

Intentieverklaring Consumententevredenheid Gordijnstoffen

Inleiding

Verbetering van de consumententevredenheid is van groot belang voor leveranciers en detaillisten in gordijnstoffen. Consumentenklachten komen terecht bij de detaillist, die daarmee ook suggesties krijgt voor verbetering. Sommige problemen kunnen worden opgelost binnen de eigen bedrijfsvoering, maar een aantal kan het beste worden aangepakt via samenwerking in de keten.

Dit besef heeft er in 2005 toe geleid dat er op initiatief van de Centrale Branchevereniging Wonen een platform in het leven is geroepen waarin leveranciers, inkooporganisaties en detaillisten samen de mogelijkheden bespreken om te komen tot vermindering van consumentenklachten en verbetering van de tevredenheid.

Een belangrijk resultaat van het platform is deze 'Intentieverklaring Consumententevredenheid Gordijnstoffen'. Hierin zijn praktische aanbevelingen beschreven op het gebied van productinformatie, confectiemethoden, collectiewijzigingen, prijswijzigingen, levering en klachtafhandeling.

Intentie

Ondergetekende erkent het belang van samenwerking in de keten om continu te werken aan verbetering van de consumententevredenheid. Hij of zij verklaart daarom een maximale inspanning te leveren om de gemaakte afspraken en eventuele toekomstige afspraken tussen detaillisten en leveranciers te realiseren.

De inhoud van de afspraken zoals die door het platform zijn vastgesteld op 20 april 2006 zijn weergegeven in de bijlage. Deelnemers worden na ondertekening vermeld op de website van CBW.

Datum, 22 mei 2006 Plaats: Zeist

Naam

Bedrijfsnaam