

# **Gedragsregels**

voor onderzoek SOMO

**Ronald Gijsbertsen & Dick de Graaf**

Amsterdam, december 2006

# Inhoud

<b>Contents</b> .....	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
Plaatsbepaling .....	3
Doelstelling en aanleiding.....	3
Structuur van het document .....	3
<b>A Gedragsregels</b> .....	<b>4</b>
1. Doelgerichtheid .....	4
2. Onafhankelijkheid .....	4
3. Betrouwbaarheid.....	4
4. Bescherming van bronnen.....	4
5. Kwaliteit.....	4
6. Transparantie.....	5
7. Samenwerking .....	5
8. Hoor en wederhoor .....	5
9. Aanspreekbaarheid.....	5
<b>B Klachtenprocedure</b> .....	<b>6</b>
1. Algemeen.....	6
2. Start van de klachtenprocedure.....	6
3. Beroepsmogelijkheid .....	6
4. Behandeling van de klacht .....	6
5. Behandeling van het beroep.....	6
6. Geschil over betrouwbaarheid van gegevens .....	7
7. Correctiemogelijkheid .....	7

# Inleiding

## ***Plaatsbepaling***

SOMO legt haar uitgangspunten en werkwijze vast in beleidsdocumenten.

Voor de administratieve organisatie, de werkprocessen en het kwaliteitsbeleid zijn de uitgangspunten vastgelegd in het kwaliteitshandboek.

De onderzoeksmethoden zijn beschreven in de onderzoek manual van SOMO.

Om een duurzame bedrijfsvoering te bevorderen is het beleid daartoe neergelegd in de beleidsnotitie “duurzame bedrijfsvoering”.

Ter verzekering van de zorgvuldigheid die door SOMO wordt gehanteerd bij het (doen) verrichten van onderzoek zijn de hieronder weergegeven gedragsregels opgesteld.

## ***Doelstelling en aanleiding***

In de beschreven gedragsregels wil SOMO de normen en waarden expliciet maken die als uitgangspunt dienen bij het onderzoek dat door en in opdracht van SOMO wordt verricht.

Ook van NGO's wordt in toenemende mate gevraagd om duidelijkheid, transparantie van de bedrijfsvoering. Dat geldt op de terreinen inkoop van goederen en diensten, salariering en informatievoorziening. Inzicht in bovenstaande handelingen vergroot de betrouwbaarheid van de NGO's naar subsidiegevers, partnerorganisaties en het publiek.

SOMO hanteert al geruime tijd regels en richtlijnen ten aanzien van de uitvoering van het onderzoek en de procedures die daarbij worden gevolgd in de contacten met belanghebbenden. In deze notitie “Gedragsregels voor onderzoek door SOMO” worden deze regels en richtlijnen nader uitgewerkt en openbaar gemaakt.

## ***Structuur van het document***

Deze notitie bestaat uit twee delen:

- A. *De uitgangspunten voor onderzoek* dat door of namens SOMO wordt uitgevoerd. Deze uitgangspunten hebben een algemene strekking en zijn bedoeld ter informatie aan opdrachtgevers, partnerorganisaties en het publiek. Daartoe zullen deze uitgangspunten ook op de website van SOMO worden geplaatst.
- B. *De klachtenprocedure* die kan worden gehanteerd als een belanghebbende bezwaar wenst te maken tegen de opzet, uitkomst of werkwijze van door SOMO verricht onderzoek.

# A Gedragsregels

Bij het uitvoeren van onderzoekswerkzaamheden hanteert SOMO de navolgende uitgangspunten.

## 1. *Doelgerichtheid*

Onderzoek dat door of in opdracht van SOMO wordt verricht moet passen in de doelstellingen van SOMO. Dit betekent, dat het onderzoek een maatschappelijke relevantie dient te hebben, en gericht moet zijn op de positie en de belangen van arbeiders, consumenten en milieu, in de ontwikkelde wereld en in ontwikkelingslanden.

Bij uitbesteding van onderzoek streeft SOMO naar de opbouw van lokale onderzoekscapaciteit en versterking van lokale vakbonds- en NGO-netwerken.

## 2. *Onafhankelijkheid*

SOMO neemt geen opdrachten aan van individuele particuliere ondernemingen met winstoogmerk. Werkwijze, resultaten en conclusies van onderzoeksactiviteiten worden uitsluitend door SOMO bepaald en geformuleerd. Beïnvloeding bij de uitvoering van het onderzoek en bij het formuleren van conclusies van het onderzoek worden door SOMO niet geaccepteerd.

## 3. *Betrouwbaarheid*

SOMO zet zich maximaal in om de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten te verzekeren. Daartoe worden de informatiebronnen voor het onderzoek kritisch door SOMO beschouwd en waar nodig gecontroleerd door raadpleging van andere bronnen.

Als informatie uit secundaire bronnen wordt gebruikt worden deze bronnen altijd vermeld.

Bij uitbesteding van onderzoek worden de standaarden die SOMO hanteert aan de uitvoerende organisatie bekend gemaakt, en waar nodig wordt middels instructie, training en begeleiding zorg gedragen voor een passende betrouwbaarheid.

## 4. *Bescherming van bronnen*

Medewerking aan onderzoek door SOMO mag geen gevaar of benadeling opleveren voor de betrokken respondenten. Waar nodig garandeert SOMO de anonimiteit van de personen die aan het onderzoek meewerken.

Persoonsgegevens van respondenten worden zonder hun toestemming niet aan derden verstrekt.

## 5. *Kwaliteit*

SOMO onderhoudt een systeem van planning, monitoring en evaluatie, waarin de kwaliteit van het onderzoeksproces en de onderzoeksresultaten worden bewaakt.

