

Jaarverslag 2011 - 2012 - MOA Ombudsman

Conform het reglement ombudsman wordt er jaarlijks een overzicht gemaakt van de activiteiten van de MOA ombudsman.

1 Inleiding

De MOA stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het marktonderzoek en alle daarbij betrokken personen, bedrijven en instellingen. Om dat zoveel mogelijk te waarborgen kan men zich, voor zover het gaat om klachten of geschillen waar een lid van de MOA bij is betrokken, wenden tot de Raad van Toezicht MOA of de Geschillencommissie MOA.

De MOA realiseert zich echter dat hiermee de niet-MOA leden buiten schot blijven, terwijl juist deze personen, bedrijven en instellingen, uit onwetendheid of met opzet de gedragscodes van het marktonderzoek negeren en hiermee schade toebrengen aan het imago van het vak. Dit verklaart de noodzaak tot de instelling van een "Ombudsman MOA".

De Ombudsman kan gevraagd of ongevraagd een onderzoek instellen naar de kwaliteit van uitgevoerd marktonderzoek en onderzoeken of bij de uitvoering van marktonderzoek behoorlijk is gehandeld. Het gaat hierbij ten principale niet om het individuele geval maar om de bijdrage van het onderzoek aan het belang en de goede naam van het Marktonderzoek in het algemeen. Met name richt de Ombudsman zich op onderzoek dat een belangrijke rol speelt in de maatschappelijke discussie en besluitvorming. Het gaat er daarbij vooral om verbeteringen te realiseren. Maatschappelijk relevant en verbeteringsgericht.

De Ombudsman wil daarnaast door haar werk een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van het vakgebied. Zij doet dit door het formuleren van algemeen geldige aanbevelingen.

De Ombudsman maakt deel uit van en laat zich bijstaan en adviseren door een onafhankelijke commissie, genaamd "Commissie Ombudsman MOA".

De ledenraad heeft in 2010 de benoeming van de volgende personen geaccordeerd: *Lex Olivier (Ombudsman)*, *Mario van Hamersveld (Commissie Ombudsman)* en *Sandra Minnee (Commissie Ombudsman)*. Deze benoemingen gelden voor een periode van drie jaar

2 Het jaar 2011-2012

=====

In deze periode werden een aantal cases afgehandeld. Het ging hierbij zowel om cases die door buitenstaanders waren aangekaart als om procedures die op initiatief van de ombudsman werden opgestart(zie onder 4, en Bijlage).

Daarnaast werden de werkwijzen van de MOA Ombudsman, in overleg met het bestuur, verder uitgewerkt.

Er is sprake van een gezamenlijk leerproces , aangezien dit een nieuwe activiteit is en partijen voor het eerst op dit terrein met elkaar samenwerken:MOA en Ombudsman vinden een nieuw wiel uit. MOA is tevreden en trots op het tot nu toe behaalde , de XOmbudsman lijkt wat ambitieuzer en had graag meer resultaat geboekt.

De discussie tussen MOA en Ombudsman ging vooral over:

1. het doen van inhoudelijke uitspraken ´ter verbetering´ door de Ombudsman
2. het tijdig communiceren naar de media buiten de onderzoekssector

Ad 1. het doen van inhoudelijke uitspraken 'ter verbetering' door de Ombudsman
De MOA wil vermijden dat de Ombudsman door het doen van inhoudelijke uitspraken of normeringen partij wordt in een debat. Dit zou het onafhankelijke imago kunnen schaden. MOA ziet de Ombudsman als een toetsend orgaan.
De Ombudsman wenst mede signalerend op te treden en, naast te melden dat men zich aan de codes moet houden, ook aan niet-onderzoekers in het maatschappelijke veld aan te geven hoe die codes dan luiden.

Afgesproken is dat:

- De Ombudsman geen uitspraken doet zonder vooraf onderzoek te hebben gedaan over het onderwerp of naar de partij die ter discussie staat
 - De Ombudsman alleen inhoudelijke aanbevelingen doet die reeds MOA (of ESOMAR) richtlijnen zijn, d.w.z. reeds bekende documenten of geaccepteerd beleid van de Research Keurmerk groep etc.
- Op terreinen waar zulk beleid in onderzoekskringen algemeen geaccepteerd is, maar veelal daarbuiten nog grotendeels onbekend terrein, is de Ombudsman vrij om naar eigen inzicht te opereren en te communiceren.

