

ISO 26362 voor access panels: toetsingsdocument Nederland

Definitieve versie

Disclaimer

Hoewel bij dit document de uiterste zorg is nagestreefd, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. De uitgever van dit document aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade, ontstaan door of verband houdend met toepassing van dit document.

Auteursrecht: MOA, Amsterdam

Inhoudsopgave

Dit toetsingsdocument omvat de volgende onderdelen:

1-Toelichting op resp. aanwijzingen met betrekking tot de toetsing van ISO 26362
Dit betreft de paragrafen 4.1 t/m 4.8.3 uit de ISO 26362-eisen. Uitgegaan is van de Engelstalige tekst van dit document.

Uitsluitend waar artikelen van ISO 26362 een toelichting vergen, worden deze artikelen in dit toetsingsdocument genoemd. Bij niet genoemde artikelen is een toetsingsaanwijzing niet noodzakelijk, deze artikelen dienen uiteraard wel onderwerp van toetsing te zijn.

2-Omschrijving van de gang van zaken tijdens de toetsing van ISO 26362

3-Eisen, gesteld aan toetsingsinstanties en toetsers die ISO 26362 toetsen

Voorwoord

In 2006 is de norm ISO 20252 voor marktonderzoek in internationaal verband vastgesteld. Met de komst van ISO 20252, specifiek bedoeld voor de marktonderzoekbranche, is inmiddels sprake van een algemene standaard die naast specifieke eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van marktonderzoekprojecten, ook eisen stelt aan de kwaliteitsbewaking in het algemeen binnen de deelnemende marktonderzoekbureaus.

In aansluiting hierop is in 2008 de norm ISO 26362 vastgesteld, welke norm speciaal bedoeld is voor access panels. Het gaat daarbij zowel om access panels die door marktonderzoekbureaus geëxploiteerd worden als access panels die door andere organisaties dan marktonderzoekbureaus geëxploiteerd dan wel beheerd worden. Bij diverse onderdelen verwijst de ISO-norm 26362 naar de eerder vastgestelde ISO-norm 20252.

Het doel van de conformiteit met deze norm en de toetsing daarvan is het transparant maken van het gebruik van access panels in al hun verschijningsvormen waardoor opdrachtgevers van marktonderzoek zoveel mogelijk zekerheden verkrijgen dat de door hen verleende marktonderzoekopdrachten welke met behulp van access panels uitgevoerd worden op een zo hoog mogelijk kwaliteitsniveau worden uitgevoerd. Slecht uitgevoerd marktonderzoek via access panels vergroot de kansen op economische schade bij opdrachtgevers in aanzienlijke mate, met alle negatieve maatschappelijke consequenties van dien. Door toepassing van de ISO norm 26362 hebben opdrachtgevers de zekerheid dat hun opdrachten volgens genormeerde kwaliteitseisen inzake access panels uitgevoerd worden.

Het ligt in de bedoeling dat zoveel mogelijk marktonderzoekbureaus, panelbeheerders en panelexploitanten het ISO 26362 certificaat zullen behalen en dat zij bij onderaanneming zoveel als mogelijk gebruik zullen maken van de diensten van ISO 26362 gecertificeerde leveranciers. Dit zal leiden tot een zo hoog mogelijke kwaliteit van het in Nederland uit te voeren marktonderzoek waarbij access panels gebruikt worden. Om te komen tot een vergelijkbare wijze van toetsing is dit toetsingsdocument opgesteld door de algemene marktonderzoekbrancheorganisatie MOA.

1-Toelichting op resp. aanwijzingen met betrekking tot de toetsing van ISO 26362

1-Scope

ISO 26362 is van toepassing voor marktonderzoekbureaus die over access panels beschikken en voor alle andere eigenaars, beheerders en exploitanten van accesspanels. De norm heeft betrekking op zowel online panels (internet panels) als offline panels (voor telefonisch, postaal of face-to-face onderzoek). Continue panels vallen hier buiten (zie voetnoot bij definitie 3.1 in de normtekst ISO 26362). Een continu panel is een panel waarbij de deelnemers hebben toegestemd in het periodiek beantwoorden van (veelal steeds dezelfde) vragen. Daarnaast is de norm ISO 26362 van toepassing voor alle marktonderzoekbureaus en marktonderzoekprofessionals die bij de uitvoering van hun opdrachten gebruik maken access panels van derden. Indien een marktonderzoekbureau beschikt over ISO 20252 is het verplicht te werken met access panels die ISO 26362 gecertificeerd zijn, dan wel met access panels waarvan het betrokken marktonderzoekbureau daadwerkelijk heeft vastgesteld dat de kwaliteit ervan op het niveau ligt van de ISO-norm 26362. Hebben ISO 20252 gecertificeerde bureaus zelf een access panel, dan is de ISO 26362-norm voor deze eigen panels zonder meer verplicht (zie toelichting in NEN-toetsingsdocument ISO 20252, artikel 4.5.1.5).

Omgekeerd zijn panelbeheerders en –exploitanten die ISO 26362-gecertificeerd zijn, niet verplicht om ook over de norm ISO 20252 te beschikken.

Marktonderzoekopdrachtgevers voor wie marktonderzoek geen core business is, kunnen niet verplicht worden om uitsluitend gebruik te maken van ISO 26362-gecertificeerde access panels dan wel panels die aantoonbaar een gelijkwaardig kwaliteitsniveau bieden, al wordt dit gebruik uiteraard nadrukkelijk wel aanbevolen.

