

Compliance

van last naar lust

NPSO – Themamiddag 15 februari 2011

Wim van Slooten
Directeur MOA

Agenda

- ⦿ MOA
- ⦿ Compliance:
 - ⦿ Wat is compliance
 - ⦿ Waarom compliance
- ⦿ Compliance en de MOA

MOA, Center for Marketing Intelligence & Research

◉ Historie

2001 start MOA:

- Uw mening Telt: gericht op consumenten
- NVMI: gericht op onderzoekers
- VMO: gericht op onderzoekbureaus

MOA, Center for Marketing Intelligence & Research

◎ 2011 Structuur

- Sectie bureaus: brancheorganisatie
- Sectie opdrachtgevers: kenniscentrum
- Sectie toeleveranciers: commercieel netwerk

◎ Facts & figures:

- Ruim 480 aangesloten bedrijven
- Ruim 1.400 geregistreeerde persoonlijke leden

MOA Missie

- ⦿ Promotie van het vakgebied
- ⦿ Bewaking van het vakgebied
 - ⦿ Kwaliteitsbewaking
 - ⦿ Organisatorisch
- ⦿ Ontwikkelen van het vakgebied
- ⦿ Kennisontwikkeling

Missie: kwaliteit

⦿ Kwaliteitsbewaking

- Gedragsregels - zelfregulering
- ISO 20252 voor marktonderzoek
- Leveringsvoorwaarden
- Geschillencommissie
- Tuchtreglement
- Respondenten klachtencommissie

Compliance

- ⦿ *De naleving van wet- en regelgeving,*
- ⦿ *alsmede het werken volgens de normen en regels die*
- ⦿ *een instelling, organisatie of branche zelf heeft opgesteld.*

Kwaliteitsbewaking: overbodig of nodig?

Is dat nodig?

In het AD pagina grote publicatie: de beste worst van Nederland! Onderzoek bij 7 “willekeurige” respondenten m.b.t. 28 verschillende worsten! Zij “kozen” de beste en slechtste worst.



In het AD werd vervolgens op last van de rechtbank van Rotterdam een rectificatie geplaatst

....ten onrechte is de indruk gewekt dat het de mening van de gemiddelde consument weergaf.....

Rol van compliance

- ⦿ Gedragsregels



Invulling van compliance

- ◉ Gedragsregels
- ◉ Handhavingregels



Gedragsregels

- ⦿ **Algemene voorwaarden van de MOA:**
 - ⦿ Regels voor het doen van onderzoek
 - ⦿ Regeling aansprakelijkheid
 - ⦿ Regeling intellectueel eigendom
 - ⦿ Regeling meerwerk
 - ⦿ Etcetera.....



Gedragsregels

- ⦿ **Gedragscode onderzoek en statistiek:**
 - ⦿ Regelt bijv. omgang met respondenten
 - ⦿ geen bijzonder of persoonskenmerken opslaan
 - ⦿ data niet herleidbaar tot natuurlijke personen
 - ⦿ strikte regels m.b.t. onderzoek bij kinderen
 - ⦿ geen onverenigbaar gebruik van de data
 - ⦿ aanmelden bestanden bij College Bescherming Persoonsgegevens bij > 6 maand
- ⦿ **Gedragscode mystery shopper;**
 - ⦿ Regelt bijv. dat winkelpersoneel weet dat ze gecontroleerd kunnen worden

Gedragsregels

- INTERNATIONALE ICC/ESOMAR GEDRAGSCODE VOOR MARKT- EN SOCIAAL-WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK
 - onderzoek is afhankelijk van het publieke vertrouwen: het vertrouwen dat het eerlijk wordt uitgevoerd, objectief, zonder ongewenste opdringerigheid of nadeel voor respondenten en dat het is gebaseerd op hun welwillende medewerking. Dit vertrouwen moet ondersteund worden door een passende professionele gedragscode die de manier regelt waarop marktonderzoekprojecten worden uitgevoerd.
 - Het aanvaarden van deze internationale code is een voorwaarde van het lidmaatschap van ESOMAR en van alle andere nationale en internationale organen, die de code officieel hebben aangenomen.





**MOA-leden doen marktonderzoek.
MOA-leden verkopen u niets!**



Gedragsregel Publicatie onderzoek

- ⦿ Wanneer een onderzoek wereldkundig wordt gemaakt hebben onderzoekers zich te houden aan bepaalde richtlijnen. Bijv. het opnemen van een onderzoekskader.

In dit onderzoekskader worden de volgende items verplicht opgenomen:

- ⦿ de onderzoekspopulatie
- ⦿ de netto steekproefomvang
- ⦿ de methode van dataverzameling
- ⦿ de periode van dataverzameling
- ⦿ Facultatief naam opdrachtgever en uitvoerend bureau – lid van de MOA



Gedragshandhaving

- MOA heeft pro-actieve en re-actieve handhaving georganiseerd:
 - Pro-actief:
 - Onderschrijven gedragsregels
 - Onderschrijven Verenigings Tuchtrect
 - Onderschrijven Kwaliteitsnormen
 - ISO certificering



Reactieve handhaving

- ⦿ Indien daar aanleiding toe is: klachten
 - ⦿ Klachten worden schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de MOA.
- ⦿ De MOA kent een vier onafhankelijke klachteninstanties:
 - ⦿ **Geschillencommissie**
 - ⦿ **Raad van Toezicht**
 - ⦿ **Beroepscommissie**
 - ⦿ **Ombudsman**

Geschillencommissie

- ◉ Geschillencommissie: behandelt klachten van opdrachtgevers van marktonderzoek, kunnen ook marktonderzoekbureaus zijn in het geval van subcontracting, inzake de **kwaliteit** van het uitgevoerde marktonderzoek door een **MOA-onderzoekbureau**.
- ◉ Er moet dus sprake zijn van een relatie tussen opdrachtgever en onderzoekbureau en het uitvoerende bureau moet lid zijn van de MOA!