Ad 2. het tijdig communiceren naar de media buiten de onderzoekssector

De Ombudsman voelt de druk om te reageren op de actualiteit en ook op verzoeken van (landelijke) media dan de MOA.
De MOA bouwt liever gestaag aan gezag dan snel oplossingen te geven. MOA denkt ook dat de actualiteit minder dringend is dan de Ombudsman.

Afgesproken is dat, binnen deze randvoorwaarden de ombudsman zelfstandig kan reageren indien hij door de media wordt benaderd. Uitgangspunt is communicatie zich beperkt tot het uitdragen van de bestaande regelgeving. Daarnaast vervult de ombudsman een agenderende rol buiten de onderzoeksektor

Afgesproken wordt 1x per kwartaal bij elkaar te komen om zaken mondeling door te spreken en snel verbeteringen in werkwijze etc. te kunnen aanbrengen. Moa agendeert, na Consultatie van de Ombudsman.

3 Overzicht van de activiteiten

3.1 Vergaderingen

- 3 commissievergaderingen: 1x Leiden – 1x Amsterdam - 1x conference call
- 2 x overlegvergadering met directeur en voorzitter MOA 15/11/2011 en 8/3/2012
- Daarnaast intensief contact via email en telefoon over lopende cases. Zie bijlage.

3.2 Publiciteit ombudsman in: Clou - Persbericht

3.3 Budgetering

Jaarlijks staat een budget van €10.000 ter beschikking	
Declaraties 2010/2011. Vergoeding werk van de commissie	€ 5000,00
Representatiekosten	€ 369,68
Declaraties 2011/2012 Vergoeding werk van de commissie	€ 5000,00
Representatiekosten tot sept 2012	€ 174,68

3.4. Ontwikkeling Ombudsman Promotieplan : zie onder 5.

4. Tabel 1 Overzicht cases MOA-ombudsman.

Nr	Case	Initiatief	Datum	Duur	Conclusie
1	Het Financieel Dagblad	MOA-LID	Okt 2011	4 weken	Geen Aktie
2	D66 - Ondernemersonderzoek	MOA-LID	Nov 2011	6 weken	Persbericht Publicatie in Clou
3	Groen Links	Ombudsman	Nov 2011	8 weken	Persbericht Publicatie in Clou
4	Windenergie Utrecht	Inwoner Utrecht	Mei 2012	8 weken	Klacht onterecht
5	PC Hooft	Ombudsman	Juli 2012	8 weken	Geen Aktie
6	Lexa	Pending	Sept 2012		



5 OMBUDSMAN-PROMOTIEPLAN 2012/2013

1. INLEIDING.

Sinds enige tijd opereert in Nederland een “ombudsman” voor markt- en opinieonderzoek, onder de vleugels van de brancheorganisatie de MarktOnderzoekAssociatie (MOA). Buiten de vakwereld is de ombudsman nog relatief onbekend. Het is gewenst bestaan en functioneren nader onder de aandacht te brengen van relevante partijen. Er is derhalve besloten een voorlichtingscampagne op te zetten om bekendheid en begrip te verhogen.

2. EEN LIJST MET PERSCONTACTEN.

De voorlichting zal gericht zijn op organisaties en organen die een belangrijke rol spelen in de maatschappelijke besluitvorming; landelijke media (pers, tv), politieke partijen, werkgever- en werknemersorganisaties, voornaamste brancheorganisaties en belangengroepen, maar ook de nationale ombudsman, en vergelijkbare instanties.

3. BROCHURE VOOR KLAGER/BEKLAAGDEN.

Voorgesteld wordt een feitelijke benadering te kiezen met het accent op de missie van de ombudsman en de kenmerkende werkwijzen. Hierbij kan deels worden gerefereerd aan de tot nu verkregen ervaring en resultaten. Maar ook kan kort worden ingegaan op de meest voorkomende “kwalen” en tekortkomingen in het onderzoeksdomein.

4. SCHRIFTELIJKE MAILING TER VERHOOGING BEKENDHEID.

In eerste instantie zal het accent gelegd worden op een schriftelijke mailing: deze kan bestaan uit een korte beschrijving van de ombudsfunctie ombudsman, een overzicht van activiteiten tot nu toe, alsmede een “kant en klaar” interview met de ombudsman. De concept- teksten kunnen door de ombudsman worden opgesteld, MOA (Robert Heeg?) kan voor eindredactie zorgen. De MOA zal het drukwerk voor haar rekening nemen. Vanzelfsprekend zullen ook de mogelijkheden van gebruik van elektronische media worden gezien (e-mail, twitter, Facebook...)