2-Referenties

Waar in de norm ISO 26362 verwezen wordt naar de norm ISO 20252 voor marktonderzoek, wordt in Nederland tevens verplicht verwezen naar het bijbehorende NEN-Toetsingsdocument ISO 20252 (ICS 01.040.03; 03.020).

3-Termen en definities

Geen opmerkingen.

4-Kwaliteitssysteemvereisten

4.1 Algemene vereisten

Spontane aanmeldingen van deelnemers voor een access panel gelden als een van de te documenteren bronnen van waaruit deelnemers gerecruteerd worden.

Tenminste 1x per jaar deelnemen aan een onderzoek betekent dat de betrokken respondent daadwerkelijk minimaal 1x per jaar is ingegaan op een uitnodiging om aan een onderzoek deel te nemen en van dat onderzoek tenminste 1 vraag heeft beantwoord.

De update van de profielgegevens welke 1x per jaar plaatsvindt mag worden beschouwd als 'deelname aan een onderzoek' voor zover vanuit de deelnemer in het kader van deze update actief informatie is verstrekt aan de panelbeheerder. Onder 'actief informatie verstrekken' kan ook worden verstaan het afvinken van profielgegevens die bij de panelbeheerder bekend zijn, het eventueel aanpassen en aanvullen van die gegevens en het actief retourneren van de afgevinkte resp. aangevulde/gecorrigeerde gegevens door de betrokken deelnemer.

Indien een deelnemer niet reageert op de vraag om zijn of haar gegevens te updaten mag dit niet beschouwd worden als een teken dat er geen veranderingen hebben plaatsgevonden in de betrokken profielgegevens en is derhalve ook geen sprake geweest van een update.

Het expliciet tijdens een onderzoek beantwoorden van vragen naar profielgegevens door de deelnemers, of dit separaat aan het onderzoek geschiedt of deel uitmaakt van de onderzoeksvraagstelling, mag beschouwd worden als een update van de profielgegevens. De betrokken gegevens dienen in dat geval wel separaat door de panelbeheerder opgeslagen te worden en toegankelijk te worden gemaakt voor de ISO 26362 auditors.

4.2 Organisatie en verantwoordelijkheden

Dit artikel bevat de eis dat met betrekking tot het onderhavige access panel sprake is van een operationeel kwaliteitssysteem dat zodanig is samengesteld dat aan alle inhoudelijke eisen van ISO 26362 kan worden voldaan.

Zonder meer acceptabel is de aanwezigheid van een gecertificeerd ISO 9001:9002 kwaliteitssysteem dan wel een gecertificeerd ISO 20252 kwaliteitssysteem waarbij de laatste toetsing minder dan een jaar voorafgaand aan de ISO 26362 toetsing moet hebben plaatsgevonden door een onafhankelijk toetsingsinstituut en waarbij de volgende tussentijdse toetsing binnen een jaar na de ISO 26362 toetsing gepland dient te zijn. In dit kwaliteitssysteem dient op relevante wijze aandacht te worden geschonken aan die kwaliteitsissues die betrekking hebben op het access panel in kwestie.

Is geen sprake van de aanwezigheid van een ISO 9001:9002 dan wel ISO 20252 getoetst kwaliteitssysteem, dan dient een ander kwaliteitssysteem tenminste een half jaar operationeel te zijn gerekend vanaf de datum van de ISO 26362 toetsing. Dit systeem dient verder te voldoen aan de in 4.1 (norm) genoemde eisen, waarbij met name gelet zal worden op de aanwezigheid van een kwaliteitshandboek of een op andere wijze vastgelegd systeem van gestructureerde kwaliteitsnormering, alsmede de vraag of alle bij het access panel

betrokken personeelsleden (vast en freelance) op relevante wijze betrokken zijn bij de uitvoering van het kwaliteitssysteem.

De aangestelde kwaliteitsmanager hoeft geen directielid te zijn maar dient wel m.b.t. kwaliteits-issues over de bevoegdheden te beschikken die noodzakelijk zijn om het aangegeven niveau van het kwaliteitssysteem te bereiken resp. te handhaven.

4.3.1 Vertrouwelijkheid en transparantie

De voetnoot waarin verwezen wordt naar gedragscodes inzake onderzoek dat bij kinderen gehouden wordt, heeft minimaal betrekking op de 'ESOMAR World Research Codes and Guidelines for Interviewing Children and Young People' alsmede de MOA-Gedragsregels.

De wijze waarop deelnemers zich kunnen uitschrijven uit een access panel dient te voldoen aan het daarover gestelde in artikel 4.3.5 van de norm.

4.3.2 Methoden van recrutering

Inschrijving in een access panels moet uitsluitend mogelijk zijn via de zogenaamde 'double opt-in' methode. Minimale voorwaarde hierbij is dat de potentiële deelnemer tenminste 2x antwoord geeft op de vraag van de panelbeheerder of men instemt met deelname aan het betrokken panel.

4.3.4.1 Validering van de identiteit van deelnemers

Deelname aan het 'MOA Panel Instituut' zal vanaf een nader te bepalen datum door de MOA verplicht worden gesteld voor online access panels die over ISO 26362 beschikken. Dit panelinstituut dan wel haar rechtsoptvolgers stelt periodiek de overlap in deelnemers tussen de verschillende online access panels. Indien dit instituut dan wel haar rechtsoptvolgers vanaf dat moment met betrekking tot de uitkomsten richtlijnen uitgeven aan panelbeheerders inzake de omgang met panel-overlap, zijn ISO 26362 gecertificeerde panels gehouden deze richtlijnen op te volgen.

