130	150	69
1-2-2010	423	131	178	69
1-3-2010	446	140	207	73
7-4-2010	471	150	245	73
3-5-2010	493	155	272	77
7-6-2010	519	157	297	77
5-7-2010	532	162 (+ 37)	317 (+ 237)	77 (+ 52)

Tussen haakjes staan in de kolomkoppen de aantallen zoals opgenomen in het budgetplan. Een duidelijke conclusie is dat het licentieaantallen zoals opgenomen in het budgetplan steeds meer afwijken en de werkelijkheid een snellere ontwikkeling laat zien dan begroot. Van de 162 downloadlicenties hebben 7 grote adverteerders gekozen voor een jaarlicentie (afkopen van een heel jaar voor een licentiebedrag van € 20.500 per jaar).

Conclusies & punten van aandacht:

- Omdat het bestelde aantal licenties veel groter is dan begroot is er op dit moment geen liquiditeitskrapte.
- Het aantal extra markeerlicenties ontstaat vooral omdat veel meer bedrijven dan gedacht onder de wettelijke plicht vallen en zich geroepen voelen een licentie af te nemen.

- Er zijn 2805 actieve registraties in de rol van adverteerder. Dat betekent niet dat de adverteerders ook werkelijk actief bezig zijn met telemarketing maar dat de account geactiveerd is. Een adverteerder die echt actief telemarketing inzet als instrument moet immers minimaal een uploadlicentie hebben. Het aantal uploadlicenties lijkt veel te klein ten opzichte van het aantal actieve accounts en nader onderzoek daarnaar is nodig.

3.5 Aantal telemarketing campagnes

Nadat een adverteerder een licentie heeft afgenomen moet er minstens één campagne worden gemaakt. Alle verdere acties, zoals markeringen, downloads en uploads, worden gekoppeld aan een campagne en op die manier kan er toezicht zijn op de manier van werken.

Peildatum	Actief	Verhouding	Nog starten	Verlopen	Totaal
11-11-2009	482	317 - 1,52	4	64	550
4-1-2010	438	401 - 1,09	2	376	815
1-2-2010	565	423 - 1,33	6	416	987
1-3-2010	623	446 - 1,54	6	505	1134
7-4-2010	691	471 - 1,46	10	620	1321
3-5-2010	729	493 - 1,47	10	710	1449
7-6-2010	761	519 - 1,46	6	855	1622
5-7-2010	769	532 - 1,44	9	989	1787

Elke adverteerder die telemarketing actief inzet als instrument moet minstens 1 campagne hebben waaronder alle activiteiten worden geboekt. Elke actieve campagne moet gekoppeld zijn aan minstens een uploadlicentie. De verhouding tussen actieve campagnes en uploadlicenties geeft een indicatie van de hoeveelheid onder handen zijnde campagnes op enig moment.

Conclusies & punten van aandacht:

- Op 1 oktober 2009 was de verhouding ongeveer 1,5. Dat is in januari gezakt maar in februari hersteld en vanaf die maand ligt de verhouding ongeveer gelijk op een waarde tussen 1,45 en 1,5. Het aantal licenties groeide, het aantal campagnes ook maar de verhouding blijft gelijk en dat betekent dat er gemiddeld een constante verhouding blijft van 1,5 actieve campagne per actieve adverteerder.
- Aan het aantal licenties kan worden afgelezen dat er - naar verhouding - veel meer kleine bedrijven (317 markeerlicenties) zijn dan grote adverteerders (162 downloadlicenties). De kleinere bedrijven zullen vaak maar één campagne hebben. Het geeft op die manier een indicatie dat het aantal campagnes per grote adverteerder niet erg veel meer is dan 2 tot 3. In hoeverre dat de regelgeving wordt nageleefd (per campagne doorbelasten van het gebruik van BMNR) is niet te bepalen. Daarvoor is nader onderzoek nodig.

