



DE STAND VAN ZAKEN

Onderzoek naar zelfregulering bij branche- en beroepsorganisaties

Onderzoek in opdracht van
Wissenraet van Spaendonck BV

uitgevoerd door
NewCom Research & Consultancy BV



COLOFON

In opdracht van:

Wissenraet Van Spaendonck

Postbus 4076

5004 JB Tilburg

T 013 - 5944594

E info@wispa.nl

I www.wispa.nl

Uitgevoerd door:

Newcom Research & Consultancy B.V.

Uitvoerende onderzoekers:

drs. I. Duchateau

drs. B. Kerstens

Met dank aan:

ir. M.A. Gasseling (Wissenraet Van Spaendonck)

ir. J.N.C. Woordes (Wissenraet Van Spaendonck)

mr. H.L. Huisman (Wissenraet Van Spaendonck)

Tilburg, mei 2007

Wissenraet Van Spaendonck

© 2007, Wissenraet Van Spaendonck Tilburg BV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wissenraet Van Spaendonck Tilburg BV.



INHOUD

SAMENVATTING	4
1. ACHTERGRONDKENMERKEN	8
3. BRANCHES MET ZELFREGULERING	9
2. PERCEPTIE OP ZELFREGULERING	28
4. BRANCHES ZONDER ZELFREGULERING	25



SAMENVATTING

Wissenraet Van Spaendonck en zelfregulering

Wissenraet Van Spaendonck is een toonaangevende organisatie op het gebied van verenigingsmanagement. De organisatie werkt voor brancheorganisaties, werkgeversorganisaties, paritaire organisaties en daaraan gelieerde stichtingen. Ze houdt zich voornamelijk bezig met belangenbehartiging, bestuurlijke advisering, projectmanagement en directie- en secretariaatsvoering. Het ontwikkelen, verankeren en verspreiden van kennis vormen de kernactiviteiten van Wissenraet Van Spaendonck. Kennis van de branche wordt gecombineerd met kennis van thema's op verschillende terreinen, zoals sociale zekerheid, arbeidsverhoudingen, mededinging, marktordening en keurmerkgeregelingen.

Jaarlijks organiseert Wissenraet Van Spaendonck een dag, waarin één van de genoemde thema's belicht wordt. In 2007 stond op 29 maart het thema 'Positionering en zelfregulering van belangenorganisaties' centraal. Voorafgaand aan deze dag wenste Wissenraet Van Spaendonck de visie en de mening van de eigen achterban in kaart te hebben gebracht. Zij heeft Newcom Research & Consultancy opdracht gegeven een onderzoek te doen naar de ervaringen, wensen en behoeften met betrekking tot het onderwerp zelfregulering binnen branche- en beroepsorganisaties.

Aanleiding tot de Dag van de Zelfregulering was de constatering van Wissenraet Van Spaendonck dat in het polderlandschap Nederland zelfregulering altijd al een thema was geweest, maar in de afgelopen jaren een sterke vlucht had genomen. Vrijwel alle klanten van Wissenraet Van Spaendonck waren op de een of andere manier bezig met zelfregulering. Sommigen hadden al jarenlang een vaak via de CAO georganiseerde klachten- of geschillenregeling. Maar wat zij zag was dat vooral de keurmerken en certificeringen in de afgelopen jaren als paddenstoelen uit de grond schoten. Waarom werden juist die instrumenten nu zo massaal ingezet? En brachten al die activiteiten op het gebied van zelfregulering wat ze moesten brengen? Vanuit de dagelijkse praktijk voor de vele klanten kon Wissenraet daar wel iets over zeggen. Maar er was behoefte om dit breder uit te diepen. En om daar in breder verband met verenigingsprofessionals van gedachten over te wisselen. En zo ontstond de Dag van de Zelfregulering, met als voorbereiding daarop het onderzoek waarvan dit rapport het resultaat is.



Online onderzoek

Het onderzoek naar de stand van zaken met betrekking tot het thema zelfregulering is door NewCom Research & Consultancy uitgevoerd via een online vragenlijst. Het is gehouden onder een steekproef van klanten en prospects van Wissenraet Van Spaendonck, lezers van het blad VM (managers belangenorganisaties) en websitebezoekers (www.wispa.nl en www.branchemeester.nl).