4.3.4.2 Valideren van de identiteit van deelnemers tijdens hun recrutering

Minimaal vast te leggen gegevens zijn:

- voor alle access panels: postcode, leeftijd en sexe
- toevoeging voor online access panels: e-mail adres
- toevoeging voor telefonische en face-to-face access panels: telefoonnummer
- toevoeging voor postale access panels: adres en woonplaats

4.3.5 Opt-out

Uitschrijving dient in maximaal twee stappen plaats te kunnen vinden.

De panelbeheerder moet een protocol opstellen waarin de omgang aangegeven wordt met deelnemers die een ander e-mail adres zijn gaan hanteren zonder dat zij dit doorgegeven hebben aan de panelbeheerder. Zolang zij door het gebruik

van een ander e-mail adres dan het adres dat deelnemers bij inschrijving hanteerden, onbereikbaar zijn voor de panelbeheerder, mogen zij niet meegeteld worden als panellid. De panelbeheerder dient minimaal 1x per jaar de bereikbaarheid van de deelnemers via het door hen opgegeven e-mail adres te controleren.

4.4.1 Panelstructuur

Het gebruik van de term 'representatief' dient gekoppeld te zijn aan een met name te noemen onpartijdige bron, waar mogelijk de MOA Gouden Standaard en/of CBS-gegevens van minder dan 1 jaar oud.

4.4.3 Profielen van deelnemers

Verwezen wordt naar de artikelen 4.1 en 4.5.4 waarin aangegeven staat dat tenminste 1x per jaar de bij inschrijving vastgelegde profieldata opnieuw moeten worden opgegeven door de deelnemers, dan wel dat de deelnemer op dat moment actief aangeeft dat geen wijzigingen sinds het vorige jaar zijn opgetreden in diens gegevens.

4.5.1 Management van een access panel

De vraag wat dient te worden verstaan onder 'competente medewerk(st)ers' moet worden beantwoord door de ISO 26362 auditoren aan de hand van de functiebeschrijvingen die opgenomen zijn in het in artikel 4.2 genoemde kwaliteitsmanagementsysteem resp. in het daaruit voortvloeiende kwaliteitshandboek.

4.5.2 Beloningen

Bij het gestelde inzake 'kinderen' wordt verwezen naar de inhoud van artikel 4.3.1 van dit toetsingsdocument.

4.5.3 Panelonderhoud

Zie ook het hierover gestelde in artikel 4.1 van dit toetsingsdocument.

De bewaartermijn van 2 jaar ('cooperation history' van uitgeschreven panelleden) mag gelet op de privacywetgeving door de auditors soepel beoordeeld worden.

4.6.3 en 4.6.4 Vragenlijsten en pretesten en vertalen van vragenlijsten

Panelbeheerders, panelexploitanten en marktonderzoekbureaus met eigen access panels zijn gehouden het gestelde in de artikelen 4.6.3 en 4.6.4 na te leven indien zij zelf, al dan niet op verzoek van hun opdrachtgevers, vragenlijsten opstellen, bewerken of vertalen.

De artikelen 4.6.3 en 4.6.4. zijn niet van toepassing in die gevallen waarin panelbeheerders, panelexploitanten en marktonderzoekbureaus met eigen access panels door hun opdrachtgevers een kant-en-klare vragenlijst krijgen aangeleverd met de opdracht deze voor te leggen aan de paneldeelnemers. Zij dienen expliciet aan deze opdrachtgevers kenbaar te maken dat zij in dat geval niet verantwoordelijk zijn voor het feit dat de betrokken vragenlijst niet vooraf getest

is. Wel zijn zij gehouden na te gaan of de aangeleverde vragenlijsten niet strijdig zijn met de wet en de algemeen geldende codes voor marktonderzoek waaronder minimaal de ESOMAR/IKK Code voor Marktonderzoek en, indien relevant, de in artikel 4.3.1 genoemde code inzake op kinderen gericht onderzoek.

4.6.5 Uitnodiging tot deelname aan een onderzoek

Indien de panelbeheerder of panelexploitant geen verantwoordelijkheid neemt voor de inhoud van de vragenlijst (zie 4.6.3 en 4.6.4) dan dient bij de uitnodiging tot deelname aan het onderzoek aan de paneldeelnemers de naam van het voor de vragenlijst verantwoordelijke bureau of bedrijf genoemd resp. een melding gedaan worden dat de vragenlijst van een derde, niet met name genoemde partij afkomstig is. Indien verwacht kan worden dat een dergelijke mededeling invloed heeft op de response dan wel de beantwoording van de vragen, kan afgezien worden van deze vermelding, maar dient dit wel schriftelijk te worden vastgelegd in de betrokken projectfile.

De verplichting het doel van een onderzoek te noemen bij de aanbieding daarvan betekent niet dat per definitie de te onderzoeken onderwerpen genoemd dienen te worden. Auditors moeten beoordelen in hoeverre in de geest van dit artikel gewerkt wordt door een accesspanel, gegeven ook de risico's dat het al te expliciet noemen van het te onderzoeken onderwerp effecten kan hebben op de deelname en daarmee de kwaliteit van de uiteindelijk gerealiseerde steekproef.

Wel dient een indicatie gegeven te worden van de duur van het beantwoorden van de vragenlijst, ook als deze uiteen kan lopen afhankelijk van het antwoord op bepaalde vragen.