3.6 Aantal machtigingen per campagne

Een adverteerder kan zelf gaan bellen maar zal, zeker als het gaat om grotere aantallen, vaak een contactcenter inhuren om de belactie uit te voeren. De adverteerder kan in dat geval het contactcenter machtigen om uit naam van die adverteerder te werken. Voor het initieel melden van het gebruik van een bellijst (start van de eerste beltermijn van 4 weken) en het melden van een verlenging van de beltermijn moet een contactcenter een machtiging hebben.

Adverteerders kopen soms adresgegevens in. Databewerkers leveren die bestanden en mogen - als zij over een servicelicentie beschikken - netto bestanden uitleveren. Maar in dat geval moeten zij die netto levering wel melden en dat kan alleen als ze daartoe een machtiging krijgen.

Hierbij het overzicht van het aantal uitgegeven machtigingen:

Peildatum	Upload Inactief	Upload Actief	Download Inactief	Download Actief	Markeer Inactief	Markeer actief
11-11-2009	27	528	19	129	16	45
4-1-2010	36	785	22	190	18	68
1-2-2010	49	939	26	242	18	83
1-3-2010	57	1070	31	255	26	94
7-4-2010	70	1232	31	276	30	118
3-5-2010	73	1339	38	287	30	134
7-6-2010	80	1435	40	318	32	157
5-7-2010	88	1530	45	338	35	174

Een adverteerder kan gebruik maken van een inhouse contactcenter of van een facilitair extern contactcenter. In het eerste geval hoeft de adverteerder geen contactcenter te machtigen. Soms schrijven adverteerders hun contactcenters wel apart in om gebruik te kunnen maken van de servicelicentie en de daaraan gekoppelde voordelen van het verlengen van de beltermijn van 4 weken. Dat maakt de cijfers niet eenvoudig te interpreteren.

Er kan wel iets gezegd worden over de verhouding tussen actieve campagnes en actieve machtigingen:

Peildatum	Actieve campagne	Actieve upload machtiging	Verhouding
11-11-2009	482	528	1,09
4-1-2010	438	785	1,79
1-2-2010	565	939	1,66
1-3-2010	623	1070	1,71
7-4-2010	691	1232	1,78
3-5-2010	729	1339	1,83
7-6-2010	761	1435	1,88
5-7-2010	769	1530	1,98

Conclusies & waarnemingen:

- Het aantal machtigingen per campagne neemt iets toe. Een geleidelijke groei van 1,8 naar bijna 2 wat een voorzichtige conclusie rechtvaardigt dat er iets meer gebruik wordt gemaakt van de machtigingen om contactcenters en databewerkers acties uit te laten voeren.

3.7 Aantallen productie

Peildatum	# downloads VBB	Aantal dl-licenties	# service VBB	# markeer	# Upload NTB	# Upload TMTB
4-1-2010	267	130	81	1013	6144	1035
1-2-2010	351	131	81	1374	7973	1396
1-3-2010	474	140	81	1759	9931	1781
7-4-2010	594	150	81	2288	12526	2346
3-5-2010	661	155	304	2636	14027	2728
7-6-2010	786	157	657	3107	16370	3255
5-7-2010	876	162	964	3458	18143	3626

Er zijn 162 adverteerders met een downloadlicentie. Stel dat deze bedrijven allemaal op 1 oktober 2009 zouden zijn gestart en elke 4 weken een belijst schonen, dan zou het volledig blokkade bestand ongeveer 8 maal per adverteerder zijn gedownload. Dat zijn er 8 maal 162 = 1296 downloads. Dat aantal wordt niet gehaald. Zou het zo zijn dat alle adverteerders gebruik zouden maken van gemachtigde contactcenters met een servicelicentie, dan kan er 8 weken gebeld worden op een lijst en halveert het aantal downloads naar 4 maal 162 = 648 downloads. Rekening houdend met de groei van het aantal actieve adverteerders dan zal de realiteit ergens in het midden liggen. De aantallen geven wel duidelijk aan dat de grote adverteerders met een downloadlicentie consequent gebruik maken van het register in een ritme van om en nabij 4 weken per download. En daarmee een voorzichtige indicatie dat de wet behoorlijk goed wordt nageleefd door de bedrijven die geregistreerd staan in het Bel-me-niet Register.

