



EMRQS

De kwaliteitsnorm voor marktonderzoek



Belgische Federatie
van Marktonderzoeksbureaus



Beroepsorganisatie Febelmar promoot nieuwe norm

In 2003 introduceerde Febelmar, de federatie van Belgische marktonderzoeksbureaus, de nieuwe kwaliteitsstandaard voor de sector. Nu, goed een jaar later, is de federatie trots dat reeds 18 van haar leden de certificering behalen. Febelmar vertegenwoordigt in België 90 % van de totale investeringen in marktonderzoek. De inspanningen die Febelmar doet voor de introductie en implementatie van de kwaliteitsnorm, liggen in het verlengde van haar opdracht: marktonderzoek stimuleren en propageren, ijveren voor een verregaande competentie binnen de sector. Vanuit een ruimer perspectief, verdedigt de federatie de belangen van haar leden, maakt ze de deontologie bekend en kijkt ze toe op de naleving ervan.



Professionalisme als standaard

Marktonderzoek is haar kinderschoenen ontgroeid. Expertise en competentie zijn ruimschoots opgebouwd, geijkte procedures en methodes werden toegepast en een professionele beroepsvereniging, Febelmar, werd opgericht. De toegenomen professionalisering is op Europees niveau in een nieuwe kwaliteitsnorm gegoten: de "European Market Research Quality Standards", kortweg EMRQS. Hij garandeert klanten een continuë kwaliteit, volgens afgesproken standaarden qua procedures, methodieken, controle en rapportering. Ofwel: professionalisme als standaard. In België wordt EMRQS geïmplementeerd onder impuls van Febelmar.



Waarom een norm?

In haar streven naar steeds meer professionalisme binnen de sector van marktonderzoek, sloot Febelmar zich aan bij het initiatief van het Europese EFAMRO. Deze Europese overkoepelende organisatie van nationale federaties stelde een bedrijfs-specifieke kwaliteitsnorm voor marktonderzoek op, die internationaal erkend is. De EMRQS norm zal spoedig in heel Europa de maatstaf zijn. De inspiratie voor deze norm kwam uit de consensus die gegroeid was tussen klant en bureau over de manier waarop een onderzoeksproject best wordt aangepakt en uitgevoerd. Klanten verwachten

toenemend professionalisme en competentie. Deze eensgezindheid werd daarom vastgelegd en gesystematiseerd in een kwaliteitsnorm.

De federatie van Belgische marktonderzoeksbureaus, Febelmar, schaarde zich resoluut achter de norm. De norm halen is nu een voorwaarde om volwaardig lid te zijn. Febelmar koos als partner bij de implementatie voor de auditfirma SGS.



De norm geeft professionalisme vaste vorm

De basistekst van de EMRQS-norm beschrijft criteria waaraan professioneel markt-onderzoek moet voldoen. Hieruit vloeien een aantal procedures, methodes, controle en rapportering die zorgen voor nog meer uniformiteit, kwaliteit, professionaliteit en transparantie in marktonderzoeken.

Binnen Febelmar werd de Europese basistekst aangepast aan de Belgische situatie. Bijzondere aandacht ging naar de verifieerbaarheid. En de tekst werd uitgebreid met een aantal inhoudelijke eisen op het vlak van controle. De aangestelde auditor SGS waakte erover dat de uiteindelijke norm de basistekst respecteert. De beschreven normen zijn gelijk of zelfs strenger dan de oorspronkelijke.



Wie krijgt het certificaat?

De auditfirma SGS maakt uit of het kandidaat-marktonderzoeksbureau aan de voorwaarden voldoet om gecertificeerd te worden. Zij toetst een aantal willekeurig geselecteerde projecten aan de norm en beoordeelt via diverse meetpunten. Certificering is geldig voor één jaar.



Controle van naleving

Elk jaar opnieuw doet SGS een vervolgaudit. Het certificaat wordt hernieuwd voor een jaar, of er komt een waarschuwing om binnen de 6 maanden eventuele tekortkomingen recht te zetten. Lukt dit niet, dan wordt het certificaat ingetrokken. Momenteel hebben de meeste Febelmar-leden hun certificaat behaald. Bureaus die in juli 2004 nog in de voorbereidingen zitten, zijn automatisch "Kandidaat-lid, onder voorbehoud van certificering". Zij krijgen nog twee jaar de tijd om de norm te implementeren.



Zekerheid voor de klant

De klant kan nu, nog meer dan vroeger, bewust kiezen voor een bureau dat zich engageert om professioneel te werken, volgens beproefde technieken en procedures. Dit betekent dat de resultaten nog meer aan betrouwbaarheid zullen winnen. Voor internationaal georiënteerde klanten is het Europese karakter van deze kwaliteitsstandaard een belangrijke meerwaarde. In de toekomst zal de EMRQS norm verder evolueren samen met nieuwe marktonderzoeksmethodes, wetgeving,... Febelmar wenst het EMRQS-instrument te gebruiken als een stimulans voor verhoogd professionalisme.



Wenst u meer informatie over de nieuwe norm?
Wilt u weten welke bureaus gecertificeerd zijn?
Surf naar www.febelmar.be of bel naar Febelmar op 02 640 06 45.

Febelmar
Belgische Federatie van Marktonderzoeksbureaus
Kroonlaan 159-165
1050 Brussel
tel 02 640 06 45 - fax 02 648 34 08
www.febelmar.be – info@febelmar.be