4.6.6 Valideren van data

De verplichting om in de vragenlijst ter controle tenminste 1 item uit de profieldata op te nemen vervalt in die gevallen waarin de opdrachtgevers resp. het opdrachtgevende bureau de vragenlijst kant en klaar geprogrammeerd aanlevert dan wel uitdrukkelijk verklaart zelf geheel verantwoordelijk voor de inhoud te zijn. Gaat het om vragenlijsten waar de panelbeheerder of panelexploitant zelf (mede)verantwoordelijkheid voor draagt, dan geldt genoemde verplichting onverkort.

4.7 Rapportage aan de opdrachtgever

Indien gebruik wordt gemaakt van sub-contractors bij werkzaamheden die met het (gebruik van) het access panel te maken hebben, moet dit in de rapportage aan de opdrachtgever worden vermeld. Tevens moet worden vermeld over welke ISO-certificeringen deze sub-contractors beschikken. Is dit niet ISO 26362 voor access panels, dan dient in de rapportage aan de opdrachtgever beschreven te worden hoe getoetst is dat het uitbestede werk aan het ISO 26362 kwaliteitsniveau voldoet.

Tijdens de ISO 26362 toetsing mogen auditors soepel omgaan met de verplichting om namen van ingeschakelde sub-contractors aan hun opdrachtgevers bekend te maken. Is sprake van sub-contracting en is geen naam van een sub-contractor in de rapportage aan de opdrachtgever opgenomen, dan dient de panelbeheerder of panelexploitant daarvoor een deugdelijke reden op te geven.

4.8.1 Gedragscodes

In alle gevallen dienen de medewerk(st)ers op de hoogte te zijn van de inhoud van de ESOMAR/IKK Code voor Marktonderzoek en de MOA Gedragsregels.

Is daarnaast sprake van onderzoek bij kinderen, jongeren of kwetsbare groepen of inschrijving van deze groepen in access panels, dan dienen betrokkenen op de hoogte te zijn van de inhoud van de ESOMAR World Research Codes and Guidelines for Interviewing Children and Young People.

2-Gang van zaken tijdens de toetsing van ISO 26362

Inleiding

Teneinde vast te kunnen stellen of access panels voldoen aan de ISO norm 26362 is gekozen voor een systeem van periodieke toetsing waarbij op de hierna beschreven wijze onderzocht wordt of met betrekking tot het betrokken access panel en de bijbehorende organisatie de regels van de ISO 20252 norm op de juiste wijze zijn toepast, daar waar dit relevant is. Door te kiezen voor een periodieke steekproefsgewijze controle wordt ernaar gestreefd de opdrachtgevers zoveel mogelijk zekerheden inzake kwaliteit te bieden tegen aanvaardbare kosten. Conformiteit met de norm wordt getoetst door een certificatie-instelling. De certificatie-instelling richt zich tijdens een conformiteitbeoordeling op de hieronder genoemde aspecten:

A-De specificaties voor het access panel: de mate waarin het access panel en de organisatie die dit panel beheert of exploiteert voldoen aan de gestelde minimale eisen

B-De specificaties voor al die activiteiten waar interne of externe opdrachtgevers rechtstreeks kennis van (moeten) nemen: voorstel, beoogde steekproef, vragenlijst, rapportering en presentatie van de resultaten

C-De specificaties voor al die activiteiten die in het algemeen buiten het zicht van de opdrachtgevers plaatsvinden: recruitering van paneldeelnemers, periodieke verzameling van profieldata, uitschrijven van deelnemers, uitzet van vragenlijsten, verwerking van onderzoeksuitkomsten, statistische analyses, controles, opleiding en bijscholing van de medewerk(st)ers.

Het certificaat dat de certificatie-instelling afgeeft staat voor het feit dat het beoordeelde access panel op het moment van de toetsing voldoet aan de eisen die genoemd staan in de ISO 26362 norm. Met het certificaat kan het beoordeelde access panel een inschrijving in het ISO 26362 register bewerkstelligen.

A-Eisen aan access panels en de beherende resp. exploiterende onderneming

De onderneming resp. organisatie moet waarborgen dat zij zich bezighoudt met het beheer of de exploitatie van een of meer access panels. Deze activiteiten moeten worden uitgevoerd in een herkenbare juridische en/of organisatorische entiteit. Dit moet aangetoond worden middels een doelomschrijving op het uittreksel van de Kamer van Koophandel dan wel een organisatieschema dat duidelijk maakt dat de access panel-activiteiten gescheiden van eventuele andere bedrijfsactiviteiten worden uitgevoerd. In dat geval dient ook inzicht gegeven te worden in de verhoudingen met andere bedrijfsonderdelen, zowel financieel, juridisch als organisatorisch. Voor zover sprake is van beperkingen bij het uitvoeren van access panel-projecten, voortkomend uit de verhouding met andere

bedrijfsonderdelen, dienen deze beperkingen duidelijk aangegeven te worden aan de certificatie-instelling.

Voorts dient een duidelijk inzicht gegeven te worden in de machtsverhoudingen binnen de te toetsen onderneming, waarbij met name van belang is wie statutair de (natuurlijke) bestuurders zijn en of en zo ja op welke wijze deze bestuurders met betrekking tot het onderhavige access panel verantwoordelijkheden (en zo ja, welke) hebben overgedragen aan andere, met name te noemen medewerk(st)ers binnen de onderneming.