In de maanden januari en februari bleef het aantal downloadlicenties nagenoeg gelijk. Toch is er in die maand (351-267) totaal 84 maal een VBB download aangevraagd. Dat is ruim 64% van alle adverteerders. In de periode mei - juni 2010 bleef ook het aantal adverteerders nagenoeg gelijk. In die periode zijn 125 VBB downloads aangevraagd op ongeveer 155 adverteerders is dit ruim 80%. Dat percentage zakt in de periode juni - juli 2010 weer naar ruim 56%.

Met 77 afgenomen servicelicenties zijn 964 service VBB downloads gedaan. Dat zijn 12,5 volledig blokkade bestanden (VBB) per contactcenter. Met zo'n blokkadebestand mag het contactcenter belijsten opschonen van meerdere adverteerders. Opschonen wordt gedaan op computersystemen van het contactcenter buiten gezichtsveld van de beheerder. Het is aan de cijfers niet te zien of en zo ja welke adverteerders gebruik maken van een gemachtigd contactcenter met een servicelicentie. En ook niet of een campagne een looptijd heeft van meer dan 4 weken zodat gebruik gemaakt zou kunnen worden van het verlengen van een beltermijn met 4 weken.

De tabel bevat een kolom "# markeer" en een kolom "#upload TMTB". TMTB is een Te Markeren Telefoon Bestand en is het bestand dat wordt aangeboden door een adverteerder of gemachtigde bewerker aan het Bel-me-niet Register. Er worden ook verkeerde bestanden aangeboden die niet verwerkt kunnen worden, zoals bestanden in Excel formaat of bestanden waarbij geen gebruik is gemaakt van het comma separated value formaat (CSV-formatted files) zoals het register dit vereist. Totaal zijn er 3626 TMTB bestanden aangeboden en daarvan zijn er uiteindelijk 3458 bestanden daadwerkelijk verwerkt.

Ongeacht of een adverteerder belt naar een koud of warm contact, er moet altijd een campagne zijn om aan te refereren en minstens een uploadlicentie om in staat te zijn geblokkeerde nummers te uploaden in een NTB (Nieuw Telefoonnummer Bestand). Uploadbestanden kunnen groot zijn en sommige adverteerders laden die bestanden per week. Andere bedrijven doen dat meerdere keren per dag. In totaal zijn er meer dan 18.000 uploadbestanden aangeboden aan het

Bel-me-niet Register. Of adverteerders en contactcenters zich houden aan de wettelijke plicht om binnen 10 werkdagen na het commerciële telefoongesprek een upload te doen van een opgenomen blokkade kan uit de cijfers niet worden gehaald.

Conclusies:

- De markt is een zeer complex geheel van met elkaar samenwerkend adverteerders-contactcenters en databewerkers. Met de cijfers uit het register zijn niet eenduidige tendensen te destilleren.
- De algemene indruk is dat alle geregistreerde bedrijven zich goed houden aan de regels. Langzaam aan begint het proces van uploaden en downloaden een verankering te krijgen in de dagelijkse werkprocessen van alle bedrijven.

4. Operationele gegevens Bel-me-niet register

Toelichting: Dit hoofdstuk heeft als doel het verstrekken van alle relevante informatie m.b.t. het Bel-me-niet Register en waar mogelijk onderverdeeld in "technische", "juridische", "personele" en publicitaire aandachtspunten.

4.1 Technisch

Toelichting: Deze paragraaf dient voor het geven van alle benodigde informatie omtrent het technisch functioneren van het Bel-me-niet Register. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Uitval en/of storingen:
 - data en tijden wanneer;
 - oorzaak waarom;
 - hoelang;
 - ondernomen acties;
 - (mogelijke) consequenties;
 - aanschaf en/of vervanging benodigde hard- en software.

Algemeen

Ondanks dat het gaat om een compleet nieuwe website kan worden gesteld dat het aantal problemen beperkt is geweest. Natuurlijk waren er de forse aanloopproblemen maar er hebben zich daarna geen grote incidenten voorgedaan die buiten verwachting liggen.