Te overwegen is de mailing te laten aankondigen op een nader in te vullen korte bijeenkomst. Het materiaal van de mailing dient zo te worden opgesteld dat het de komende periode ook bij andere gelegenheden kan worden gebruikt (MOAbouts, MIE etc).

Het ligt in de bedoeling de voorbereiding in April te starten: opstellen teksten en verzamelen van adresinformatie.

Streven is de concept- teksten eind ????? gereed te hebben; voor wat betreft adresinformatie is actieve medewerking van de MOA noodzakelijk.

5. MOA VERTEGENWOORDIGER

Voorgesteld wordt naast de ombudsman commissie vanaf het begin van de implementatie af ook een vertegenwoordiger van de MOA bij de verdere uitvoering van het plan te betrekken.

6. CLOU

Voortzetting van rubriek in de Clou

7. Nationale Ombudsman

Contact met de landelijke ombudsman, met als doel de huidige werkwijze te optimaliseren



BIJLAGE 1

+++++

1 CASE: HET FINANCIËEL DAGBLAD.

Een bijlage in het FD: “Beste Werkgevers 2011”.

In de aanhef van het katern wordt gesproken over “het meest betrouwbare werkgeversonderzoek van Nederland”. Gezien het feit dat hier gesproken wordt over “onderzoek”, is de ombudsman van mening, dat van het FD (noblesse oblige) dan ook verwacht mag worden, dat zij voldoet aan de eisen die aan goed uitgevoerd marktonderzoek mogen worden gesteld.

De ombudsman komt tot de volgende conclusie .

1/ FINANCIËEL DAGBLAD

Het FD draagt geen verantwoordelijkheid voor de inhoud van de bijlage bij het FD. Het is ‘Een commerciële bijlage van Effectory, verspreid door het Financieel Dagblad. Het enige wat we zouden kunnen zeggen is dat dit nergens vermeld was. Hierdoor zou verwarring kunnen ontstaan over de mate van endorsement.

2/EFFECTORY

Effectory spreekt systematisch over Beste Werkgevers 2011. Een soort Miss verkiezing. Miss Nederland : de mooiste dame van Nederland (..... die meegedaan heeft aan de wedstrijd). De uitnodiging om mee te doen aan de wedstrijd is breed landelijk gedaan. Niet meedoen kan dus, tot op zekere hoogte gezien worden als non-response.

3/ ONDERZOEK

In enkele zinnen wordt het begrip “onderzoek” gebruikt. De aanpak is ook gedeeltelijk onderzoek. Het zichzelf aanmeldend bedrijf wordt onderzocht. Hier gaat men (naar het zich laat aanzien) zorgvuldig te werk.

Het totaal is natuurlijk niet representatief voor totaal Nederland. Dit wordt ook nergens beweerd.

Gehanteerde formuleringen:

- De winnaars behoren tot de beste werkgevers van Nederland.
- De winnaars behoren tot de voorhoede van Nederland.
- Winnaars scoren ruim boven het landelijk gemiddelde

Hier zoekt men de grenzen van het toelaatbare op. De zinnen zijn professioneel gekozen. Het is aannemelijk dat hier een PR bureau aan het werk is geweest.

Een belangrijke vraag is vooralsnog onbeantwoord. Wat heeft Effectory eraan gedaan om te voorkomen dat uitslagen gemanipuleerd worden door de deelnemers. Denk aan de “Televiziering” aanpak.

Het FD aanspreken is kansloos. Effectory aanspreken op hun interpretatie van de begrippen onderzoek en Nederland en hen wijzen op de gevaren is mogelijk. Meer zit er niet in.

AKTIE: GEEN

+++++

2 CASE D66 –ONDERNEMERSONDERZOEK 2011

Het gaat hier om het D66 ONDERNEMERSONDERZOEK 2011. In de samenvatting treffen wij de volgende zinsnede aan: ‘Uit het in deze zomer door D66 uitgevoerde online ondernemersonderzoek 2011 blijkt dat ondernemers kritisch zijn over het gevoerde kabinetsbeleid. De 774 deelnemers geven het kabinet Rutte een magere 5.8.’
In de rapportage wordt geen deugdelijke verantwoording afgelegd over de onderzoeksopzet en de onderzoeksvaliditeit.