Tenslotte dient bij het te certificeren access panel aangegeven te worden welk kwaliteitssysteem gehanteerd wordt om doorvoering van de norm ISO 26362 organisatorisch mogelijk te maken. Het bijbehorende kwaliteitshandboek (dan wel andere op het kwaliteitssysteem betrekking hebben stukken, zie ook de toelichting bij paragraaf 4.2) dient ter beschikking te komen van de certificatie-instelling, welke antwoord moet krijgen op:

- de vraag wie eindverantwoordelijk voor dit kwaliteitssysteem is en wie de kwaliteitsmanager is
- de vraag of alle betrokkenen de beschikking hebben over het kwaliteitshandboek dan wel dat deel van het kwaliteitshandboek dat betrekking heeft op hun individuele werkzaamheden
- de vraag of alle betrokkenen op adequate wijze geïnstrueerd zijn over de toepassing van het kwaliteitshandboek
- de vraag of het kwaliteitssysteem tenminste een half jaar operationeel is op het moment van de ISO 26362 toetsing.

B-Werkzaamheden waar opdrachtgevers direct mee te maken hebben

Met betrekking tot de werkzaamheden welke aan de orde komen in de ISO norm 26362 en welke in direct contact met de opdrachtgevers worden uitgevoerd, resp. alleen na diens toestemming kunnen worden uitgevoerd, zal de toetsing plaatsvinden aan de hand van een steekproefsgewijze controle van onderzoeksdoSSIERS.

Al naar gelang de soorten onderzoek die door inschakeling van het access panel worden verricht, kan sprake zijn van maximaal 4 substeekproeven:

-Offertes voor onderzoeken via het access panel die in hun geheel zelf uitgevoerd worden (inclusief advies inzake steekproef, vragenlijst, verwerking onderzoeksgegevens en rapportering).

-Afgeronde onderzoeken via het access panel die in hun geheel zelf uitgevoerd worden (inclusief projecten die de organisatie voor eigen rekening en risico uitvoert via haar access panel).

-Offertes voor onderzoeken via het access panel waarbij alleen veldwerk geleverd wordt en de onderzoeksonderdelen steekproef, vragenlijst en rapportage door de opdrachtgever zelf uitgevoerd worden.

-Uitgevoerde onderzoeken via het access panel waarbij alleen veldwerk is geleverd en de onderzoeksonderdelen steekproef, vragenlijst en rapportage door de opdrachtgever zelf zijn uitgevoerd.

De minimum steekproefomvang van elk van deze substeekproeven bedraagt 5 cases. Hiervan kan alleen worden afgeweken indien de te toetsen organisatie aannemelijk maakt dat in een bepaalde categorie op jaarbasis (i.e. de afgelopen 12 maanden) minder dan 5 cases zijn opgebouwd. Indien geen toetsbare cases in een substeekproef kunnen worden opgeleverd, kan de certificatie-instelling bij het te verlenen certificaat de aantekening toevoegen dat de norm niet getoetst kon worden in de betrokken categorie.

Voorafgaand aan de certificering doet de te toetsen organisatie opgave aan de certificatie-instelling over hoeveel en welke volledige cases van de afgelopen 12 maanden het per categorie beschikt. Is sprake van onvolledige cases dan dient de organisatie vooraf een inzicht te geven in de mate waarin onvolledige cases kunnen voorkomen.

NB-Een voorbeeld van een onvolledige case in de categorie uitgevoerde onderzoeksprojecten is een eenvoudige uitdraai op onderzoeksgegevens van een eerder opgeleverd onderzoeksproject. Het noemen van slechts een prijs voor het herhalen van een eerder uitgevoerd onderzoek kan ook beschouwd worden als een onvolledige case in de categorie offertes.

De maximale steekproefomvang per categorie bedraagt 15 cases. In percentages wordt gestreefd naar een steekproef die 10 % van het aantal cases per categorie omvat, resulterend in minimaal 5 cases per categorie en maximaal 15 cases per categorie. Trekking vindt plaats door uit de door de organisatie aan de certificatie-instelling op te leveren lijst met access panel-cases per categorie 10 % van de cases te trekken, te starten bij een willekeurig getal en vervolgens elke case te selecteren die staat voor de volgende 10 % van het totaal aantal cases. De trekking dient door de certificatie-instelling verricht te worden, waarbij het is toegestaan dit te doen ten kantore van de te toetsen organisatie.

Tijdens de toetsing draagt de te toetsen organisatie zorg voor de beschikbaarheid van de volledige documentatie inzake de geselecteerde cases, in papieren en/of elektronische vorm.

C-Werkzaamheden waar opdrachtgevers indirect mee te maken hebben

Met betrekking tot al datgene dat in de ISO norm 26362 aan de orde komt en niet getoetst is onder het gestelde bij de voorgaande paragraaf B, zal de certificatie-instelling zich zoveel als mogelijk bij haar oordeel baseren op datgene wat zij met betrekking tot deze overige punten aantreft in de geselecteerde cases.

Los daarvan vergewist de certificatie-instelling zich van de wijze waarop:

-Omgegaan wordt en afspraken gemaakt worden met toeleveranciers die niet voldoen aan de ISO 26362 norm, alsmede de controle daarop

-Opleiding en bijscholing van medewerk(st)ers plaatsvindt

-De wijze waarop de te toetsen organisatie meewerkt aan het in oprichting zijnde MOA Panel Instituut en omgaat met de gegevens en mogelijke instructies die dit instituut periodiek zal gaan leveren.