Begin januari 2010 heeft de leverancier van de software een nieuwe versie geplaatst

Problemen fouten initieel melden en verlengen

In de regelgeving is vastgelegd dat contactcenters met een servicelicentie al hun onderhanden belijsten permanent mogen opschonen en dat daardoor een beltermijn van 4 weken met nog eens 4 weken verlengd kan worden. Het is wel nodig dat het contactcenter dan melding doet van het eerste gebruik (initieel melden) en melding doet van de verlenging aan het eind van de eerste 4-weekse belperiode.

In het functioneel ontwerp dat is gemaakt in 2009 is het initieel melden en verlengen van de belperiode als functie bedacht en ook op die manier gebouwd. Het proces was zo ingericht dat een adverteerder een blokkadebestand maakt, de datum van dat bestand doorgeeft aan alle gemachtigde contactcentra en dat deze contactcenters dan die datum gebruiken om een melding te doen van initieel gebruik van het bestand.

Maar deze manier van werken had grote nadelen:

- Initieel melden van het gebruik van een blokkadebestand van een verkeerde datum zorgde voor de aanmaak van een nieuw blokkadebestand en dus een factuur voor de adverteerder. Dit heeft uiteindelijk weer tot gevolg dat er veel administratieve handelingen moeten worden verricht bij correcties op facturen.
- Verkeerd melden van een verlenging had ook tot gevolg dat een nieuw bestand werd aangemaakt en dus een factuur voor de adverteerder.
- Melden en verlengen van markeerbestanden was niet mogelijk.

Sommige adverteerders werken met 10 tot 15 contactcenters en starten elke 4 weken een nieuwe campagne. Dat betekent dat er dus heel erg veel foute facturen zijn gemaakt. Correctie van al deze fouten kost de beheerder ongeveer één dag per week. Reden om de hele functie opnieuw te ontwerpen en te laten inbouwen in het Bel-me-niet Register. De nieuwe versie van 10 mei is voorzien van de nieuwe facturatiemodule en vanaf dat moment is het aantal fouten sterk gereduceerd.

Problemen met de markeerlicentie

De markeerlicentie is bedoeld voor de adverteerders met kleine bellijsten. Vaak zijn dit middelgrote of kleinere bedrijven. Deze bedrijven hebben veelal minder kennis van ICT en hebben er dan ook moeite mee om bestanden aan te maken in het vereiste CSV (comma separated value) formaat. De volgende fouten kwamen veel voor:

- De adverteerder biedt het bestand aan in Excel formaat. Het gevolg is dat de website dan een binair bestand krijgt aangeboden en start met de verwerking daarvan. De uitkomst daarvan is niet te voorspellen maar de adverteerder werd wel geconfronteerd met het afboeken van 30.000 tot 60.000 records op het markeertegoed.
- Veel kleine bedrijven maken een lijst in Excel. Excel werkt soms lastig maar door knippen en plakken komt de adverteerder wel zo vaak tot een bellijst van enkele duizenden telefoonnummers maar zal de rest van het werkblad (alle 65.535 regels van Excel) gevuld zijn met lege velden. Wordt zo'n bestand aangeboden, dan verwerkt BMNR alle 65.535 regels en boekt die af van het markeersaldo.

In alle twee de voorbeelden gaat het dus om foutief gebruik en onbekendheid met Excel. Daarvoor kan – in principe – het Bel-me-niet Register niet verantwoordelijk worden gehouden. Maar de discussies die ontstaan over de gevolgen van die fout zijn heftig omdat ze leiden tot fors hogere kosten van de adverteerder. Er is gezocht naar een oplossing en in de nieuwe versie die vanaf 10 mei 2010 operationeel is opgeleverd zit een nieuwe functionaliteit die van elk bestand de eerste 15 regels controleert en stopt met verwerken als een fout bestand is aangeboden. De fout kost de adverteerder dan maximaal 15 tellers op het markeertegoed. Daarnaast is een module ingebouwd die de beheerder in staat stelt correcties op het markeersaldo uit te voeren.