Op grond van de verzamelde informatie waarneming constateert de ombudsman het volgende:

- Het onderzoek was voor iedereen vrij toegankelijk. Ook voor niet ondernemers
- Respondenten konden in ieder geval niet meerdere malen deelnemen aan het onderzoek.
- Het onderzoek werd nadrukkelijk uitgevoerd onder D66-vlag. Dit kan er toe hebben geleid dat een overmaat aan D66 georiënteerde ondernemers aan het onderzoek hebben deelgenomen. Omdat politieke voorkeur geen onderdeel uitmaakt van de vraagstelling kon hiervoor niet worden gecorrigeerd.
- Het onderzoek baseerde zich op zelfselectie van respondenten. Bekend fenomeen hierbij het feit dat met name ontevreden personen deelnemen aan het onderzoek.

D66 reageert als volgt:

“In de klacht wordt gesteld dat D66 dit onderzoek heeft gepresenteerd als zijnde representatief. Die analyse deel ik niet. En die pretentie hebben wij ook niet gehad. In de responsanalyse staat duidelijk uitgesplitst hoe het totaal van 774 deelnemers is opgebouwd. Er wordt in dit hoofdstuk geen uitspraak gedaan over de representativiteit van deze groep.

Van een claim ten aanzien van het wetenschappelijk karakter die volgens uw begeleidende brief 'nadrukkelijk door de opdrachtgever' zou worden gedaan, is dan ook allerm minst sprake. In de weergave van de resultaten valt voorts het volgende te lezen: "Maar bovenal is het onderzoek voor ons een bron van directe informatie op basis waarvan we op korte termijn concrete voorstellen gaan doen, ter versterking van de positie van ondernemers en zelfstandigen."

Het eindoordeel van de MOA Ombudsman:

In de verslaglegging en berichtgeving omtrent het onderzoek wordt systematisch gesproken over “ondernemer” en “ondernemers” Hierbij wordt de suggestie gewekt dat er sprake is van onderzoeksuitkomsten die representatief zijn voor de ondernemers van Nederland. Hoewel het niet verstandig is om interne beleidsvorming te baseren op niet representatieve onderzoeksresultaten staat het de partij vrij om “de lat” lager te leggen. Indien echter door middel van nieuwsbrieven de publiciteit gezocht wordt, dient te worden aangegeven voor welke onderzoeksdoelgroep de resultaten representatief zijn. Indien dit niet bekend is, zal dit laatste in de tekst duidelijk moeten worden weergegeven dan in het onderhavige D66 rapport. Dit is in de onderhavige rapportage niet gebeurd en is derhalve laakbaar.

De zichzelf selecterende deelnemers vulden een vragenlijst in met behulp van een bezoek aan <http://www.kwiksurveys.com/> Dit verklaart het feit dat de vragenlijst niet meer online ingezien kan worden. Uit oogpunt van transparantie achten wij dit minder gewenst. Uit de verslaglegging blijkt dat de Website van D66 een centrale rol heeft gespeeld bij de zelfselectie van deelnemers. Het vermoeden van het feit dat er geen controle heeft plaatsgevonden op politieke voorkeur werd tijdens de wederhoor niet bestreden en wij gaan ervan uit dat een vraag naar politieke voorkeur, ten onrechte, niet in de vragenlijst is opgenomen. De vergelijking met universumgegevens ontbreekt. In het onderzoek zijn een aantal gegevens over regio, bedrijfsgrootte en branche opgenomen. Indien representativiteit voor D66 geen issue is dan kan de vraag gesteld worden waarom dan zo uitvoerig wordt stilgestaan bij eerdergenoemde kenmerken.

Vrije toegankelijkheid

De MOA stelt dat het ook voor niet-ondernemers mogelijk was om aan het onderzoek deel te nemen. In het verweer is dit door D66 niet weersproken. Bij de huidige testopzet is dit onvermijdelijk. Middels controleprocedures had dit voorkomen moeten worden.

Daarnaast vreest de MOA Ombudsman dat het ook mogelijk was om meerdere malen aan het onderzoek deel te nemen. Ook hiervoor werd, naar wij veronderstellen, niet gecorrigeerd. De MOA Ombudsman acht dit laakbaar.