Voor het onderzoek zijn circa 2500 personen benaderd via een e-mail met daarin de link naar de vragenlijst. Daarnaast is een online nieuwsbrief verspreid om het onderzoek onder de aandacht te brengen. Het onderzoek heeft in februari en maart 2007 plaatsgevonden. De resultaten van het onderzoek zijn verwerkt met het statistische verwerkingprogramma SPSS.

Responskenmerken

In totaal zijn 173 mensen met de vragenlijst gestart en hebben 127 respondenten de enquête afgerond. Het aandeel organisaties dat niet aan zelfregulering doet bedraagt 7 procent. Van de deelnemers heeft het merendeel (58 procent) de vragenlijst ingevuld als betrokkene bij een branche/ of werkgeversorganisatie. Circa driekwart van de ondervraagden (76 procent) heeft een bestuurlijke functie (54 procent is verenigingsmanager, secretaris of directeur en 22 procent is bestuurslid of voorzitter). Nagenoeg een derde van de ondervraagden is werkzaam in de dienstverlenende branche (31 procent).

Het aantal respondenten is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen op geaggregeerd niveau, echter differentiaties naar deelgroepen zijn gelimiteerd. Er zijn deelanalyses uitgevoerd naar:

- Type organisatie: branche – of werkgeversorganisatie versus overige organisaties
- Instrumenten: organisaties die informerende en gedragsgerichte instrumenten inzetten versus organisaties die deze twee instrumenten niet tegelijk inzetten.
- Functie respondent: bestuurder/voorzitter versus beleidsmedewerker/staf

Indien bij deelanalyses geen significant verschil is waargenomen wordt hierover niet gerapporteerd.

Branches die aan zelfregulering doen

De vormen van zelfregulering die het meest gebruikt worden zijn gedragscode (41 procent), certificatie (36 procent) en keurmerk 32 (procent), terwijl de vormen ketengarantie en ombudsman het minst worden ingezet (1 respectievelijk 2 procent). Op totaalniveau, als gekeken wordt naar de het type instrument van zelfregulering, gebruikt 92 procent van de mensen informerende instrumenten gevolgd door gedragsgerichte instrumenten (72 procent).



Men heeft destijds voor deze vorm(en) van zelfregulering gekozen omdat deze het meeste draagvlak had in de markt (43 procent) en het meest geschikt was voor de betreffende branche (40 procent). De aanleiding is vooral geweest dat er behoefte was aan profilering van leden/ vereniging (45 procent) en aan imagoverbetering (40 procent). Van de ondervraagden zegt 59 procent dat zelfregulering de positie of het imago van de branche verbeterd heeft. De effecten zijn doorgaans positief (67 procent), geen enkele respondent noemt de effecten alleen maar negatief (0 procent). De ervaring om tot zelfregulering te komen vinden de meeste mensen waardevol (56 procent) en interessant (46 procent). Het overgrote deel van de mensen (90 procent) geeft aan dat zelfregulering de afgelopen 12 maanden een actueel onderwerp is geweest.

Branches die niet aan zelfregulering doen

Slechts 9 respondenten hebben aangegeven niet aan zelfregulering te doen. De resultaten ten aanzien van de branches die niet aan zelfregulering doen zijn zodoende hoogstens indicatief van aard.

De meeste respondenten geven aan dat hun branche niet aan zelfregulering doet omdat er geen directe aanleiding is (38 procent). Het merendeel blijkt dan ook geen intentie te hebben in de toekomst om tot zelfregulering over te gaan (54 procent), tegenover 38 procent die aangeeft die intentie wel te hebben. Indien er behoefte is aan profilering van leden/ vereniging dan vindt meer dan de helft van de ondervraagden dat zelfregulering wel gepast is (55 procent). Het keurmerk achten de respondenten, die werkzaam zijn in een branche die *niet* aan zelfregulering doet, het meest geschikt voor hun branche (55 procent), gevolgd door gedragscode (36 procent).