4.2 Veiligheid

Toelichting: Deze paragraaf dient voor het geven van alle benodigde informatie omtrent het alle veiligheidsaspecten van het Bel-me-niet Register. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Oneigenlijke/illegale toegang tot:
 - opgeslagen gegevens;
 - locatie(s) met opgeslagen gegevens;
- Alarmeringen m.b.t. :
 - Brand, wateroverlast, stroomuitval e.d.
 - Activering back-up voorzieningen;
 - No-break, noodstroomgeneratoren, servers.

Algemeen

In het eerste halve jaar van 2010 zijn er geen incidenten geweest op het gebied van veiligheid. Informatiebeveiliging blijft een punt van aandacht. Overwegingen daarbij:

- Hacken van het systeem zodat de gegevens van consumenten "op straat" komen te liggen is niet erg voor de hand liggend.

4.3 Juridisch

Toelichting: Bij deze paragraaf dient de beheerder informatie te verschaffen over alle relevante juridische aangelegenheden die betrekking hebben of kunnen hebben op het Bel-me-niet Register.

Algemeen

In de periode januari tot en met juni 2010 zijn er geen juridische zaken van betekenis geweest. Er is aandacht geweest voor:

- Het WOB-verzoek dat betrekking heeft op de interne communicatie in het ministerie maar ook de communicatie met de toenmalige Stichting Infofilter is in maart 2010 afgerond. Er is geen beroep gedaan op de stichting voor het aanleveren van informatie.

- Er is door de beheerder redelijk veel aandacht gegeven aan de groep databewerkers, vaak op hun verzoek.

. De beheerder heeft totaal ongeveer 4 sessies met groepen van enkele databewerkers gehad en daarnaast enkele individuele afspraken gehad voor nadere uitleg. Er is door de vertegenwoordiger van de groep databewerkers in de DDMA aangegeven te willen komen tot een convenant waarin alle databewerkers zich verplichten goed gebruik te maken van BMNR.

Oneigenlijk gebruik

Er is naar aanleiding van dit voorval een werkafpraak gemaakt dat bij vermeend oneigenlijk gebruik de volgende stappen worden genomen:

1. De beheerder neemt contact op met de marktpartij en spreekt die aan op de geconstateerde feiten
2. Mocht daar geen of onvoldoende reactie uitkomen wordt een dossier opgesteld voor EZ op basis waarvan door EZ stappen te nemen zijn

In juni 2010 is door de beheerder een onderzoek gestart naar het gebruik en de inzet van agents en Interactive Voice Respons systemen. De beheerder kent natuurlijk de omvang van de bellijsten niet en het onderzoek is gericht op de vragen:

- Maakt u gebruik van agents en maakt u gebruik een IVR? Zo ja, voor welk percentage van uw belacties?
- Hoeveel mensen schrijven zich in voor een blokkade tijdens belacties? Splits dit voor gebruik van agents en voor IVR.
- Hoe is het gebruik van deelblokkades?

De respons was groot en erg veel bedrijven hebben meegewerkt aan dit onderzoek. De resultaten daarvan worden door het bestuur besproken in de bestuursvergadering van augustus.

4.4 Personeel, organisatie en operationele zaken

Toelichting: Bij deze paragraaf dient de beheerder informatie te verschaffen over alle relevante personele aangelegenheden wat betrekking heeft of kan hebben op het Bel-me-niet Register.

Algemeen

Uitgangspunt bij de totstandkoming van de begroting in 2009 was dat een directeur in deeltijd (3 dagen per week) alle werkzaamheden zou kunnen verrichten. Maar in 2010 is fulltime inzet nodig geweest van de directeur en is op enkele momenten extra support ingehuurd voor – vooral – administratieve werkzaamheden. Een overzicht van uitgevoerde werkzaamheden en gemiddelde tijdsbesteding is hieronder weergegeven:

Bestuur Stichting Infofilter op 30 juni 2010

Op 30 juni 2010 heeft het bestuur de volgende samenstelling.