-De wijze waarop door het te toetsen access panel daadwerkelijk wordt omgegaan met het inschrijven van deelnemers, het verrichten van onderzoek onder deelnemers en het uitschrijven van deelnemers.

Bij het toetsen van deze punten is de certificatie-instelling gerechtigd om haar oordeel mede te baseren op hetgeen zij daaromtrent aantreft in de geselecteerde cases.

Voor wat betreft de toetsing van de omgang met deelnemers aan het te toetsen access panel staat moeten de auditors voor, tijdens en na de audit werken met 'mystery-deelnemers' aan het te toetsen access panel. Hierbij dienen tenminste de volgende mystery-activiteiten te worden verricht:

-Inschrijven van 3 verschillende mystery-deelnemers per access panel

-Een mystery-deelnemer doet aan alle aangeboden onderzoeken mee, zonder tijdslimiet

-Een deelnemer doet na de double opt-in inschrijving aan geen enkel aangeboden onderzoek mee en werkt ook niet mee aan verzoeken om periodiek de profieldata te actualiseren

-Een deelnemer werkt variabel mee: soms wel, soms niet, soms correct, soms frauduleus. Deze deelnemer wijzigt bij elke update van profielgegevens tenminste 1 gegeven.

Er dient een transparant en strak protocol opgesteld te worden door de certificatie-instelling met betrekking tot de gang van zaken rond deze mystery-deelname.

Binnen de audit-cyclus van drie jaar zal na enige tijd per te toetsen access panel deze mystery deelname een standaard-evaluatiemethode worden. Deze activiteiten kunnen door de audit-instelling ook aan derden worden uitbesteed; toestemming van de te toetsen organisatie is daarbij niet vereist. Wel zal over de bevindingen inzake mystery-deelnemers per ter toetsen panel periodiek aan de te toetsen organisatie een specifieke rapportage plaatsvinden.

Het te toetsen access panel hoeft zelf geen medewerking aan de mysterydeelname te verlenen indien inschrijving in het panel voor iedereen open staat. Is sprake van inschrijving op uitnodiging, dan is deze medewerking wel verplicht.

Via het mystery deelname systeem toetsen de auditors uitsluitend de omgang van het access panel met haar deelnemers en de controle op deze deelnemers. De kwaliteit van de toegezonden vragenlijsten wordt getest bij de audit van het te certificeren access panel, en niet via het mystery deelnamesysteem. Informatie over de inhoud van de toegezonden vragenlijsten zal door de auditors vertrouwelijk worden behandeld.

Auditfrequentie

Een volledige audit dient tenminste eens per drie jaar plaats te vinden. Een jaar resp. twee jaar na een volledige audit dient een beperkte vervolgaudit plaats te vinden, tenzij sprake is van non-conformiteiten die geconstateerd zijn bij een audit, welke naar het oordeel van de certificatie-instelling correcties binnen de daarvoor aangegeven termijnen noodzakelijk maken. De auditor neemt tijdig contact op met het te certificeren access panel voor het maken van een afspraak voor de audits.

Indien de geconstateerde non-conformiteiten van een dusdanige omvang zijn, dan wel dusdanig onvoldoende gecorrigeerd zijn dat geen certificering kan worden afgegeven, staat het de betrokken organisatie vrij om zelf na een jaar een nieuwe volledige audit aan te vragen.

Bij een volledige audit worden alle controlewerkzaamheden verricht die in de voorgaande paragraaf onder A, B en C staan beschreven. Een volledige audit vergt een persoonlijk bezoek aan het bureau door de beoordelaars. Een dergelijk bezoek duurt minimaal 0,5 dag en maximaal 2 dagen.

Een beperkte vervolgaudit vergt in principe geen persoonlijk bezoek aan het bureau door de beoordelaars (hoewel zij hier om hen moverende redenen wel toe over kunnen gaan). Ten behoeve van een vervolgaudit dient het bureau schriftelijk resp. elektronisch al die informatie aan te leveren waar de certificatie-instelling om vraagt. Het gaat hierbij om:

- Informatie over mogelijke organisatorische en/of juridische veranderingen binnen de onderneming en met betrekking tot het access panel
- De laatste versie van het kwaliteitshandboek
- Eventuele wijzigingen in de werving van resp. omgang met deelnemers aan het access panel
- Informatie over recent gemaakte afspraken met toeleveranciers
- Een overzicht van de opleidings- en bijscholingsactiviteiten van de medewerk(st)ers in de afgelopen 12 maanden

Een en ander wordt mede getoetst aan de hand van een beperkte steekproef van afgeronde onderzoeksprojecten en uitgebrachte offertes in de maand voorafgaande aan de vervolgaudit. Deze steekproef met een omvang van minimaal 3 en maximaal 5 cases per categorie wordt door de certificatie-instelling getrokken uit door de te toetsen organisatie op te leveren lijsten. De certificatie-instelling geeft vervolgens aan welke specifieke informatie zij uit iedere cases schriftelijk wenst te ontvangen.

Tussenrapportage van de bevindingen inzake mystery-deelnemers aan het te toetsen access panel maakt eveneens deel uit van de beperkte vervolgaudit.

Rapportage van de certificatie-instelling

De organisatie ontvangt het certificaat van de certificatie-instelling indien uit de audit is gebleken dat er een gerechtvaardigd vertrouwen is dat haar access panel(s) op het moment van de toetsing voldoet/voldoen aan de eisen van de norm ISO 26362. Met dit certificaat heeft de organisatie het recht tot inschrijving van de getoetste access panels in het register ISO 26362.

