

**MSPA Code met professionele standaarden en ethische code voor leden**

Het doel van de Mystery Shopping Providers Association (MSPA) is om de dienstverlening te verbeteren en uitmuntendheid te stimuleren in de mystery shopping-sector. Een fundamenteel doel van MSPA is ervoor zorgen dat consistente standaarden worden gehandhaafd. Om de waarde en de reputatie van mystery shopping-diensten te verbeteren en om het gebruik van deze diensten te stimuleren, is het belangrijk dat de informatie over mystery shopping-diensten nauwkeurig wordt gecommuniceerd naar zowel het bedrijfsleven als naar het grote publiek, en dat deze diensten voldoen aan de toepasselijke overheidswetten, regelgevingen en voorschriften.

MSPA verwacht dat zijn leden de principes van eerlijkheid, professionalisme, rechtvaardigheid en vertrouwelijkheid volgen om de belangen van het publiek en onze klanten te beschermen teneinde goede bedrijfspraktijken te bevorderen.

De **Code met professionele standaarden** van de Mystery Shopping Providers Association is opgesteld om ervoor te zorgen dat MSPA leden de volgende principes volgen:

- Zich in het algemeen inzetten voor de doelen van de vereniging: de dienstverlening verbeteren en uitmuntendheid stimuleren in de mystery shopping-sector;
- Mystery shopping-diensten op een eerlijke en ethische manier uitvoeren;
- Mystery shopping-diensten uitvoeren volgens de in de sector geldende procedures en regelgevingen die zijn opgesteld en goedgekeurd door MSPA leden;
- Vertrouwen creëren in mystery shopping en de publieke medewerking aanmoedigen;
- Vertrouwen creëren in het bedrijfsleven dat mystery shopping op een professionele en eerlijke manier wordt uitgevoerd;
- Onze klanten, hun personeel, ons personeel, onderaannemers, collega MSPA leden, en het grote publiek respecteren.
- Zal eerlijk handelen ten opzichte van andere leden, binnen professioneel geachte grenzen en volgens ethische en goede zakelijke praktijken.
- Zal niet gebruikmaken van intellectuele eigendommen van eender welk concurrerende lid of deze schenden, of zich inschrijven als een onbevoegde shopper in de database van eender welk concurrerende lid om informatie te krijgen.

Bovendien stemmen we in met de volgende **Ethische gedragsregels** en zullen we het volgende niet doen:

- rapporten vervalsen of verkeerd voorstellen;
- kandidaat-shoppers misleiden over opportuniteiten betreffende mystery shopping;
- iemand vragen of aanmoedigen de vertrouwelijkheidsovereenkomsten te verbreken met andere bedrijven waarvoor ze mystery shopping-opdrachten uitvoeren;
- MSPA media gebruiken om klachten te publiceren tegen shoppers, verkopers, klanten of andere mystery shopping-bedrijven;
- de shopper weigeren te betalen of een bedrag inhouden op de vergoeding van de shopper als hij nagelaten heeft een taak uit te voeren die niet uitdrukkelijk was beschreven in de schriftelijke instructies;
- van een shopper eisen om te betalen om toegang te krijgen tot informatie over shopperopdrachten;
- het handelsmerk en/of logo van MSPA gebruiken in om het even welk medium zonder de uitdrukkelijke toelating van MSPA. In dat geval zal dit enkel mogen gebruikt op een manier zoals voorgeschreven door MSPA.

Als na grondig onderzoek blijkt dat een lid onze Gedragsregels heeft geschonden, kan het lidmaatschap bij MSPA worden ingetrokken of kunnen er andere disciplinaire maatregelen worden genomen.

Elk lid van de Mystery Shopping Providers Association evenals het personeel van de leden moet zich aan deze overeenkomst houden.

Door hieronder te tekenen bevestig ik dat ik de principes van eerlijkheid, professionalisme, rechtvaardigheid en vertrouwelijkheid die in deze overeenkomst worden beschreven, heb gelezen en begrepen en dat ik ermee instem ze te volgen. Ik begrijp ook dat het niet naleven van deze overeenkomst kan leiden tot de beëindiging van mijn lidmaatschap bij MSPA.

Handtekening: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

### **Professionele standaarden en ethisch gedrag – De Code toepassen**

Deze sectie is bedoeld om de leden te helpen bij de interpretatie en de toepassing van de Code in de praktijk. Vragen over hoe de Code in een specifieke situatie moet worden toegepast, moeten worden gestuurd naar de MSPA kantoren in elke regio.