Geschillencommissie

- Geschillencommissie:
 - MOA bureau MOET meewerken
 - Hoor-en-wederhoor
 - Uitsluitend inhoudelijk oordeel over kwaliteit van geleverd onderzoek
 - Geen beroep mogelijk
 - Kosten afhankelijk van klacht

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de binnen het Marktonderzoek gangbare geschreven en ongeschreven normen inzake kwaliteit, zoals onder andere laatstelijk blijkend uit ISO Keurmerk 20252

Raad van Toezicht

- ⦿ Raad van Toezicht neemt klachten in behandeling met betrekking tot leden terzake van enig handelen of nalaten die in strijd zijn met enige bepaling in de internationale ICC/ESOMAR Gedragscode voor Markt- en Sociaal-Wetenschappelijk Onderzoek of terzake van enig handelen of nalaten dat een behoorlijk opdrachtgever of opdrachtnemer in verband met de advisering over, respectievelijk uitvoering van marketing intelligence en/of markt- en beleidsonderzoek, hierna kortweg: “Markonderzoek”, niet betaamt.
- ⦿ **Voor klacht bij de RvT is GEEN relatie met het onderzoek noodzakelijk..... maar wel BELANG**

RvT: betrokkenen

Indiengers van klachten:

- ⦿ leden van de MOA;
- ⦿ bedrijven of instellingen, niet zijnde leden van de MOA, die als opdrachtgever redelijkerwijs geacht kunnen worden in bedrijfsmatig opzicht belang te hebben bij Marktonderzoek;
- ⦿ bedrijven of instellingen, niet zijnde leden van de MOA, die als opdrachtnemer betrokken zijn bij de advisering over, respectievelijk uitvoering van het marketing intelligence en/of markt- en beleidsonderzoek, waarmee de klacht samenhangt;
- ⦿ het bestuur van de MOA;
- ⦿ de Ombudsman Marktonderzoek

RvT: sancties

- ⦿ De Raad van Toezicht kan, oordelend dat een klacht gegrond is, een van de volgende maatregelen opleggen:
 - ⦿ gegrondverklaring van de klacht zonder maatregel;
 - ⦿ enkele schriftelijke waarschuwing;
 - ⦿ schriftelijke berisping;
 - ⦿ schorsing als (bijzonder) lid van de MOA voor de duur van maximaal één jaar;
 - ⦿ vervallenverklaring van de lidmaatschap van de MOA van het (bijzonder) lid.
- ⦿ Beroepsmogelijkheid aanwezig

Beroepscommissie: t.b.v. de bescherming van de consument

- ⦿ **Beroepscommissie is voor consument/respondent, bijvoorbeeld indien jegens hem in strijd met het bepaalde in de Gedragscode voor het marktonderzoek of in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (de WBP) is gehandeld, kan die consument bij de MOA een schriftelijke klacht indienen.**

Klachten hebben sinds de introductie van het Bel-Me-Niet register heel veel te maken met het niet gebruik maken van het onderzoekfilter van de MOA.

Bevoegdheden beroepscommissie

- ⦿ De uitspraak van de Beroepscommissie houdt een beslissing in:
 - ⦿ betreffende de bevoegdheid van de Beroepscommissie; en/of
 - ⦿ betreffende de ontvankelijkheid van de Respondent in zijn Geschil; en/of
 - ⦿ betreffende het geheel of gedeeltelijk ongegrond zijn van het Geschil; en/of
 - ⦿ betreffende de naleving door het VBO, VSO of MOA-lid van de Gedragscode en/of de WBP; en/of
 - ⦿ omtrent de correctheid van het handelen van het VBO, VSO of MOA-lid; en/of
 - ⦿ indien gevorderd, tot vergoeding van geleden materiële schade (max. € 2.000)

Nieuw: MOA-Ombudsman

Voor geschillen, waarbij een derde om strategische redenen niet zelf een klacht kan/wil indienen. Doorgaans betreft dat gepubliceerd onderzoek, waarbij de derde - niet-opdrachtgever van het onderzoek, er slecht vanaf komt.

Voor klachten waar de Geschillencommissie niet voor ontvankelijk is. Bijvoorbeeld een bureau is geen lid van de MOA, maar publiceert een "baggeronderzoek" . In zo'n geval is het mogelijk dat er maatschappelijke schade wordt geleden en zal de MOA als waakhond van het vakgebied op moeten kunnen treden door middel van een gedegen onderzoek.

Bij begeleiding van klachten: vaak weten klagers de procedures niet, kennen de reglementen niet, weten niet hoe ze iets moeten aanvliegen etc. Een neutrale begeleiding is dan wenselijk.



Concrete resultaten:

**Elsevier-Legendijk Ziekenhuis
op de schop**

**SP-online onderzoek terecht
gewezen**

**Nieuwe richtlijnen m.b.t. het
uitvoeren van Online Research**

De waarde van compliance binnen de MOA

- ⦿ **Past binnen versterken kwaliteitsbeleid: professionalisering**
- ⦿ **Gaat mee met de tijd: antwoord op vragen van stakeholders**
- ⦿ **Bewapend ons tegen onverwachte ontwikkelingen: lobby en positie marketing Intelligence**
- ⦿ **Moderne opzet; professionele partners (juristen)**
- ⦿ **MOA keurmerk krijgt zo waarde; onderscheidend vermogen ten opzichte van niet MOA-leden.**