Certificaten worden zowel uitgegeven na een volledige audit als na elke vervolgaudit. Verleende certificaten zijn 1 jaar geldig met een marge van 2 maanden, hetgeen betekent dat een volgende volledige dan wel vervolg-audit binnen 10 tot 14 maanden na de vorige volledige dan wel vervolg-audit dient plaats te vinden.

Het certificaat dat door de certificatie-instelling wordt afgegeven is alleen geldig in combinatie met de vermelding van de onderneming op de website van de organisatie die het register met ISO 26362 gecertificeerde ondernemingen beheert.

Voorwaarden voor opname in het register zijn:

- De certificeerder heeft zich aangemeld bij het register en aldaar de CV's van haar auditors gedeponeerd die ISO 26362 audits houden
- De certificeerder toetst ISO 26362 volgens de laatste versie van het door de MOA opgestelde ISO 26362 toetsingsdocument
- Het te toetsen access panel en de bijbehorende organisatie voldoen aan de eisen van de norm ISO 26362

- De te toetsen organisatie staat toe dat de volgende audit binnen 10 tot 14 maanden plaats zal vinden
- De organisatie heeft daaromtrent schriftelijke afspraken gemaakt met een certificatie-instelling
- De organisatie verkeert niet in staat van surseance van betaling of faillissement

Het staat de certificatie-instelling vrij om naast de uitgave van een certificaat de gecertificeerde organisatie inclusief haar access panel(s) schriftelijk of mondeling op de hoogte te stellen van meer in detail aan te geven bevindingen. Indien sprake is van geconstateerde tekortkomingen (minor of major non-conformiteiten) die weggewerkt moeten worden en daarmee een aanvullende audit binnen een specifieke termijn noodzakelijk maken, dan geeft de certificatie-instelling schriftelijk aan om welke tekortkomingen het expliciet gaat. Indien de tekortkomingen dusdanig zijn dat geen certificaat kan worden uitgegeven, dan geeft de certificatie-instelling hiervan een beknopte schriftelijke verantwoording aan de betrokken organisatie.

De organisatie kan binnen 1 maand na het oordeel van de certificatie-instelling bezwaar indienen bij de certificatie-instelling. Binnen 1 maand na de uitspraak van de certificatie-instelling inzake het bezwaar kan de onderneming in beroep gaan bij de nog in te stellen Commissie van Beroep ISO 26362 welke als onafhankelijk orgaan door de MOA in het leven wordt geroepen. Hangende het bezwaar en/of het beroep is het certificaat ingetrokken en kan geen sprake zijn van opname in het register.

Beoordelingscriteria ISO 26362

De certificatieinstelling neemt haar beslissing op basis van de door haar geconstateerde wijze waarop door het te toetsen access panel wordt omgegaan met het gestelde in de norm ISO 26362, plus het commentaar van de te toetsen organisatie op de bevindingen van het auditteam. De finale beslissing inzake de toekenning van ISO 26362 wordt genomen door een auditor die aan de inzake deze norm te stellen kwalificatie-eisen voldoet maar die geen deel heeft uitgemaakt van het auditteam dat het betrokken access panel onderzocht heeft..

De bevindingen tijdens de beoordeling kunnen leiden tot (a) conformiteit (waarbij voldaan is aan de eisen en het certificaat wordt afgegeven) of (b) non-conformiteit (waarbij niet is voldaan aan de eisen). In het laatste geval kunnen zich de volgende situaties voordoen:

Een non-conformiteit kan een minor non-conformiteit (een onvolkomenheid) zijn of een major non-conformiteit (een afwijking).

Een minor non-conformiteit is het niet voldoen aan een gespecificeerde eis die naar de mening van de auditors op termijn een verhoogd (kwaliteits)risico

inhoudt, een major non-conformiteit is het niet voldoen aan een gespecificeerde eis die onmiddellijk een hoog (kwaliteits)risico inhoudt.

Bij een geconstateerde minor non-conformiteit wordt het certificaat uitgereikt maar de organisatie moet de bevindingen corrigeren uiterlijk tijdens de eerstvolgende volledige of vervolgaudit. Tijdens deze volgende audit worden de correctiemaatregelen beoordeeld. Blijkt de minor non-conformiteit te zijn gecorrigeerd dan gaat de minor non-conformiteit over in conformiteit. Het bijbehorende certificaat blijft dan geldig. Is de minor non-conformiteit niet of onvoldoende gecorrigeerd, dan gaat deze over in een major non-conformiteit, waarvan de gevolgen in de volgende paragraaf zijn beschreven..

In het geval dat de certificatie-instelling een of meer major non-conformiteiten vaststelt zal zij, alvorens zij tot een definitief oordeel komt, de organisatie in de gelegenheid stellen om schriftelijk binnen een termijn van 10 werkdagen op de conceptrapportage te reageren. De certificatie-instelling zal vervolgens, met inachtneming van de door de organisatie ingebrachte documenten en informatie, en, indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is, aanvullend onderzoek, tot een definitief oordeel komen. Een definitief oordeel over een major non-conformiteit leidt tot schorsing uit het ISO 26362 register. De organisatie wordt in de gelegenheid gesteld binnen 30 werkdagen correctiemaatregelen door te voeren, waarna, indien een voldoende mate van herstel is bewerkstelligd, het certificaat alsnog verstrekt wordt. Indien dit niet het geval is wordt de schorsing omgezet in een uitschrijving uit het register.

Er is in ieder geval in de volgende gevallen sprake van een major non-conformiteit:

-Artikel 4.2: Geen of een kwalitatief onvoldoende kwaliteitshandboek/systeem aanwezig en in gebruik

-Artikel 4.2 e.a.: Geconstateerde niet-vertrouwelijke omgang met informatie van opdrachtgevers

-Artikel 4.3.1 (en 4.5.2): Niet voldoen aan de eisen die gelden voor onderzoek dat bij kinderen, jongeren of kwetsbare respondenten gehouden wordt

-Artikel 4.3.2: Geen double opt-in methode toegepast bij het inschrijven van deelnemers

-Artikel 4.3.5: Geen duidelijke en werkbare methode van uitschrijven door deelnemers

-Artikel 4.5.3: Geen jaarlijkse update van profieldata van deelnemers

-Artikelen 4.6.1: Onvoldoende beschrijving van steekproefkenmerken bij de steekproeven uit een panel t.b.v. individuele projecten

-Artikel 4.8.2: Schending van de anonimiteit van individuele respondenten

Het staat de certificatieinstelling vrij om ook andere (dan de hiervoor genoemde) geconstateerde non-conformiteiten beargumenteerd de status van major non-conformiteit te geven.

3-Eisen, gesteld aan toetsingsinstanties en toetsers die ISO 26362 toetsen

Eisen aan de certificatie-instelling

Certificatie op basis van ISO 26362 moet worden uitgevoerd door een certificatie-instelling die een erkenning heeft op basis van de eisen in NEN-EN-ISO-/IEC 17020 of een daaraan gelijkwaardige status. Een gelijkwaardige status wordt geacht aanwezig te zijn als de certificatie-instelling beschikt over IRCA-gecertificeerde ISO 9001:2000 lead auditors.

De certificatie-instelling moet voldoen aan de onafhankelijkheidscriteria voor een type A-keuringsinstelling (gedefinieerd in NEN-EN-ISO/IEC 17020).

De certificatie-instelling en haar medewerk(st)ers moeten geheimhouding waarborgen van informatie die tijdens de uitvoering van de toetsingsactiviteiten wordt verkregen.

Eisen aan certificatiepersoneel

Het personeel van de certificatie-instelling moet voldoen aan een aantal eisen teneinde de kwaliteitsborging te verzekeren. De opleiding en ervaring van het certificatiepersoneel moeten aantoonbaar zijn vastgelegd. Onderstaand zijn deze eisen schematisch opgenomen:

Auditor

-Opleiding/denkniveau: HBO werk- en denkwijze, marktonderzoek maakt deel uit van vooropleiding, kennis van ISO 26362 en ISO 20252 en alle voor deze ISO-normen relevante wet- en regelgeving

-Ervaring: minimaal twee jaar werkervaring op het terrein van markt- en/of opinieonderzoek op HBO-niveau

-Taken: het uitvoeren van audits bij organisaties in het kader van ISO 26362. In het verlengde hiervan het zorg dragen voor kennisontwikkeling en kennisoverdracht en het onderhouden van contacten ter ondersteuning van de doelstelling van de certificatie-instelling

Auditteamleider/beoordelaar

-Opleiding/denkniveau: HBO werk- en denkwijze, marktonderzoek maakt deel uit van vooropleiding, aantoonbaar aanvullende opleidingen inzake markt- en opinieonderzoek gevolgd, grondige kennis van ISO 26362 en ISO 20252 alsmede alle voor deze ISO-normen relevante wet- en regelgeving

-Ervaring: minimaal drie jaar werkervaring op het terrein van markt- en/of opinieonderzoek waarvan tenminste een jaar bij een marktonderzoeksbureau dan wel een jaar verantwoordelijk geweest voor het verlenen van opdrachten aan marktonderzoeksbureaus. In staat om algemene kwaliteitssystemen te kunnen beoordelen op opzet, inhoud en toepassing

-Taken: het uitvoeren van audits bij organisaties in het kader van ISO 26362. Het aansturen en coördineren van de auditors. In het verlengde hiervan het zorg

dragen voor kennisontwikkeling en kennisoverdracht en het onderhouden van contacten ter ondersteuning van de doelstelling van de certificatie-instelling

Manager/eindverantwoordelijke

-Opleiding/denkniveau: HBO werk- en denkwijze, marktonderzoek maakt deel uit van vooropleiding, kennis van ISO 26362 en ISO 20252 en alle voor beide ISO-normen relevante wet- en regelgeving, beschikken over certificaat ISO 9001:2000 Lead Auditor

-Ervaring: In staat om algemene kwaliteitssystemen te kunnen beoordelen op opzet, inhoud en toepassing, betrokken geweest zijn bij het auditen van meerdere access panels (ISO 26362) alsmede het auditen van meerdere marktonderzoekbureaus (hetzij ISO 20252, hetzij ISO 9001:9002). Globale kennis van de marktonderzoekbranche hebbend en de daarin acterende brancheorganisaties

-Taken: controle van alle activiteiten in het kader van de certificatie. In het verlengde hiervan het zorg dragen voor kennisontwikkeling en kennisoverdracht en het onderhouden van contacten ter ondersteuning van de doelstelling van de certificatie-instelling. Toekennen van certificaten. Behandelen van bezwaarschriften