Het schoolcijfer

Wanneer vragenlijsten worden ingevuld op basis van zelfselectie zullen, gemiddeld genomen, andere schoolcijfers worden gegeven dan wanneer de vragenlijsten worden ingevuld op basis van een random selectie van deelnemers. Zelfselectie leidt ertoe dat er relatief veel negatieve deelnemers zullen overgaan tot het invullen van de vragenlijst. Het in de publiciteit brengen van een dergelijk, door zelfselectie ernstig vertekend, schoolcijfer is laakbaar.

AKTIE: PLAATSING VAN DE UITSPRAAK OP DE MOA WEBSITE – UITSTUREN PERSBERICHT

+++++

3 CASE GROEN LINKS : ENQUÊTE KINDEROPVANG

GroenLinks heeft een onderzoek uitgevoerd onder bezoekers van de website van Groen Links onder de naam “Enquête Kinderopvang”. De uitnodiging om mee te doen aan de enquête is gepubliceerd op de website van GroenLinks en is via de mail onder mensen verspreid die hebben aangegeven van acties van GroenLinks rond de kinderopvang op de hoogte te willen blijven.

Binnen twee weken hebben 10 915 mensen de enquête ingevuld.

Het rapport werd aan minister Kamp aangeboden, met het verzoek om te reageren op de onderzoeksresultaten.

Op de website wordt het volgende gesteld: Maar liefst 30 procent van de ouders zegt minder te gaan werken door de bezuinigingen op de kinderopvang. 9 procent van hen stopt zelfs helemaal. Dat blijkt uit onderzoek van GroenLinks.

Deze zinsnede staat symbool voor de wijze waarop in het rapport Enquête Kinderopvang over de onderzoeksresultaten wordt gepubliceerd

Op grond van de beschikbare informatie constateert de MOA het volgende:

- Het onderzoek was voor iedereen vrij toegankelijk.
- Het onderzoek werd nadrukkelijk uitgevoerd onder bezoekers van de GroenLinks site. Dit kan er toe hebben geleid dat een overmaat aan GroenLinks stemmers aan het onderzoek hebben deelgenomen. Omdat politieke voorkeur geen onderdeel uitmaakt van de vraagstelling, kan hiervoor niet worden gecorrigeerd.
- Door een expliciete open uitnodiging te sturen aan degene die middels GroenLinks op de hoogte willen blijven van de ontwikkelingen op het gebied, ontstaat het gevaar, dat personen die getroffen worden door de bezuinigingen op de kinderopvang, meer dan gemiddeld voorkomen in het onderzoek. Dit kan de representativiteit van het onderzoek schaden. Een relevant overzicht van de steekproefopbouw ontbreekt.
- Het onderzoek baseerde zich op zelfselectie van respondenten. Een bekend fenomeen hierbij is het feit dat met name ontevreden personen deelnemen aan het onderzoek. Men kan dit vergelijken met de evaluatieformulieren die in hotelkamers aanwezig zijn en die alleen door de zeer ontevreden respondenten worden ingevuld.
- De tekst op de website en de rapportage suggereert dat het onderzoek een representatief beeld geeft van Nederlanders die gebruik maken van de kinderopvang. Citaten: Op de Website stelt GroenLinks “Om de gevolgen van deze bezuiniging goed in beeld te brengen houdt Ineke van Gent een enquête onder ouders”. Nergens in het onderzoek is vastgesteld dat de deelnemers aan de enquête daadwerkelijk ouders van kinderen zijn.

Verweer

GroenLinks heeft besloten geen gebruik te maken van de geboden mogelijkheid tot het voeren van verweer.

Het oordeel van de MOA Ombudsman

Algemene representativiteit

In de verslaglegging en berichtgeving omtrent de enquête wordt systematisch gesproken over “ouders”, “gezinnen” en “moeders”. Hierbij wordt de suggestie gewekt dat er sprake is van onderzoeksuitkomsten die representatief zijn voor de Nederlandse situatie.

Doelgroep representativiteit

In de enquête is geen onderzoek gedaan naar het feit of deelnemers daadwerkelijk ouders van kinderen zijn. De kans dat ook “niet ouders” aan het onderzoek deelnemen is derhalve nadrukkelijk aanwezig. Dit is bij de huidige enquête opzet niet te vermijden maar het feit dat er geen check heeft plaatsgevonden is laakbaar.