#### **Verantwoordelijkheden tegenover de klanten**

MSPA leden:

- moeten ervoor zorgen dat elk project wordt uitgevoerd volgens de specificaties van de klant. Er moeten procedures worden geïmplementeerd om te controleren of de specificaties van de klant worden gevolgd.
- moeten de vertrouwelijkheid respecteren met betrekking tot alle technieken en methodes en met betrekking tot informatie die als vertrouwelijk of bedrijfseigen wordt beschouwd. Zonder de juiste toelating zal er geen informatie worden onthuld die kan worden gebruikt om klanten of respondenten te identificeren.
- moeten ervoor zorgen dat de bedrijven die betrokken zijn bij mystery shopping, evenals hun personeel en onderaannemers, alle redelijke maatregelen nemen zodat de vertrouwelijkheid van de klant is beschermd.
- mogen de normale werking van de klant niet verstoren.
- moeten de mystery shopping-resultaten nauwkeurig en eerlijk rapporteren. Het mystery shopping-proces moet zodanig gedetailleerd omschreven zijn dat een ervaren onderzoeker het project zou kunnen herhalen indien nodig. De resultaten moeten duidelijk en eerlijk worden voorgesteld, ook resultaten die tegenstrijdig of ongunstig blijken.
- mogen zich niet verkeerd voorstellen en zeggen dat ze bepaalde kwalificaties, ervaring, bekwaamheden of faciliteiten hebben die ze in werkelijkheid niet hebben. Enkel wettige universitaire diploma's, klantenreferenties en andere kwalificaties mogen worden aangehaald.

#### **Verantwoordelijkheden tegenover de dataverzamelaars**

MSPA leden:

- mogen er niet mee instemmen, noch aan iemand anders vragen, om de punten van de Code bewust te overtreden.
- moeten aan elke klant communiceren dat deze verantwoordelijk is voor het correcte en wettelijke gebruik van mystery shopping-informatie die door MSPA leden wordt geleverd.
- moeten de klanten informeren dat alle aanvragen de Code en alle toepasselijke federale, nationale en plaatselijke wetten, regelingen en voorschriften moeten naleven.
- moeten de klanten informeren dat alle aanvragen alle veiligheidsregelgevingen moeten naleven.
- moeten aan de klant gedetailleerde projectspecificaties vragen om ervoor te zorgen dat de dataverzamelaars de projecten effectief kunnen uitvoeren. Deze specificaties moeten schriftelijk aan de dataverzamelaars worden bezorgd. Deze laatste moeten vervolgens bevestigen dat ze de specificaties kunnen uitvoeren en dat ze ermee instemmen deze na te leven.

#### **Verantwoordelijkheden tegenover het bedrijfsleven**

MSPA leden:

- mogen het vertrouwen van het bedrijfsleven niet opzettelijk misbruiken. Mystery shopping-informatie mag in geen geval worden gebruikt om het bedrijfsleven bewust te misleiden. Gevallen van misbruik in het bedrijfsleven ondermijnen de geloofwaardigheid van onze sector.

### **Professionele standaarden en ethisch gedrag – Beste bedrijfspraktijken**

Deze sectie is bedoeld om de leden te begeleiden bij het leveren van professionele, ethische en betrouwbare diensten. Deze aanbevelingen maken deel uit van onze missie om:

Uitmuntendheid in mystery shopping te stimuleren; en  
Om het imago van mystery shopping te verbeteren.

#### **Veiligheid** - Vragenlijsten, producten en informatie beveiligen.

- al het personeel en onderaannemers een geheimhoudingsclausule laten ondertekenen;
- al het materiaal binnen een redelijke termijn, of zoals gevraagd, teruggeven aan de klant;
- geen materiaal vernietigen zonder de toestemming van de klant.

#### **Duidelijke communicatie** - Voor een effectieve communicatie met de klanten zorgen.

- schriftelijke offertes maken;
- de betalingsprocedures en annuleringsvoorwaarden opnemen in het voorstel of de kostenraming;
- de klanten onmiddellijk op de hoogte stellen als het project niet kan worden uitgevoerd;
- niet meer werk plannen dan effectief kan worden uitgevoerd;
- het bedrijfsbeleid eerlijk aan de klanten communiceren;
- vooraf duidelijke afspraken maken over aanvaardbare rapporteringsprocedures;
- een schriftelijke bevestiging versturen van de projectspecificaties;
- de klanten aanraden om zich aan te sluiten bij MSPA en om de Code met professionele standaarden te volgen;
- een vrijgaveverklaring vragen aan de klant als hun personeel wordt opgenomen (audio of video).

