



ISO NORMEN – ISO 20252:2019

In 2006 is de norm ISO 20252 voor marktonderzoek in internationaal verband geïntroduceerd. Met de komst van deze norm is sprake van een algemene kwaliteitsstandaard die naast specifieke eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van marktonderzoekprojecten, ook eisen stelt aan de kwaliteitsbewaking in het algemeen binnen de voor deze norm gecertificeerde marktonderzoekbureaus. Het doel van de conformiteit met de norm en de toetsing daarvan is het transparant maken van het marktonderzoekproces waardoor opdrachtgevers van marktonderzoekbureaus zoveel mogelijk zekerheden verkrijgen dat de door hen verleende marktonderzoekopdrachten op een zo hoog mogelijk kwaliteitsniveau worden uitgevoerd. Slecht uitgevoerd marktonderzoek vergroot de kansen op economische schade bij opdrachtgevers van marktonderzoek in aanzienlijke mate, met alle negatieve maatschappelijke consequenties van dien. Door toepassing van de ISO norm 20252 hebben opdrachtgevers de zekerheid dat hun opdrachten volgens internationaal genormeerde kwaliteitseisen inzake marktonderzoek uitgevoerd worden.

De inhoud van de norm ISO 20252 is eerst in 2012 en recentelijk in 2019 geactualiseerd door de ISO Technische Commissie 225. De meest recente versie is op dit moment derhalve ISO 20252:2019. In deze nieuwe versie is nu ook de access panelnorm ISO 26362 geïntegreerd, die daarmee als aparte ISI-norm komt te vervallen. Nieuw in ISO 20252:2019 is ook een sectie over 'digital analytics'.

Het merendeel van de grote en middelgrote marktonderzoekbureaus alsmede een aantal kleinere marktonderzoekbureaus in Nederland (bij elkaar een kleine 50 bureaus) is in de afgelopen jaren gecertificeerd voor ISO 20252:2012. Het overgrote deel van deze audits is uitgevoerd door de Stichting Toetsingsbureau KCC.

Wat komt in ISO 20252:2019 aan de orde?

In de kwaliteitsnorm ISO 20252:2019 worden eisen gesteld met betrekking tot de volgende onderwerpen:

- Het kwaliteitsmanagementsysteem van het bureau: wie is verantwoordelijk voor de kwaliteit? Is er een kwaliteitshandboek? Worden interne audits gehouden? Hoe vindt klanttevredenheidsonderzoek plaats? Hoe worden medewerkers getraind in het uitvoeren van de aan hen toevertrouwde taken?
- Welke eisen worden gesteld aan toeleveranciers? En hoe wordt periodiek intern het kwaliteitssysteem gevalueerd en beoordeeld?
- Uitvoerende aspecten met betrekking tot onderzoek: opstellen van offertes, projectplanning, omgang met opdrachtgevers tijdens de uitvoering van een project, ontwikkelen en testen van vragenlijsten, steekproeftrekking, analyse en rapportage, etc.

- Steekproefmethoden en het gebruik van access panels
- Datacollectie: rekruteren en trainen van interviewers, kwalitatieve onderzoeksessies, steekproeven, controle op gehouden veldwerk (face-to-face en telefonisch), online datacollectie, schriftelijk onderzoek, observatie- en mystery onderzoek, etc.
- Online-onderzoek met self-completion vragenlijsten
- Observatiemethoden (fysiek, bijvoorbeeld mystery-shopping, en digitale observatie)
- Datamanagement en dataprocessing: data-cleaning, coderen van data, data-editing, data-analyse, opslag en beveiliging van databestanden, etc.
- Rapportering: specifieke eisen met betrekking tot het rapporteren van uitkomsten van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksprojecten.

Nieuw aan ISO 20252:2019 is het werken met 'annexes' die aangeven met welke onderzoeksactiviteiten een bureau zich bezighoudt: de annexes waarvoor bureaus zich kwalificeren, worden ook op het uit te reiken ISO-certificaat genoemd.

Meer informatie of een afspraak maken met Toetsingsbureau KCC? Neem dan contact op met Ed van Eunen via ed.van.eunen@toetsingsbureau-kcc.nl onder vermelding van het ISO-nummer.

MET HET DATA & INSIGHTS NETWORK, WEET JE MEER EN WEET JE HET EERDER!