De omschrijving van de onderzochte doelgroep

De omschrijving “ouders” is misleidend. De juiste omschrijving is in de onderhavige publicaties en rapportages niet gehanteerd en is derhalve laakbaar. De omschrijving “Deelnemers aan de enquête” kan wel.

De politieke voorkeur van de deelnemers

De zichzelf selecterende deelnemers vulden een vragenlijst in met behulp van een bezoek aan de website van Groen Links. Het ligt in de lijn der verwachting dat vooral Groen Links aanhangers de website van de partij bezochten. Omdat geen onderzoek werd gedaan naar de politieke voorkeur van de deelnemers kan hiervoor ook niet meer worden gecorrigeerd. Deze werkwijze is onzorgvuldig.

De vergelijking met universumgegevens ontbreekt

Er is geen vergelijk gemaakt met landelijk representatieve inkomensgegevens. Daarnaast ontbraken vraagstellingen over relevante socio demografische achtergrondgegevens als leeftijd en gezinssamenstelling. Een beoordeling van de representativiteit van de enquête resultaten op basis van een vergelijk tussen de samenstelling van de deelnemers en census gegevens kon derhalve niet plaatsvinden. Ook deze werkwijze is onzorgvuldig.

Vrije toegankelijkheid

Wanneer enquêtes worden ingevuld op basis van zelfselectie zullen, gemiddeld genomen, andere oordelen worden gegeven dan wanneer de enquêtes worden ingevuld op basis van een random selectie van deelnemers. Zelfselectie leidt ertoe dat er relatief veel benadeelde en negatieve deelnemers zullen overgaan tot het invullen van de vragenlijst. Het in de publiciteit brengen van een dergelijk, door zelfselectie ernstig vertekende onderzoeksuitkomsten is laakbaar.

Meerdere malen deelnemen

Daarnaast vreest de MOA Ombudsman dat het ook mogelijk was om meerdere malen aan het onderzoek deel te nemen. Ook hiervoor werd, naar wij veronderstellen, niet gecorrigeerd. De MOA Ombudsman acht dit laakbaar.

AKTIE: PLAATSING VAN DE UITSPRAAK OP DE MOA WEBSITE – UITSTUREN PERSBERICHT

Naschrift: Minister Kamp antwoordt de tweede kamer - 20 januari 2012

Vraag 5:

Wat is uw reactie op de verwachting van de FNV dat waarschijnlijk 15% van de ouders zal stoppen met werken?

Antwoord 5:

De conclusie dat waarschijnlijk 15% van de ouders zal stoppen met werken is gebaseerd op een enquête die via de website van FNV en Abvakabo FNV onder ruim 1000 ouders is gehouden. De representativiteit van het onderzoek is twijfelachtig. Vooral respondenten met een uitgesproken mening doen mee. De MOA-ombudsman roept dan ook op om dit soort enquêteresultaten kritisch te beoordelen². De MOA, Center for Information Based Decision Making & Marketing

Research, is een vereniging van bedrijven en instellingen die zich bezighouden met Market Research en Marketing Intelligence. MOA zet zich in om de kwaliteit van onderzoek en statistiek te verbeteren en stelt daartoe samen met andere brancheorganisaties gedragscodes op.

+++++

4 CASE ONDERZOEK NAAR WINDENERGIE DOOR DE GEMEENTE UTRECHT

De afdeling Bestuursinformatie van de gemeente Utrecht heeft een onderzoek uitgevoerd onder de leden van het “Bewonerspanel Utrecht” naar windenergie als onderdeel van de oktobermeting inwoners van de gemeente Utrecht. Doel van het onderzoek was het verkrijgen van een beter beeld van de mening van inwoners van de gemeente Utrecht over windenergie in het algemeen en windenergie op bedrijventerrein Lage Weide in het bijzonder.

Klager heeft op middels het inzenden van een klachtenformulier bezwaar gemaakt tegen het de wijze waarop dit onderzoek is uitgevoerd alsmede de wijze waarop over de resultaten van het onderzoek is gepubliceerd.

De klacht

De gemeente Utrecht wil 8 tot 14 windmolens van circa 150 meter hoog plaatsen in de wijk Lage Weide in Utrecht en heeft onderzoek uitgevoerd met behulp van het Utrechtse bewonerspanel.