#### **Professionalisme** - Respect en vertrouwen stimuleren.

- zich houden aan de contracten;
- verantwoorde en realistische kostenraming en timing opgeven;
- de klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van een annulering of een uitstel;
- bondige, duidelijke, schriftelijke instructies voorzien;
- de dataverzamelaar op de hoogte stellen van wijzigingen in de projectspecificaties als deze zich voordoen.

#### **Public relations** - Een advocaat zijn voor de sector en MSPA.

- de bevolking positieve informatie geven over de potentiële voordelen van mystery shopping;
- het bedrijfsleven kennis bijbrengen over mystery shopping;
- activiteiten vermijden die nadelig zijn voor de mystery shopping-sector;
- personeel en onderaannemers eerlijk vergoeden;
- aandringen op de naleving van de standaarden en continue verbetering aanmoedigen;
- de bevolking positieve informatie geven over het mogelijke voordeel van de aansluiting bij MSPA.

#### **Projectie van het imago**

Dataverzamelaars zijn de ambassadeurs van de sector naar het bedrijfsleven toe en zouden zich ook als dusdanig moeten gedragen. Moedig ze aan om:

- blij te geven van professionalisme door zich vriendelijk en hoffelijk te gedragen;
- trots te zijn op zichzelf en hun werk via hun uiterlijk, hun houding en hun gedrag;
- eerlijke informatie te geven over alle projecten.

**Professionele standaarden en ethisch gedrag – Handhaving:  
Schendingen door leden**

Er kunnen klachten van vermeend onethisch gedrag worden ingediend tegen een MSPA lid waarvan wordt vermoed dat deze de Code met professionele standaarden en de Ethische code heeft geschonden. Zulke klachten moeten schriftelijk worden gedocumenteerd. Alle betreffende onderzoeken zijn vertrouwelijk, en de medewerkers bij zulke beoordelingen zullen in elk geval worden gecontroleerd op mogelijke belangenconflicten. Een lid waarvan wordt geoordeeld dat hij de Code heeft geschonden, mag in beroep gaan tegen de uitspraak. Sancties zullen geval per geval worden bepaald, en hangen af van de ernst, de aard en het aantal schendingen. Er zal ook worden nagegaan of deze schendingen een patroon vormen dat bewijst dat het lid onbekwaam is om de Code na te leven of de Code niet wil naleven.

Er zijn drie sanctieniveaus voor schendingen:

1. Berisping (een officiële duidelijke verklaring van afkeuring).
2. Schorsing voor een bepaalde periode (uitgesloten van normale ledenprivileges, zoals adverteren via MSPA publicaties of deelname aan MSPA programma's/evenementen).\*
3. Uitsluiting van lidmaatschap van MSPA (permanente beëindiging van het lidmaatschap).\*

*\*De namen van leden die geschorst of uitgesloten zijn, worden gedurende een jaar in de MSPA media gepubliceerd.*

**Een klacht indienen en beoordelingsprocedures**

1. Een gedetailleerde klacht wordt opgesteld en ingediend bij de MSPA executive manager of directeur. *De klacht moet worden ontvangen binnen de 60 dagen vanaf de datum waarop het vermeende ongepast gedrag werd opgemerkt.*
2. De executive manager of directeur stelt de aanklager onmiddellijk op de hoogte van de ontvangst.
3. De executive manager of directeur stuurt de klacht onmiddellijk door naar de voorzitter van het Comité voor professionele standaarden & ethiek (Voorzitter).
4. De voorzitter bestudeert de klacht en gaat na of het bewijs bevat waaruit blijkt dat de Code werd geschonden. Als dat niet duidelijk is, roept de voorzitter het Comité samen.
5. De voorzitter start een gedetailleerd onderzoek door de persoon tegen wie de klacht werd ingediend (gedaagde) op de hoogte te stellen van de vermeende schending. Hij vraagt aan deze persoon eveneens een schriftelijke reactie op de beschuldiging binnen de 30 dagen. Er wordt een kopie naar de executive manager of directeur verstuurd.
6. Als het materiaal geen bewijs bevat van een schending, worden beide partijen door de voorzitter op de hoogte gesteld en wordt een kopie gestuurd naar de executive manager of directeur.
7. De executive manager of directeur ontvangt de reactie van de gedaagde en stelt de gedaagde onmiddellijk op de hoogte van de ontvangst daarvan.
8. De executive manager of directeur stuurt de reactie onmiddellijk door naar de voorzitter.
9. Het Comité komt samen om de ernst van de klacht te bepalen en om aan te raden welke actie moet worden ondernemen: ofwel de gedaagde oproepen en suggesties en voorstellen aangeven om de klacht op te lossen ofwel beslissen om een lid een berisping te geven, te schorsen of uit te sluiten.
10. Als er informeel geen bevredigende oplossing kan worden gevonden, geeft het Comité de gedaagde de mogelijkheid een onpartijdige bemiddelaar te nemen om de klacht te behandelen.
11. De executive manager of directeur, de voorzitter, en beide partijen worden op de hoogte gesteld van de eindbeslissing.
12. De eindresultaten worden gepubliceerd in MSPA media (als de lidmaatschapsrechten van het lid voor een bepaalde tijd geschorst zijn of als het lid is uitgesloten van de MSPA).