Percepties ten aanzien van zelfregulering

Aan de respondenten is een negental stellingen voorgelegd waarbij ze moesten aangeven in hoeverre ze het hier (zeer) mee een of oneens waren. In tabel 1 vindt u de scores op deze stellingen. Het merendeel van de mensen is het eens met de stellingen dat zelfregulering de volwassenheid van de branche typeert (83 procent), dat zelfregulering maatwerk is voor elke bedrijfstak (78 procent) en dat een klachtenregeling een goed middel is om problemen de baas te blijven (80 procent). Tweederde van de ondervraagden vindt dat de overheid zelfregulering moet ondersteunen met daden en wetgeving (66 procent).

De helft van de personen (50 procent) is het niet eens met de stelling dat overheidsregulering noodzakelijk is om de consument te beschermen en dat het grootste probleem van zelfregulering het concurrentiebeperkende karakter is (52 procent). Van de respondenten is 43 procent het eens met de stelling dat zelfregulering meer op Europees niveau zou moeten worden geagendeerd, 33 procent van de ondervraagden is het daar niet mee eens. Circa een kwart (26 procent) vindt dat zelfregulering leidt tot bureaucratie, terwijl 36 procent het daar niet mee eens is. Een kwart van de mensen (25 procent) vindt dat een keurmerk ontwikkeld moet worden door stakeholders en niet door bedrijven zelf en nagenoeg 45 procent van de respondenten is het hier mee oneens.



Tabel 1 – Perceptie op zelfregulering (%)

	(zeer) mee eens	(zeer) mee oneens
Zelfregulering zou meer op Europees niveau moeten worden geagendeerd	43%	33%
Keurmerk moet ontwikkeld worden door stakeholders en niet door bedrijven zelf	25%	45%
Overheidsregulering is noodzakelijk ter bescherming consument	23%	50%
Zelfregulering leidt snel tot bureaucratie	27%	37%
Zelfregulering typeert volwassenheid branche	83%	6%
De overheid moet zelfregulering ondersteunen met daden en wetgeving	66%	9%
Klachtregeling goed middel om problemen de baas te blijven en de gang naar de rechter te voorkomen	80%	5%
Het grootste probleem met zelfregulering is het mogelijk concurrentiebeperkende karakter	25%	52%
Zelfregulering is maatwerk voor elke bedrijfstak	78%	9%



1. ACHTERGRONDKENMERKEN

Dit hoofdstuk geeft de kenmerken van de respondenten weer. Bij wat voor type organisatie zijn zij betrokken? In welke branche? En wat is de functie van de deelnemer?

Tabel 2 - Achtergrondkenmerken deelnemers (n=127, %)

Zelfregulering	n	%	Branche	n	%
Niet	9	7,1%	Dienstverlening	39	30,7%
Wel	118	92,9%	Industrie	17	13,4%
<i>Totaal</i>	<i>127</i>	<i>100,0%</i>	Zorg	9	7,1%
			Detailhandel en groothandel	8	6,3%
Type organisatie	n	%	Bouwnijverheid	7	5,5%
Branche- of werkgeversorganisatie	74	58,3%	Verkeer & vervoer	5	3,9%
Beroepsorganisatie	16	12,6%	Landbouw/ visserij	3	2,4%
Paritaire organisatie	6	4,7%	Welzijn	2	1,6%
Ander soort organisatie	31	24,4%	ICT	1	0,8%
<i>Totaal</i>	<i>127</i>	<i>100,0%</i>	Overheid	1	0,8%
			Anders	35	27,6%
			<i>Totaal</i>	<i>127</i>	<i>100,0%</i>
Functie	n	%			
Verenigingsmanager/secretaris/directeur	68	53,5%			
Bestuurslid/ voorzitter	28	22,0%			
Beleidsmedewerker	13	10,2%			
Andere functie	15	11,8%			
Geen antwoord	3	2,4%			
<i>Totaal</i>	<i>127</i>	<i>100,0%</i>			



2. BRANCHES MET ZELFREGULERING

Dit hoofdstuk behandelt de resultaten van de vragen die betrekking hebben op de branches die wel aan zelfregulering doen. Welke vormen van zelfregulering zijn op dit moment het meest belangrijk binnen de branche? Is zelfregulering een actueel onderwerp? Waarom is er voor de huidige vorm van zelfregulering gekozen? Wat was de aanleiding om tot zelfregulering over te gaan? En hoe hebben de respondenten het proces om te komen tot zelfregulering ervaren?