Klager stelt zich op het volgende standpunt:

- Niet alle respondenten zijn bekend met de problematiek.
- Het panel is gebaseerd op zelfselectie.
- De vraagstelling in het onderzoek is suggestief.
- De stellingen in het onderzoek waren neutraal en zonder waardeoordeel.
- De steekproefverantwoording (wijken en politieke voorkeur) is onvoldoende.
- De non-response krijgt onvoldoende aandacht.
- De steekproef is onvolledig.

Het oordeel van de Ombudsman met inachtneming van het verweer van de gemeente Utrecht

Niet alle respondenten zijn bekend met de problematiek

Dit klopt en is onvermijdelijk. Het gaat hier om een algemeen onderzoek naar windenergie en het onderdeel “Lage weide” is hierbij een sluitstuk geweest. De gemeente Utrecht streeft ernaar om in een vroeg stadium van de ontwikkeling van plannen onderzoek te doen naar de mening van haar inwoners. Gedeeltelijke onbekendheid is dan onvermijdelijk

Het panel is gebaseerd op zelfselectie

Dit klopt en is onvermijdelijk indien gekozen wordt voor het werken met online panels.

Door te stratificeren op socio-demografische kenmerken wordt op aanvaardbare wijze rekening gehouden met mogelijke statistische vertekeningen door zelfselectie. De representativiteit van het bewonerspanel werd onderzocht bij de start van het panel en samenstelling van de deelnemers aan de oktobermeting werd hierop getoetst.

De gemeente Utrecht maakt voor haar panelopzet en panelbeheer gebruik van de dienstverlening van I&O. Dit bureau heeft weliswaar geen ISO 26362 certificaat, maar beschikt door haar lidmaatschap van de MOA Keurmerksgroep wel over een ISO 20252 certificering. De gemeente Utrecht mag er daarom vanuit gaan dat dit bureau zich houdt aan strikte kwaliteitsmaatstaven.

De vraagstelling in het onderzoek is suggestief

Van suggestieve vraagstelling is sprake wanneer de formulering van een vraag zodanig is dat richting gegeven wordt aan het gegeven antwoord.

De formulering “Ik heb geen bezwaar” zou een vertekening kunnen opleveren, maar hetzelfde geldt voor de formulering “Ik heb bezwaar”.

Bij de vragen in het “Windenergie” onderzoek van de gemeente Utrecht is van bewust nagestreefde beïnvloeding van resultaten, volgens de ombudsman, geen sprake.

De steekproefverantwoording (wijken en politieke voorkeur) is onvoldoende

De Ombudsman constateert dat de steekproefverantwoording in de rapportage ontbreekt. De

MOA stelt zich op het standpunt dat deze verantwoording niet achterwege mag blijven. Het geeft een kwaliteitssignaal aan de publieksgroepen. Hierbij kan dan tevens worden aangegeven of een herweging noodzakelijk was.

Het mogelijk ondervertegenwoordigd zijn van ouderen is niet waarschijnlijk. Het ontbreken van allochtonen is een algemeen probleem dat bij al het, in Nederland, uitgevoerde marktonderzoek speelt.

Hetzelfde geldt voor zelfselectie op basis van onderwerp. Ook dit is een algemeen kenmerk van alle marktonderzoeken. Ook bij random getrokken steekproeven van eenmalig deelnemende respondenten. Daarom moeten de responsepercentages goed in de gaten worden gehouden. Dit is door de gemeente Utrecht gedaan.

De non-response krijgt onvoldoende aandacht

Uiteindelijk werkte rond de 50% van de ondervraagden niet mee aan het onderzoek. Wij vinden dit een goed resultaat. Daarnaast werden reminders uitgestuurd teneinde de non-response tot een minimum te beperken

De steekproef is onvolledig

De keuze om het onderzoek te beperken tot inwoners van de gemeente Utrecht is een vrije keuze van de onderzoekers en is marktonderzoek-technisch niet laakbaar, mits dit in de rapportage duidelijk wordt aangegeven. Dit laatste is het geval.

Niet alle respondenten zijn bekend met de problematiek

In het opinieonderzoek is het onvermijdelijk dat niet iedereen op de hoogte is van (of afdoende kennis heeft over) de onderwerpen waarover een mening wordt gevraagd. Onderzoekers dienen hiermee rekening te houden. In de onderzoek werd het niveau van onbekendheid met het onderwerp terecht gemeten en in de rapportage vervolgens vermeld. De gemeente Utrecht heeft derhalve juist gehandeld.

Zelfselectie is bij dataverzameling met behulp van online panels een algemeen verschijnsel waar iedere gebruiker mee wordt geconfronteerd. De gemeente Utrecht heeft hiermee, naar wij aannemen, afdoende rekening gehouden. Dat gegevens hierover alleen op verzoek worden verstrekt is wellicht spijtig. Temeer daar de gemeente Utrecht de voorlichting over de opzet en de resultaten van het bewonerspanel in het bewonersportal op adequate wijze verzorgt.

De non-response krijgt onvoldoende aandacht

Een responsepercentage van 43% is een bevredigend responsepercentage. Door het uitsturen van een reminder en (vermoedelijke) check op socio demografische kenmerken heeft de gemeente Utrecht een acceptabele werkwijze gehanteerd.

Samenvattend

Voor wat betreft de opzet en de uitvoering van het onderzoek "Windenergie" door de gemeente Utrecht zijn naar het oordeel van de MOA Ombudsman geen zaken aan het licht gekomen die in strijd zijn met de geldende richtlijnen en kwaliteitseisen met betrekking tot steekproeftrekking en dataverzameling.

Men kan van mening verschillen over de juistheid van het gekozen onderzoekuniversum, de steekproefomvang of over de gehanteerde vraagstelling. Hierover doet de ombudsman geen uitspraken.

De ombudsman is wel van mening dat het wenselijk is in persberichten en publicaties informatie op te nemen over socio demografische representativiteit van de steekproef alsmede de gerealiseerde response.

AKTIE : GEEN

+++++

5 CASE PC HOOFT

De PC Hooft Groep heeft e-mails laten verzenden door www.veeluitstapjes.nl waarin ontvangers worden uitgenodigd om 5 vragen in te vullen. Hiervoor krijgt ontvanger men 10 Euro. Eventuele onrechtmatige toezending van de mail valt derhalve onder de verantwoordelijkheid van "veeluitstapjes"

Hierna het verzoek: Doe mee aan een uitvaartverzekering enquête en ontdek welke uitvaart het beste bij U past.

Er staat in de e-mail: doe mee aan de enquête en ontdek welke het beste bij u past. Dan is het lastig om dan te stellen dat er sprake is van marktonderzoek.

De volgende vragen moeten beantwoord worden :

1. Wist u dat uitvaartkosten al snel kunnen oplopen tot 10.000 euro?
2. Vindt u het belangrijk dat nabestaanden worden ontzorgd na uw overlijden?
3. Wist U dat ruim de helft van de nabestaanden als gevolg van een uitvaart een aanvullende factuur moeten betalen en dat dit een belangrijke oorzaak is van familiedrama's?
4. Heeft U een uitvaart verzekering?
5. Wist U dat U zich zeer betaalbaar tegen de kosten van een uitvaart kunt verzekeren?

Vul onderstaand formulier in en wij benaderen U met meer informatie.

Centrale vraag: Is hier sprake van onderzoek- enquête- direct marketing

Wat zegt de Nederlandse Reclamecode hierover:

Bij de beoordeling of reclame misleidend is moet mede worden gelet op al haar kenmerken en omstandigheden, de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium en het publiek waarvoor zij is bestemd.

Misleidend is elke reclame die gepaard gaat met onjuiste informatie of voor de gemiddelde consument onduidelijk of dubbelzinnig is ten aanzien van bijvoorbeeld een of meer van de onder a t/m g genoemde elementen, en de gemiddelde consument ertoe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.

PC Hooft heeft hierover goed nagedacht en heeft de grenzen van het toelaatbare opgezocht.

Het belang van de case ontstaat door het feit dat er nogal wat van dit type online verkoopactiviteiten plaatsvinden waar de zweem van onderzoek aanwezig is

AKTIE: Na overleg met juristen werd besloten geen actie te ondernemen.

- Het woord onderzoek wordt nergens gebruikt.
- Het is geen vaststaand gegeven dat een enquête en onderzoek synoniemen van elkaar zijn.
- PC hoeft zal betogen dat in het begin is aangegeven dat het doel van de vragen is om vast te stellen welke uitvaart het beste past. Daarmee voldoet men aan de eis van transparante doestellingen.

Er is sprake van een manipulatieladder:

Geld → enquête → vraag → vragenformulier → aanbieding;

De suggestie dat men 10 Euro kan ontvangen is laakbaar en zou bij de reclamecodecommissie aan de orde kunnen worden gesteld. Dit is echter geen ombudsman activiteit.

+++++