- Zsolt Szabo – onafhankelijk voorzitter sinds december 2009
- Gosse Bosma – secretaris / penningmeester
- Ineke van der Bor – bestuurslid
- Diana Janssen – bestuurslid
- Dian van Leeuwen – bestuurslid

- Hans Leemans - Directeur

In het eerste halve jaar van 2010 zijn WGCC (werkgeversorganisatie van de contactcenters) en de VCN (vereniging contactcenters Nederland) gesprekken gestart om te komen tot de Klanten Service Federatie. Dat heeft in de eerste 6 maanden van 2010 niet geleid tot aanpassing in de samenstelling van het bestuur.

Er is een werkschema opgesteld waarin het bestuur elke 2 maanden bij elkaar komt. Indien nodig wordt gebruik gemaakt van telefonisch vergaderen of van een speciale bijeenkomst. Er is wekelijks telefonisch overleg tussen directeur en voorzitter

Overleg met Economische Zaken

Er is bij voortdurend overleg tussen de beheerder en het ministerie van Economische Zaken. In de eerste helft van 2010 is afscheid genomen van waarmee altijd een prima
samenwerking was. Zijn taak is overgenomen door

Overleg bestaat uit:

- Tweewekelijks werkoverleg EZ – directeur beheerder
- Op regelmatige basis overleg management EZ – directeur beheerder
- Ongeveer één maal per 6 maanden overleg tussen management EZ en voorzitter van Stichting Infofilter
- Tweemaandelijks overleg tussen EZ – OPTA en directeur beheerder
- Ad-hoc of specifiek overleg, zoals enkele keren voor het beantwoorden van Kamervragen of vragen van bedrijven of voor gesprekken over algemene voorwaarden met de jurist van EZ.

Overleg OPTA

De beheerder en de toezichthouder OPTA hebben de samenwerking in een convenant geformaliseerd. Er is enkele keren per half jaar een werkoverleg zonder EZ maar dat wordt toch vaak gecombineerd met het drie partijen overleg waarbij ook EZ aanwezig is.

De beheerder maakt elke week een uitgebreide en specifiek voor OPTA ontwikkelde rapportage waarin alle cijfers in 7 Excel sheets worden samengevat. Deze wordt via mail aan de OPTA gestuurd en is zo uitgebreid dat op basis daarvan de OPTA inzicht heeft in alle productiegegevens. Specifiek voor OPTA is vlak na de oplevering van de nieuwe versie van de website op 10 mei 2010 een interne workshop gehouden zodat nog betere interpretatie mogelijk is van de gegevens die in de rapportage zijn te vinden.

Enkele punten van aandacht en onderwerp van lopende gesprekken:

4.5 Publiciteit en gegevens over gebruik website

Toelichting: Bij deze paragraaf dient de beheerder informatie verschaffen over alle relevante aanleidingen, c.q. onderwerpen, waarmee het Bel-me-niet Register is dan wel mee kan worden geconfronteerd en aanleiding heeft gegeven of gaat geven waardoor het register in de publiciteit komt. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld:

- o oneigenlijk gebruik van het Bel-me-niet Register;
- o vragen gesteld door burgers en bedrijven;
- o ingediende klachten door burgers en bedrijven;
- o publiciteitscampagnes, artikelen over het Bel-me-niet Register in de pers;
- o etc etc.

Algemeen

In het eerste kwartaal van haar bestaan is het Bel-me-niet Register veel in de aandacht gekomen. Het spreekt voor zich dat de bekendere consumentenprogramma's op de Nederlandse TV aandacht hebben besteed aan de vraag: "Hoe gaat het nu met het Bel-me-niet Register"?

Verder zijn er geen incidenten geweest van enige betekenis. In de eerste kwartalen van 2010 is alleen de link tussen colportage en het gebruik van het BMNR breder in de pers aan de orde geweest. Dat heeft ook tot Kamervragen geleid.

Introductieworkshops

Op 10 mei 2010 is een vernieuwde website operationeel gemaakt. Belangrijkste verandering daarin is de manier waarop contactcenters en databewerkers omgaan met meldingen van initieel gebruik van een bellijst, het verlengen van de beltermijn en het melden van netto leveringen.