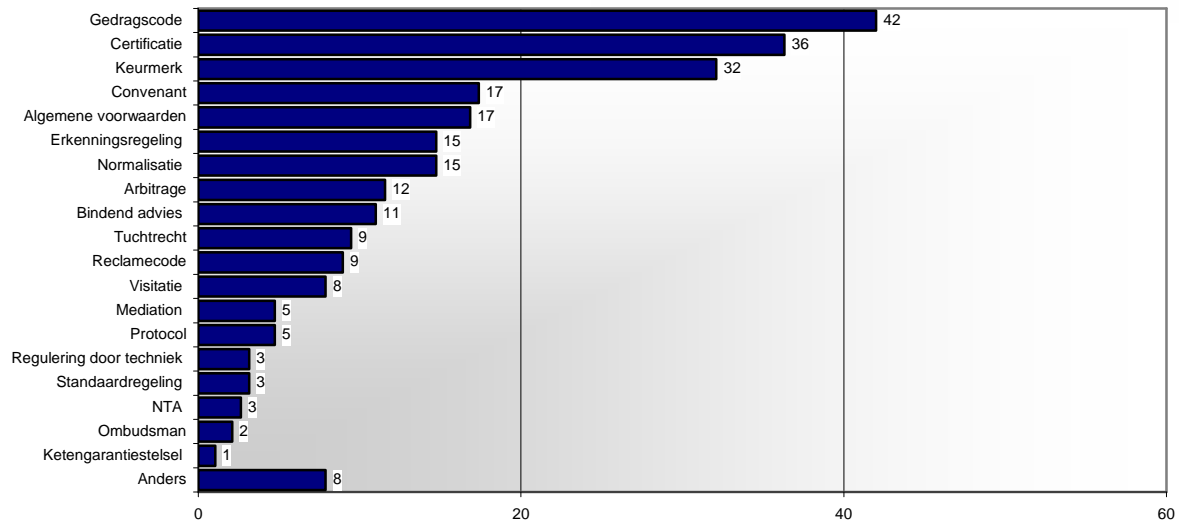
In dit onderzoek zijn steeds de vormen van zelfregulering aangehouden die SEO onderscheidt in haar onderzoek 'Zelf doen? Inventarisatiestudie van zelfreguleringsinstrumenten'. (B. Baarsma e.a. Stichting voor Economisch Onderzoek, in opdracht van het ministerie van Economische Zaken). 22 verschillende instrumenten voor ingedeeld in typen instrumenten. Zie onderstaande tabel.

Indeling 22 instrumenten voor zelfregulering

Informerende instrumenten	<ul style="list-style-type: none">• Keurmerk• Certificatie• Erkenningsregeling• Ketengarantiestelsel• Visitatie
Gedraggerichte instrumenten	<ul style="list-style-type: none">• Gedragscode• Reclamecode• Protocol• Convenant• Herenakkoord (niet gebruikt in dit onderzoek)• Kartel (niet gebruikt in dit onderzoek)
Geschilbeslechtende instrumenten	<ul style="list-style-type: none">• Arbitrage• Bindend advies• Mediation• Ombudsman• Tuchtrect
Techniek gerichte instrumenten	<ul style="list-style-type: none">• Normalisatie• NTA• Regulering door techniek
Contractuele instrumenten	<ul style="list-style-type: none">• Overleg over algemene voorwaarden• Standaardregeling

