

Gedagsregels werving deelnemers Consumentenbond Providermonitor door Internet Service Providers

Sinds begin 2009 kent de Consumentenbond de ProviderMonitor: een overzicht met de scores op het gebied van met name klanttevredenheid en storingen van internet- en telefonieproviders. Het onderzoek is gebaseerd op meningen en ervaringen van een consumentenpanel.

We willen de basis van ons onderzoek verbreden en over meer providers publiceren. Daarvoor vragen wij uw medewerking. Met deze regels willen wij u de mogelijkheid geven om te participeren bij de werving van panelleden voor onze ProviderMonitor.

Als u hier aan mee wilt werken, dan vragen wij aan u te verklaren dat u de deelnemers van en deelneming aan de ProviderMonitor niet zal beïnvloeden met het oogmerk de resultaten over uw dienstverlening of die van anderen (positief of negatief) te beïnvloeden.

Daartoe hebben we volgende gedragsregels geformuleerd.

- De ISP roept via haar site op tot deelname van haar klanten aan de ProviderMonitor. Daarbij maakt zij gebruik van het logo van de ProviderMonitor (dit wordt ter beschikking gesteld als deze gedragsregels worden ondertekend). Daarbij wordt gebruik gemaakt van een link die verwijst naar de aanmeldpagina van de ProviderMonitor van de Consumentenbond.
Reden: Meest transparante manier van werven, waar te nemen door de Consumentenbond. Alle klanten hebben de kans de oproep te zien.
- Gebruik van nieuwsbrieven is alleen toegestaan als het hele adressenbestand van de nieuwsbrief benaderd wordt. Selecties zijn niet toegestaan. De nieuwsbrief bevat een link die direct verwijst naar de aanmeldpagina van de Consumentenbond.
- De ISP nodigt neutraal uit tot deelname aan de ProviderMonitor.
- De ISP verklaart op geen enkele manier deelnemers aan de ProviderMonitor te registreren c.q. te traceren. Gegevens over het gebruik van de link(s) naar de Consumentenbond worden niet geregistreerd/bewaard.
- De ISP verklaart dat zij deelnemers niet zal proberen te beïnvloeden en op geen enkele manier een andere dienstverlening te bieden dan andere klanten.
- De ISP communiceert aan haar personeel dat deelname aan de ProviderMonitor door personeelsleden (en leden van hun huishouden) niet gewenst is. Een exemplaar van de betreffende mededeling aan het personeel wordt gestuurd naar de panelbeheerder van de Consumentenbond, CBipanel@consumentenbond.nl.
- In verband met bovenstaand punt zal een panellid bij zijn aanmelding de volgende vraag voorgelegd krijgen: 'Bent u of een huisgenoot van u in dienst van een internetprovider?'
- De ISP meldt de Consumentenbond wanneer zij een nieuwsbrief verstuurt of een oproep heeft gedaan voor deelname aan de ProviderMonitor. Een exemplaar van

de betreffende nieuwsbrief wordt gestuurd naar de panelbeheerder van de Consumentenbond, CBipanel@consumentenbond.nl.

- Ter referentie wil de Consumentenbond een aantal eigen leden per ISP in het panel hebben. We kunnen om deze reden, te weinig Consumentenbondleden, besluiten een provider niet mee te nemen in onze uitingen. Dit geldt dus ook als het aantal responderende panelleden van de provider in principe voldoende groot zou zijn.
- De Consumentenbond behoudt zich het recht voor om al of niet te publiceren.
- De ISP stopt met werving als de Consumentenbond hier toe verzoekt.

Deze gedragsregels worden gepubliceerd op onze site. Daarbij wordt melding gemaakt welke ISP's de gedragsregels hebben ondertekend en met ons samenwerken ten behoeve van de werving van panelleden voor de ProviderMonitor.

Ondergetekende Internet Service Provider wil meewerken aan het vergroten van het aantal panelleden (die klant van haar zijn) van de Consumentenbond ProviderMonitor. Daarbij verklaart zij dat zij de bovenstaande gedragsregels zal hanteren. Bovendien verklaart zij dat zij de deelnemers van en deelneming aan de ProviderMonitor niet zal beïnvloeden met het oogmerk de resultaten over haar of andermans dienstverlening positief of negatief te beïnvloeden.

Datum:, Plaats:

Provider:

Adres

Postadres:

.....

.....

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

.....

Handtekening:

Naam:

Functie:

Telefoon:

E-mailadres: