

MOA Research Keurmerk en Accreditatie

Bernadette van Pampus

Een van de middelen die MOA inzet om kwaliteit bij haar leden te garanderen is het verlenen van het Research Keurmerk. Alvorens dit keurmerk wordt verstrekt moet een marktonderzoeksbureau voldoen aan de eisen die vastgelegd zijn in de internationale norm ISO 9001:2000 en dus in het bezit zijn van het ISO certificaat. Dit certificaat wordt verstrekt door een certificatie instelling nadat deze het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie getoetst heeft aan de ISO norm. De certificerende instelling wordt op haar beurt weer getoetst door de Raad voor Accreditatie zodat onpartijdigheid en deskundigheid wordt gewaarborgd. Het MOA Research Keurmerk is echter geen erkend keurmerk en als zodanig nog niet erkend door de Raad van Accreditatie. Om de zwaarte van beide keurmerken, ISO en Research, in evenwicht te brengen en om onpartijdigheid en deskundigheid te waarborgen pleit Bernadette van Pampus voor erkenning van het Research Keurmerk door de Raad voor Accreditatie.

Beheersing van kwaliteit kan worden nagestreefd door de afspraken omtrent het voortbrengingsproces vast te leggen, door alle werkzaamheden die onderdeel uitmaken van het voortbrengingsproces te identificeren en te beschrijven en te verankeren in een kwaliteitsmanagementsysteem. Door het vastleggen van de afspraken wordt een gestructureerde manier van werken nagestreefd en probeert een organisatie greep te krijgen op het voortbrengingsproces. Een efficiënt en beheerst voortbrengingsproces en een solide organisatie geven het vertrouwen aan klanten.

De ISO 9001:2000 is een internationale standaard voor kwaliteitsmanagementsystemen en bevat eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem waarmee een organisatie aantoont dat zij in staat is consequent producten te leveren die voldoen aan de eisen van de klant en aan van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, en voor klanttevredenheid zorgt door effectieve toepassing van het systeem, onder meer door processen gericht op continue verbetering en het voorkomen van non-conformiteit.

Om voor het zogenaamde Research Keurmerk in aanmerking te komen en toegelaten te worden tot de Research Keurmerkgroep moet een bureau voldoen aan omschreven keurmerkeisen. Deze betreffen zowel de organisatie, als het geleverde onderzoeksproduct.

Een onafhankelijke Keurmerk Controle Commissie, de KCC, beoordeelt de algemene kwaliteitsvoorwaarden en de kwaliteit van de geleverde onderzoeksproducten door het bureau. Na deze initiële toetsing en het verkrijgen van het keurmerk, blijft de KCC de kwaliteit de leden van de Keurmerkgroep met regelmaat toetsen en evalueren, alsmede de kwaliteit van de door de bureaus geleverde onderzoeksproducten.

Controle en goedkeuring

Bij keurmerken die zijn erkend door de Raad voor Accreditatie, zoals het ISO 9001:2000 certificaat, worden de eisen vastgesteld door evenwichtig samengestelde commissies van betrokken partijen en deskundigen. De keurmerkverlenende instantie die erkend is door de Raad van Accreditatie laat daarmee zien dat zij voldoende deskundig, en onafhankelijk is van de marktpartijen die het keurmerk aanvragen en voeren.

Na de eerste keurmerkverlening wordt regelmatig gecontroleerd of de goedgekeurde producten/diensten nog aan de eisen voldoen. Keurmerken die geen erkenning hebben van de Raad voor Accreditatie kunnen aan de Raad voor Accreditatie- criteria voldoen, maar zeker is dit niet. Het MOA Research Keurmerk voldoet ongetwijfeld aan de door de Raad voor Accreditatie gestelde criteria. Echter redenen om werk te maken van erkenning van het MOA Research Keurmerk door de Raad voor Accreditatie zijn velerlei: de keurmerkleden willen zich steeds meer profileren al betrouwbare bureaus, het bezorgt het MOA Keurmerk groep een steviger positie binnen de branche, het is een manier van verbeteren, ontwikkelen en vernieuwen binnen de branche en het accent komt nog meer te liggen op de kwaliteit. MOA laat op deze wijze zien bewust bezig te zijn met Maatschappelijk verantwoord ondernemen en maakt het hiermee onderdeel van haar beleid. Last but not least; het werkt inspirerend om met elkaar een zo goed mogelijke prestatie te leveren.

Bernadette van Pampus is zelfstandig organisatieadviseur en heeft sinds 1997 diverse marktonderzoeksbureaus ondersteund bij het opzetten van een kwaliteitsmanagementsysteem gebaseerd op de ISO 9001:2000 norm.

WWW.BVP-Organisatieadvies.nl