

SALES BY KETAN

AVG- EN TELEMARKETINGPROTOCOL 2026

Privacy, persoonsgegevens en verantwoord telefonische B2B-acquisitie

Versie	1.0
Datum	14 september 2026
Toepassing	Sales by Ketan, medewerkers, franchisenemers en ingeschakelde salespartners
Doel	Praktische afspraken voor naleving van de AVG en de Nederlandse telemarketingregels

Belangrijk: dit protocol is een praktisch bedrijfsdocument en geen individueel juridisch advies. Sales by Ketan controleert bij wijzigingen in wetgeving of werkwijze of actualisatie nodig is.

1. Doel en reikwijdte

Sales by Ketan gebruikt telefonische acquisitie en salesactiviteiten om zakelijke opdrachtgevers en potentiële zakelijke klanten met elkaar in contact te brengen. Dit protocol beschrijft hoe persoonsgegevens worden verwerkt en welke regels gelden bij telemarketing. Het protocol geldt voor iedereen die onder de naam of in opdracht van Sales by Ketan werkt, waaronder medewerkers, franchisenemers en externe salespartners.

2. Uitgangspunten AVG

Sales by Ketan verwerkt persoonsgegevens alleen wanneer daar een geldige grondslag voor bestaat en alleen voor een duidelijk omschreven doel. Er worden niet meer gegevens verzameld dan noodzakelijk. Gegevens worden juist gehouden, passend beveiligd en niet langer bewaard dan nodig voor het doel waarvoor zij zijn verzameld.

3. Welke persoonsgegevens kunnen worden verwerkt

Voor zakelijke acquisitie kunnen onder meer de volgende gegevens worden verwerkt: naam en functie van een zakelijke contactpersoon, bedrijfsnaam, vestigings- en contactgegevens, zakelijk telefoonnummer, zakelijk e-mailadres, bron van de gegevens, datum en resultaat van contactmomenten, relevante zakelijke interesses en een registratie dat iemand niet meer voor direct marketing benaderd wil worden. Bijzondere persoonsgegevens worden niet gebruikt voor acquisitiedoeleinden.

4. Doeleinden van de verwerking

Persoonsgegevens kunnen worden gebruikt voor het uitvoeren van B2B-sales, het maken en opvolgen van zakelijke afspraken, relatiebeheer, het uitvoeren van opdrachten voor klanten, het bijhouden van het CRM, het behandelen van privacyverzoeken en het aantoonbaar naleven van wettelijke verplichtingen. Gegevens worden niet zonder nieuw doel en passende grondslag voor onverenigbare doeleinden gebruikt.

5. Grondslag en belangenafweging

Waar Sales by Ketan persoonsgegevens voor zakelijke direct marketing verwerkt op basis van een gerechtvaardigd belang, wordt vooraf beoordeeld of het commerciële belang daadwerkelijk gerechtvaardigd is, of de verwerking noodzakelijk is en of de privacybelangen en redelijke verwachtingen van de betrokken persoon niet zwaarder wegen. Wanneer toestemming wettelijk vereist is, wordt niet op gerechtvaardigd belang teruggevallen om die toestemmingsplicht te omzeilen. Toestemming moet vrij, specifiek, geïnformeerd en aantoonbaar zijn en kan worden ingetrokken.

6. Telemarketingregels vanaf 1 juli 2026

Voor commerciële telefonische benadering van consumenten en andere natuurlijke personen, waaronder eenmanszaken, zzp'ers, vof's en maatschappen, is in beginsel voorafgaande expliciete toestemming vereist. Sales by Ketan belt deze categorieën daarom niet commercieel zonder aantoonbare geldige toestemming, behoudens een toepasselijke wettelijke uitzondering. Bij rechtspersonen, zoals een BV of NV, wordt vóór een campagne beoordeeld of de gekozen contactgegevens en doelgroep rechtmatig kunnen worden gebruikt.

7. Regels tijdens ieder telefoongesprek

De beller noemt zijn of haar naam, maakt duidelijk namens welke onderneming wordt gebeld en vermeldt dat het om een commercieel gesprek gaat. Er wordt gebeld met een zichtbaar, echt en bereikbaar telefoonnummer. Er worden geen misleidende mededelingen gedaan en er wordt geen ongepaste druk uitgeoefend. Wanneer het recht van verzet van toepassing is, wordt dit gerespecteerd en waar vereist aangeboden.

8. Niet-meer-bellen en bezwaar tegen direct marketing

Iedere persoon kan bezwaar maken tegen verwerking van zijn of haar persoonsgegevens voor direct marketing. Dit bezwaar is onder de AVG absoluut. Zodra iemand aangeeft geen commerciële benadering meer te willen, stopt Sales by Ketan met direct marketing richting die persoon. De gegevens worden uit actieve bellijsten verwijderd of geblokkeerd. Een minimale suppressieregistratie mag worden bijgehouden voor zover noodzakelijk om te voorkomen dat de persoon opnieuw in een marketingbestand terechtkomt.

9. Herkomst van prospectgegevens

Prospectgegevens mogen alleen worden gebruikt wanneer de herkomst bekend en controleerbaar is. Denk aan gegevens die rechtstreeks door een bedrijf zijn verstrekt, rechtmatig verkregen openbare zakelijke contactgegevens of gegevens van een opdrachtgever waarvoor het gebruik is gecontroleerd. Het enkele feit dat contactgegevens online of in een handelsregister staan, betekent niet automatisch dat iedere vorm van direct marketing is toegestaan.