Ten behoeve van deze kwaliteitsborging worden de volgende regels gehanteerd op het terrein van deskundigheid en procesbewaking: projecttoewijzing in overeenstemming met de deskundigheid van de onderzoeker; maandelijkse bespreking van de onderzoeksvoortgang; tenminste één

interne of externe deskundige meelezende onderzoeker; periodieke projectevaluatie; vaste organisatorische processen bij de uitvoering en afhandeling van opdrachten; geïntegreerde software ondersteuning van de planning, monitoring en projectvoortgang; onafhankelijke externe toetsing van de procesondersteuning.

## **6.     *Transparantie***

SOMO verleent inzicht in de gehanteerde methoden van onderzoek, de geraadpleegde bronnen, de doelstellingen van het onderzoek, de interne SOMO bedrijfsvoering, de opdrachtgevers en de financiers van de onderzoeksopdrachten.

Informatie over de werkwijze van SOMO en de aard en omvang van de onderzoeksactiviteiten is verkrijgbaar via de website van SOMO ([www.somo.nl](http://www.somo.nl)) of opvraagbaar bij SOMO.

Resultaten van door SOMO zelf geïnitieerd onderzoek zijn openbaar.

## **7.     *Samenwerking***

SOMO streeft naar samenwerking met verwante (onderzoek)organisaties omdat het effect van een gezamenlijke inspanning groter kan zijn. Waar mogelijk stemt SOMO uitvoering van onderzoeksprojecten af met andere, gelijkgezinde organisaties.

## **8.     *Hoor en wederhoor***

Wanneer het onderzoek een specifiek bedrijf of organisatie betreft, ontvangt deze instelling in beginsel een concept versie van de uit te brengen onderzoeksbevindingen, met de gelegenheid om hierop te reageren. Indien een rapport specifieke beschuldigingen bevat krijgt de betreffende organisatie de gelegenheid op deze beschuldigingen te reageren, feitelijke onjuistheden aan te duiden en aanvullende informatie te verstrekken.

## **9.     *Aanspreekbaarheid***

SOMO draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de onderzoeksresultaten die onder eigen naam worden uitgebracht.

Publicaties op basis van SOMO onderzoek die door een opdrachtgevende organisatie naar buiten worden gebracht komen voor de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. SOMO blijft ten aanzien van de opdrachtgever verantwoordelijk voor de resultaten van het onderzoek.

SOMO is altijd aanspreekbaar op de methoden en resultaten van door of namens haar verricht onderzoek. SOMO staat open voor ideeën en suggesties voor verbetering van haar werkwijze en presentatie. Eventuele klachten zullen op zorgvuldige wijze worden behandeld. Daartoe kent SOMO een klachtenprocedure, welke te raadplegen is op de SOMO website, of bij SOMO is op te vragen.

## **B Klachtenprocedure**

### **1. Algemeen**

Alle SOMO medewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid bij het naleven van de richtlijnen die binnen SOMO gelden voor het verrichten van onderzoek. Binnen SOMO worden alle onderzoeken en publicaties collegiaal getoetst.

Niettemin kunnen er onvolkomenheden ontstaan waarover een klacht kan worden ingediend.

Daarvoor geldt de navolgende procedure.

### **2. Start van de klachtenprocedure**

Klachten dienen schriftelijk of per mail te worden ingediend bij de directie van SOMO, Sarphatistraat 30, 1018 GL Amsterdam.

Binnen twee weken volgt een bevestiging van ontvangst van de klacht en een melding van de behandelingswijze van de klacht.

In beginsel ontvangt de klager binnen vier weken na indienen van de klacht een reactie, die afkomstig zal zijn van de verantwoordelijk projectleider.

Indien meer tijd nodig is voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht ontvangt de klager daarvan binnen deze vier weken bericht.

### **3. Beroepsmogelijkheid**

Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht kan hij in beroep gaan bij het bestuur van SOMO, Sarphatistraat 30, 1018 GL Amsterdam. Binnen twee weken na ontvangst van het beroep tegen de afhandeling van de klacht wordt een ontvangstbevestiging gestuurd met vermelding van de behandeling van het beroep.

In beginsel ontvangt de klager in beroep binnen zes weken een reactie.

Indien meer tijd nodig is voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht in beroep ontvangt de klager in beroep daarvan binnen zes weken bericht.

### **4. Behandeling van de klacht**

De directie van SOMO ziet erop toe, dat de verantwoordelijke projectleider de klacht zorgvuldig beantwoordt. In beginsel worden klachten in een schriftelijke procedure behandeld. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan een nadere mondelinge toelichting wenselijk worden geacht.

### **5. Behandeling van het beroep**

Het bestuur van SOMO ziet erop toe, dat de klacht in beroep zorgvuldig wordt beantwoord.

In beginsel wordt de klacht in beroep in een schriftelijke procedure behandeld.

Slechts in uitzonderlijke gevallen kan een nadere mondelinge toelichting wenselijk worden geacht.

## **6. *Geschil over betrouwbaarheid van gegevens***

Indien de klacht of het beroep betrekking heeft op betrouwbaarheid van de gebruikte informatie kan tijdens de behandeling van de klacht of het beroep een onafhankelijke verificatiecommissie worden ingeschakeld. De conclusies van de verificatiecommissie worden in het kader van de klachtenprocedure aan de klager bekend gemaakt.

## **7. *Correctiemogelijkheid***

Uitkomst van een klachtenprocedure kan zijn dat het bezwaar van de klager leidt tot een correctie van onderzoeksresultaten en publicatie daarvan. De verspreiding van deze correctie zal daarbij in verhouding dienen te staan tot de oorspronkelijke verspreiding van de bestreden informatie.