

Privacy door de ogen van een klantcontactcenter

Quality Contacts- 2018 zal de boeken in gaan als HET privacy – jaar. Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De Europese vervanger voor de WBP. Gemoderniseerd, aangescherpt én met een staartje. Mogelijk gaat de AVG gepaard met een vernieuwde e-Privacy verordening. Hoewel de nieuwe e-Privacy verordening op dit moment nog gaat om een wetsvoorstel blijven wij niet in afwachting. Quality Contacts is volop bezig om kansen te creëren in het nieuwe privacy landschap van 2018. Transparantie en toestemming zijn hierbij de sleutelwoorden.

Waar de AVG zich met name richt op data protection in het algemeen is de e-Privacy verordening ingericht om het framework voor de digital single market te moderniseren. Zo zijn communicatiediensten als WhatsApp, Skype en Facebook Messenger straks aan dezelfde regels gebonden als traditionele telecomaandieners. Zal toestemming voor Privacy gevoelige cookies via de browser geregeld kunnen worden in plaats van de alom bekende pop-ups. En moeten metadata worden geanonimiseerd of verwijderd als er geen expliciete toestemming is van de consument.

Ook voor telemarketing gaat het een en ander veranderen. Contactcenters en klantenserviceorganisaties die aan telemarketing doen zullen hun telefoonnummer mee moeten sturen. Of met een speciale prefix voor het nummer waar consumenten aan kunnen herkennen dat het om telemarketing gesprekken gaat.

Het is een reëel scenario dat het in Nederland bekende bel-me-niet register op de schop gaat. Hoewel het aan de lidstaten zelf is om telemarketing opt-in of opt-out te maken stuurt de e-Privacy verordening aan op opt-in. Ik sluit niet uit dat Nederland de tendens van andere lidstaten zal volgen indien zij besluiten telemarketing standaard opt-in te maken.