10. CRM en toegang

Sales by Ketan registreert alleen zakelijke informatie die relevant is voor de opdracht. Toegang tot het CRM wordt beperkt tot personen die de gegevens voor hun werkzaamheden nodig hebben. Accounts zijn persoonlijk waar mogelijk, wachtwoorden worden niet gedeeld en passende beveiligingsmaatregelen worden gebruikt. Exports en losse bellijsten worden zoveel mogelijk beperkt.

11. Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk. Sales by Ketan stelt per gegevenscategorie een passende bewaartermijn vast, rekening houdend met het doel, wettelijke verplichtingen, lopende klantrelaties en de noodzaak om bezwaar tegen marketing te respecteren. Periodiek worden CRM-bestanden en prospectlijsten opgeschoond. Toestemmingsbewijs wordt bewaard zolang dat redelijkerwijs nodig is om de rechtmatigheid van de betreffende benadering te kunnen aantonen.

12. Delen van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden alleen gedeeld met opdrachtgevers, franchisenemers, IT/CRM-leveranciers of andere dienstverleners wanneer dat noodzakelijk en rechtmatig is. Waar een partij persoonsgegevens namens Sales by Ketan verwerkt, worden passende verwerkersafspraken gemaakt. Wanneer partijen ieder zelfstandig doel en middelen bepalen, worden verantwoordelijkheden duidelijk vastgelegd.

13. Doorgifte buiten de EER

Wanneer een leverancier persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerkt of toegankelijk maakt, controleert Sales by Ketan of daarvoor een geldige doorgiftegrondslag en passende waarborgen bestaan. Dit wordt meegenomen bij de keuze en beoordeling van CRM-, cloud- en andere leveranciers.

14. Privacyrechten

Betrokkenen kunnen, voor zover de AVG dit recht geeft, verzoeken om inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van verwerking en gegevensoverdraagbaarheid, en kunnen bezwaar maken tegen bepaalde verwerkingen. Een verzoek wordt zorgvuldig behandeld en de identiteit van de verzoeker wordt waar nodig passend gecontroleerd. Verzoeken kunnen worden gericht aan Sales by Ketan via de contactgegevens die op de webshop of in de privacyverklaring zijn gepubliceerd.

15. Datalekken en beveiligingsincidenten

Een medewerker, franchisenemer of partner die verlies, onbevoegde toegang, verkeerd verzonden gegevens of een ander mogelijk datalek ontdekt, meldt dit direct bij Sales by Ketan. Het incident wordt onderzocht en geregistreerd. Waar wettelijk vereist wordt het datalek tijdig gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en worden betrokken personen geïnformeerd.

16. Opdrachtgevers en franchisenemers

Iedere opdrachtgever levert alleen prospectbestanden aan die rechtmatig voor de afgesproken campagne mogen worden gebruikt. Sales by Ketan mag informatie vragen over bron, toestemming en doelgroepselectie. Franchisenemers, bijvoorbeeld een formule als Sales by Ryan, volgen hetzelfde protocol en mogen niet zelfstandig ongecontroleerde bestanden toevoegen of een bezwaar tegen direct marketing negeren.

17. Praktische controle vóór een belcampagne

Voor iedere campagne wordt minimaal gecontroleerd: wie de opdrachtgever is; wat het doel en aanbod is; welke doelgroep wordt benaderd; welke rechtsvormen in het bestand voorkomen; waar de contactgegevens vandaan komen; welke AVG-grondslag geldt; of voorafgaande telemarketingtoestemming vereist en aantoonbaar is; hoe bezwaren worden verwerkt; wie toegang heeft tot het bestand; en wanneer het bestand wordt verwijderd of opgeschoond.

18. Contact en klachten

Vragen over privacy, het gebruik van persoonsgegevens of bezwaar tegen direct marketing kunnen bij Sales by Ketan worden ingediend via de actuele contactgegevens op de webshop. Een betrokkene heeft daarnaast het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor klachten over ongewenste telemarketing kan ook de informatie van de Autoriteit Consument & Markt worden geraadpleegd.

19. Wijzigingen

Sales by Ketan kan dit protocol aanpassen wanneer wetgeving, richtsnoeren, bedrijfsprocessen, leveranciers of diensten veranderen. Op de webshop wordt de actuele versie gepubliceerd. Bij wezenlijke interne wijzigingen worden medewerkers en franchisenemers hierover geïnformeerd.

INTERNE BELREGEL - KORT

- Controleer vóór het bellen of de doelgroep onder de telemarketingbescherming voor natuurlijke personen valt.
- Bel een consument, eenmanszaak/zzp'er, vof of maatschap niet commercieel zonder aantoonbare toestemming, tenzij een wettelijke uitzondering aantoonbaar geldt.
- Vertel direct wie je bent, namens wie je belt en dat het gesprek commercieel is.
- Gebruik een zichtbaar en bereikbaar telefoonnummer.
- Noteer een bezwaar of intrekking onmiddellijk en stop direct marketing naar die persoon.
- Importeer geen prospectlijst waarvan de bron en rechtmatigheid niet zijn gecontroleerd.
- Leg alleen relevante zakelijke informatie vast en behandel CRM-gegevens vertrouwelijk.

Bronnen voor dit protocol

Bij het opstellen is aangesloten bij de actuele informatie van de Autoriteit Consument & Markt over telemarketing, waaronder de aangescherpte regels per 1 juli 2026, en de informatie en AVG-handleiding van de Autoriteit Persoonsgegevens over direct marketing, transparantie en privacyrechten.

Aanbevolen: laat de definitieve webshopversie juridisch controleren zodra je exacte bedrijfsgegevens, CRM-leverancier, bewaartermijnen, franchisemodel en soorten opdrachtgevers vaststaan. Een privacyverklaring voor bezoekers en klanten van de webshop is daarnaast een apart document.