

# Een case voor de collegebanken



OMBUDSMAN LEX OLIVIER

**In de afgelopen periode ben ik – als onlangs geïnstalleerde MOA-ombudsman – een aantal malen geconfronteerd met situaties die onvoldoende ernstig waren om een formele klachtenprocedure te starten, maar die toch absoluut niet door de beugel kunnen. Hierover rapporteren wij in deze nieuwe Clou-rubriek waarbij wij de zaken zo concreet mogelijk zullen benoemen zonder de identiteit van partijen prijs te geven. Een eerste case, waarbij we ons beperken tot de hoofdlijnen, heeft betrekking op het gebruik van cookies. Het volgende deed zich voor:**

Een semi-universitair instituut doet onderzoek naar de mate waarin vooraf toestemming wordt gevraagd tot het plaatsen van cookies. Men ondervraagt 85 bedrijven waarvan er 19 cookies blijken te gebruiken. Van die 19 bedrijven zijn er 10 die vooraf geen toestemming vragen. Dit is overigens wettelijk (nog) niet verplicht. De onderzoekers concluderen:

*De meerderheid van de bedrijven die cookies gebruiken (53%) vraagt gebruikers niet om*

*toestemming voor het plaatsen van het cookie op hun computer.*

Deze conclusie valt slecht bij branchepartijen, waarna het semi-universitair instituut zich als volgt verdedigt:

*Sommige uitkomsten zijn slechts gebaseerd op een klein aantal respondenten. De deelnemers aan het onderzoek zijn echter bekende en respectabele bedrijven. De resultaten kunnen daardoor gelezen worden als indicatie voor de huidige praktijk met betrekking tot het plaatsen van cookies.*

De ontevreden branchepartijen stellen dat een betrouwbare steekproef meestal uitgaat van 10% van het totale universum, en dat het semi-universitair instituut in het onderzoek een veel kleiner percentage van de markt heeft onderzocht. Ze verwijzen het onderzoek naar de prullenbak, overigens ook op basis van andere argumenten, die niets met marktonderzoek te maken hebben.

Als Ombudsman lees ik dit alles – met stijgende verbazing – in een aantal openbare persberichten. Een goede case voor in de collegebanken. Zelden trof ik zoveel foute redeneringen in één en dezelfde case.

*Nee* De betrouwbaarheid van uitkomsten wordt niet bepaald door het percentage van de doelgroep die ondervraagd wordt, maar door de omvang en de representativiteit van de steekproef.

*Nee* Een 'bekende en respectabele' respondent hoeft nog geen representatieve respondent te zijn.

*Nee* Een percentage toekennen aan uitkomsten binnen een groep van 19 respondenten betekent meer suggereren dan men kan waarmaken

*Nee* Men mag in de steekproefverantwoording niet spreken over indicatieve

resultaten en dit in de hoofdttekst veronachtzamen.

*Nee* Als iemand spreekt over een meerderheid (bij 53%) suggereert hij een 'ruime' meerderheid. Zeker bij een steekproefomvang van n=19 is dit niet wenselijk.

Er is nog wel een positief punt te noemen. De rapportage en de discussie over de uitkomsten was openbaar zodat iedereen er kennis van kon nemen.

Maar als zelfs op dit semi-wetenschappelijke niveau zo wordt geanalyseerd en gediscussieerd krijgen wij een 'top van de ijsberg'-gevoel en blijft er voor de MOA nog een schone taak weggelegd. <<

## Ombudsman MOA

De Marktonderzoekassociatie (MOA) stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het marktonderzoek. Om dat zoveel mogelijk te waarborgen kan men zich in verband met klachten of geschillen, wanneer het gaat om klachten tegen personen die geen lid zijn van de MOA, wenden tot de Ombudsman MOA. De Ombudsman kan daarnaast gevraagd of ongevraagd onderzoek doen naar de kwaliteit van uitgevoerd marktonderzoek evenals naar de juiste interpretatie van onderzoeksresultaten.

De Ombudsman wil komen tot openbare aanwijzingen en richtlijnen met een bredere toepassing binnen de branche en een visie op toekomstige ontwikkelingen. Samenstelling van de Commissie Ombudsman MOA: Lex Olivier (Ombudsman), Mario van Hamersveld en Sandra Minnee (Commissie Ombudsman).

De Ombudsman MOA is te bereiken via [ombudsman@moaweb.nl](mailto:ombudsman@moaweb.nl)

Voor meer informatie:  
<http://www.moaweb.nl/kwaliteitsnormen/compliance/moa-ombudsman-1>