PBO's

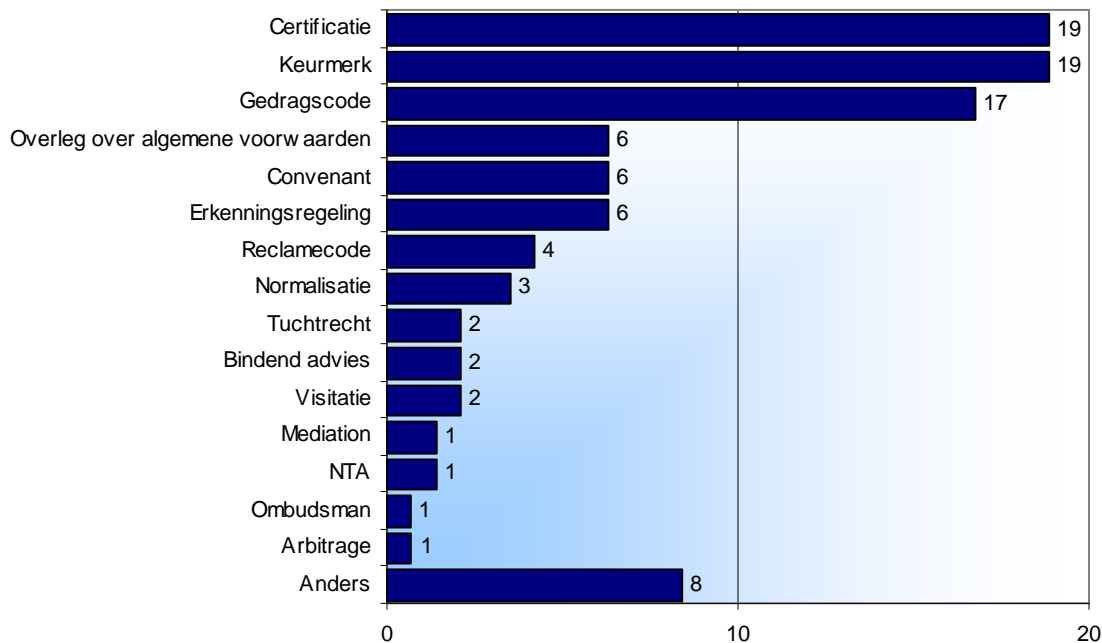
Niet gebruikt in dit onderzoek.



*Figuur 1 – Vorm van zelfregulering die van toepassing is binnen branche (%)**

** Men kon hier meerdere antwoorden geven*

In dit onderzoek zijn 'certificatie' en 'keurmerk' als aparte instrumenten aangehouden. In de praktijk worden de termen vaak door elkaar gebruikt. Ook de respondenten in het onderzoek zullen de instrumenten door elkaar hebben gebruikt. Dat betekent dat in sommige figuren de beide categorieën zouden kunnen worden opgeteld. Aangezien dat niet altijd het geval is, is er voor gekozen om dit nergens in dit onderzoek te doen.



Figuur 2 – Vorm van zelfregulering die het meest van toepassing is binnen branche (%)*

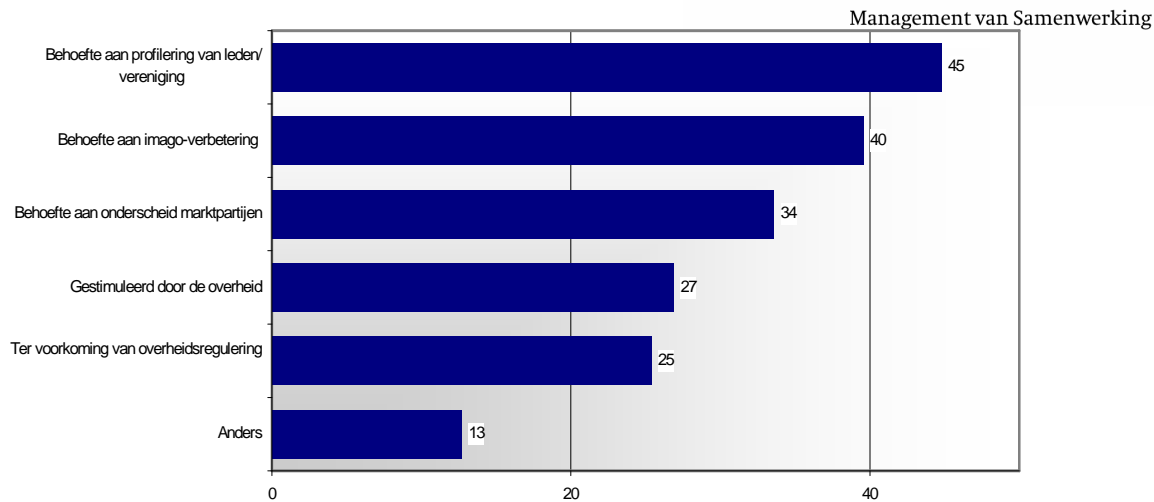
* Men kon hier één antwoord geven

Tabel 3 – Andere vormen van zelfregulering die van toepassing zijn binnen branche (n=14)

Welke andere vorm(en) van zelfregulering is/zijn op uw branche van toepassing?