Door de beheerder zijn 4 workshops georganiseerd met totaal 250 bezoekers:

- Amsterdam
- Den Haag

- Den Bosch
- Utrecht

Bezoekersaantallen

Nu dat het gebruik min of meer gestabiliseerd is, tonen de cijfers aan dat er tussen 9000 en 10.000 bezoekers per pagina zijn op het consumentendeel van de website.

Bedrijven

Het gebruik van het Bel-me-niet is verplicht voor alle bedrijven die ongevraagde commerciële communicatie inzetten als instrument om klanten dan wel potentiële klanten te bereiken. Maar heel veel bedrijven weten dat niet of onvoldoende en er is veel vraag naar meer informatie.

Informatie op de Bel-me-niet Website

De beheerder probeert zo veel als mogelijk gebruik te maken van de Bel-me-niet Website voor het verstrekken van informatie.

- Elke week worden cijfers over het aantal registraties gepubliceerd op de "nieuws-pagina" van de website
- Veel gestelde vragen worden door de helpdesks verzameld en moeten daarna opgenomen worden in de FAQ op de website.
- Informatie is nog niet goed te vinden en de beheerder zal in de tweede helft van 2010 aanpassingen doorvoeren.

Ondersteuning van telemarketingbedrijven

De Bel-me-niet website heeft een eigen proces, een eigen interpretatie van de zakelijke processen en afspraken tussen databewerkers (leveranciers van data), de adverteerders (die de data gaan gebruiken in telemarketing) en de contactcenters die worden gebruikt voor het uitvoeren van belacties. Er is veel vraag naar meer informatie, vraag naar een handleiding en vraag naar betere begeleiding.

Momenteel is door de beheerder van enkele functies een videopresentatie gemaakt. Bedrijven kunnen deze AVI-bestanden downloaden. Echter, dat is een flinke last voor de infrastructuur. Het middel is prima en daarom werkt de beheerder momenteel aan:

- Welk programma het best bruikbaar is voor het maken van korte video-impressies van deelfunctionaliteiten van de website
- Welke leverancier een goed platform biedt voor streaming media (video met geluid)
- Selectie van een mooie voice-over stem
- Uitwerken van kleinere videostreams door het opsplitsen in deelfuncties

In de eerste helft van 2010 is door de beheerder ongeveer één dag per week gebruikt voor individuele ondersteuning aan bedrijven. Daarbij is de vertaling van bedrijfsprocessen naar Bel-me-niet functies een onderwerp van gesprek.

Gebruik van de servicedesks / IVR

Inbound telefonie

De helpdesk beantwoordt vragen van bedrijven en consumenten. De eerste lijn probeert zo veel mogelijk vragen direct te beantwoorden. Komen zij er niet uit dan gaat de vraag naar de tweede lijn helpdesk. Hier zitten specialisten die in staat moeten zijn ook onderzoek te doen naar een probleem.

Er is door de beheerder veel tijd gestoken in het verhogen van de kwaliteit van de helpdesks.

- Er is een Frequently Asked Questions opzet gemaakt met vragen die naar categorie worden opgedeeld. Veel gestelde vragen kunnen dan worden gepubliceerd op de website.
- Er is een maandelijkse rapportage om te bezien of wordt voldaan aan de service level agreement.

Maand	# telefoon-gesprekken	Abandoned Calls
Jan 2010	276	2,2%
Feb 2010	219	3,2%
Apr 2010	173	9,2%
Mei 2010	143	12,6%
Jun 2010	134	1,5%

Hoewel het aantal vragen per telefoon is afgenomen liep het aantal niet beantwoorde gesprekken op met mei 2010 als dieptepunt waarbij 12,6% van de gesprekken niet beantwoord werd (abandoned rate). In deze periode is door de beheerder heel sterk gestuurd op kwaliteit en is overwogen de helpdesks onder te brengen bij een andere leverancier. Het herzien van de helpdesk processen heeft resultaat gehad wat tot uitdrukking komt in de cijfers voor juni 2010.

Het bleek zo te zijn dat de leverancier de helpdesk had opgenomen in een combi-desk. Dat is een helpdesk waarbij agents voor meerdere klanten werken. Dit is in mei ongedaan gemaakt en de tweede lijn helpdesk heeft nu de verantwoordelijkheid om de eerste lijn te blijven controleren en helpen.