## Schending van de Code – Beschuldiging tegen een MSPA lid

Gelieve dit formulier te gebruiken om een formele klacht in te dienen tegen een MSPA lid. Enkel klachten die correct zijn ingediend zullen worden onderzocht. Dit ingevulde formulier moet worden ondertekend door het lid dat de klacht indient.

*Ik meen dat het volgende MSPA lid de MSPA Code met professionele standaarden en Ethische code heeft geschonden:*

**1. Informatie over het lid:**

**Volledige naam:** \_\_\_\_\_

**Naam van het bedrijf:** \_\_\_\_\_

**Titel:** \_\_\_\_\_

**Adres:** \_\_\_\_\_

**Plaats:** \_\_\_\_\_ **Provincie:** \_\_\_\_\_

**Postcode: Land:**

**Telefoonnummer:** \_\_\_\_\_

**2. Aard van het bedrijf van het lid (gelieve slechts één antwoord te selecteren):**

Eindgebruiker/Fabrikant

Onderzoeksbedrijf

Dataverzameling

Andere (graag verduidelijken) \_\_\_\_\_

**3. Ethisch probleem of kwestie:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4. Welke feiten hebben betrekking op deze ethische kwestie? Geef meer uitleg over de overeenkomst tussen de partijen, schriftelijke brieven, telefoongesprekken, advocaten/rechtszaken, enz. indien van toepassing. Gelieve alle relevante documentatie bij te voegen.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. **Andere in overweging te nemen elementen:** Vermeld hier alle overige relevante informatie die het comité in overweging moet nemen.

---

---

---

---

6. **Aanbeveling tot actie:** Wat zou vanuit uw standpunt de meest geschikte actie zijn, op basis van de handhavingprocedures van MSPA? (gelieve slechts één antwoord te selecteren)

Berisping

Schorsing

Uitsluiting

Andere (graag verduidelijken) \_\_\_\_\_

7. **Machtiging:** Door dit document te ondertekenen verklaar ik plechtig dat de bijgevoegde informatie correct is en dat ik het Comité voor professionele standaarden en ethiek van MSPA vraag om deze beschuldiging van de schending van de Code met professionele standaarden en de Ethische code te onderzoeken.

**Volledige naam:** \_\_\_\_\_

**Naam van het bedrijf:** \_\_\_\_\_

**Titel:** \_\_\_\_\_

**Adres:** \_\_\_\_\_

**Plaats:** \_\_\_\_\_ **Provincie:** \_\_\_\_\_

**Postcode\_Land:** \_\_\_\_\_

**Telefoonnummer:** \_\_\_\_\_

**E-mailadres:** \_\_\_\_\_

**Aard van uw bedrijf:** \_\_\_\_\_

**Handtekening (VERPLICHT):** \_\_\_\_\_

Gelieve dit formulier af te drukken en te ondertekenen. Uw handtekening is vereist om dit verzoek geldig te maken.

Als dit is gebeurd, kunt u deze klacht indienen:

Europa: per fax naar **00 31 70-358 73 77** of via e-mail naar [contact-eu@mspa-eu.org](mailto:contact-eu@mspa-eu.org)

Noord-Amerika: per fax naar **00 1 972 755 2561** of via e-mail naar [contact-na@mspa-na.org](mailto:contact-na@mspa-na.org)

Azië-Pacific: per fax naar **00 91 124 438 1203** of via e-mail naar [contact-ap@mspa-ap.org](mailto:contact-ap@mspa-ap.org)

Latijns-Amerika: per fax naar **00 55 11 2613 8550** of via e-mail naar [contact-la@mspa-la.org](mailto:contact-la@mspa-la.org)