E-mail afhandeling

Er wordt getracht om vragen van bedrijven zo veel als mogelijk per e-mail te laten stellen. Vanaf de start in oktober 2009 zijn er door de helpdesk meer dan 26.000 mails afgehandeld.

Maand	# vragen per e-mail	# beantwoord	Percentage
Jan 2010	2645	2548	96%
Feb 2010	2040	2261	110%
Apr 2010	1174	1166	99%
Mei 2010	1039	957	92%
Jun 2010	1274	1094	85%

Ook hier is een afname te zien in het aantal vragen. Uitzondering daarop is de maand juni waar natuurlijk de reactie te zien is op de nieuwe versie die in mei 2010 operationeel is gemaakt. Meteen is duidelijk dat pieken door de helpdesk niet zijn op te vangen en de performance is gedaald naar 85%. Daarover wordt in de maandelijkse gesprekken over de service level agreement met de leverancier gesproken.

IVR

Natuurlijke personen kunnen ervoor kiezen om zich via een 0900 nummer te registreren in het Bel-me-niet Register.

Maand	# telefoon-gesprekken	Aantal Belminuten	Gespreks-duur
Jan 2010	6.098	15.822	2,59 minuut
Feb 2010	5.154	13.467	2,61 minuut
Apr 2010	4.306	9.659	2,24 minuut
Mei 2010	2.879	5.022	1,74 minuut
Jun 2010	1.576	4.979	3,15 minuut

Wat opvalt is de daling van de gemiddelde gespreksduur in mei en later de sterke stijging in juni. Er is aan het script niets veranderd en voor de schommeling is op dit moment geen oorzaak te koppelen.

Helpdesk uren

In de begroting is aangenomen dat er per maand 135 uur wordt besteed door de eerste lijn helpdesk en 30 uur door de tweede lijn desk.

Maand	Uren 1 ^{ste} lijn	Uren 2 ^{de} lijn + beheer
Jan 2010	135	142
Feb 2010	83	185
Apr 2010	94	59 + 23
Mei 2010	79	69 + 21
Jun 2010	55	53 + 20

De kosten van de eerste lijn desk bedragen € per uur en die van de tweede lijn . Het is duidelijk dat de begroting van het aantal vragen voor de tweede lijn constant fors wordt overschreden. Reden daarvan is dat er toch redelijk veel vragen zijn waarop de eerste lijn niet direct een antwoord kan geven. Het uurtarief is hoog en dan mogen hoge eisen gesteld worden aan de kwaliteit van de helpdesk.

Website

De website vormt de spil waarom alles draait. Interessant om het gebruik van de website te blijven volgen.

Maand	Unieke Bezoekers	Tijd op website	# page views	Bezoekers per week	Page views per week
Jan 2010	277.000	4 minuten	2.000.000	70.000	500.000
Feb 2010	216.000	4'14"	1.500.000	55.000	375.000
Apr 2010	186.000	4	1.300.000	46.500	325.000
Mei 2010	155.000	4	1.000.000	39.000	263.000
Jun 2010	142.500	4	1.000.000	35.600	263.000

In het afgelopen jaar zijn er bijna 1.3 miljoen bezoekers op de website geweest. Op 22 maart 2010 is een piek geweest van 36.000 bezoekers op één dag. Vanaf 1 oktober 2009 zijn er bijna 3 miljoen bezoekers op de website geweest. Dat is een gemiddelde van 333.000 per maand en 77.000 bezoekers per week. Er zijn in totaal 2.174.172 unieke bezoekers op de website geweest.

Ter afsluiting.

Alle cijfers en statements zijn met de grootste zorgvuldigheid samengesteld en gecontroleerd. De informatie in dit rapport is vertrouwelijk en niet bedoeld voor distributie buiten de groep zoals aangegeven in de inleiding.

De volgende staat van inlichtingen zal gaan over het totale boekjaar 2010 en kan daarom in het eerste kwartaal van 2011 worden verwacht.