- Accreditatie
- Beroepsopleiding
- CAO
- Controleorgaan
- Garantie
- Kwaliteitsstelsel zonder controle
- Landelijke richtlijnen en landelijke regels vanuit de NMa
- Visitatie in voorbereiding
- Zelf richtlijnen opstellen die door alle partijen in de branche worden gebruikt

Als wordt gekeken naar de verschillende typen instrumenten die door de respondenten worden gebruikt, dan geeft tabel 4 weer dat er met name zeer veel informerende instrumenten ingezet worden. En in bijna de helft van de gevallen is voor een informeren en gedragsgericht instrument gekozen. Dit is vaak de combinatie keurmerk/certificatie en gedragscode.

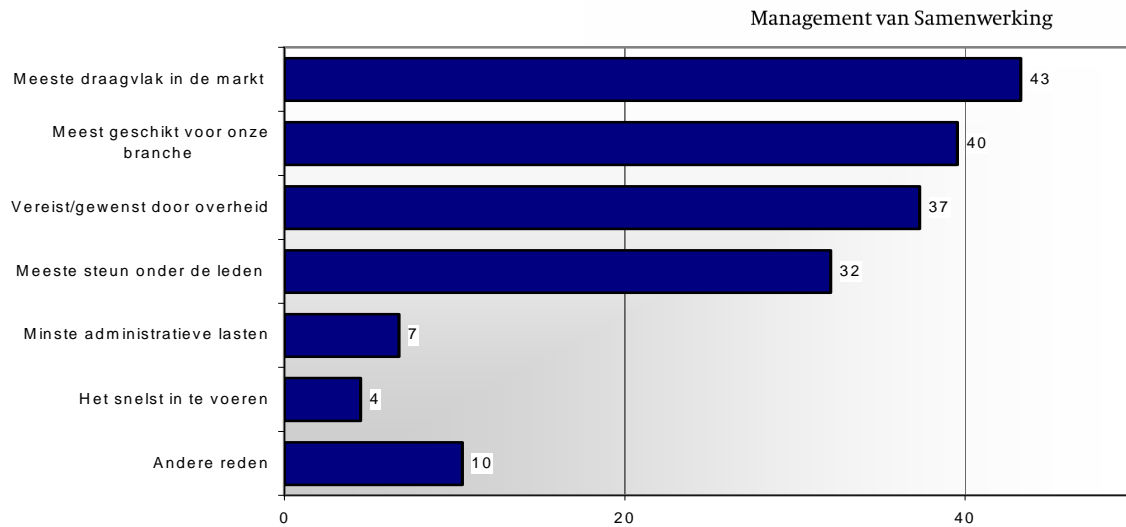


Figuur 3 – Aanleiding om tot zelfregulering over te zijn gegaan (%)

Tabel 4 – Vormen van zelfregulering ingedeeld naar instrumenten (%)

Zelfreguleringinstrumenten	
Informerende instrumenten	92,1%
Gedragsgerichte instrumenten	72,1%
Geschilbeslechtende instrumenten	36,8%
Techniek gerichte instrumenten	20,5%
Contractuele instrumenten	20,0%
Zowel Informerende als gedragsgerichte instrumenten	49,6%

Allereerst is het interessant om te weten wat de aanleiding is om te kiezen voor een instrument voor zelfregulering. De redenen zijn divers en kunnen worden verdeeld in de meer pro-actieve redenen (behoefte aan profilering, behoefte aan imago-verbetering, behoefte aan onderscheid marktpartijen) en re-actieve redenen (gestimuleerd door de overheid, ter voorkoming van overheidsregulering).



Figuur 4 – Keuze huidige vorm van zelfregulering (%)

Tabel 5 – Aanleiding zelfregulering naar type organisatie(%)

	Branche- of werkgevers organisaties	Overige organisaties
Behoeftte aan profilering van leden / vereniging	43	46
Behoeftte aan imago-verbetering	48	31
Behoeftte aan onderscheid tussen marktpartijen	35	32
Is door overheid gestimuleerd	28	26
Om overheidsregulering te voorkomen	30	20
Anders	10	15

Daarna dient de vraag aan waarom de keuze is gemaakt voor een bepaald instrument. Die wordt in de volgende figuren beantwoord.

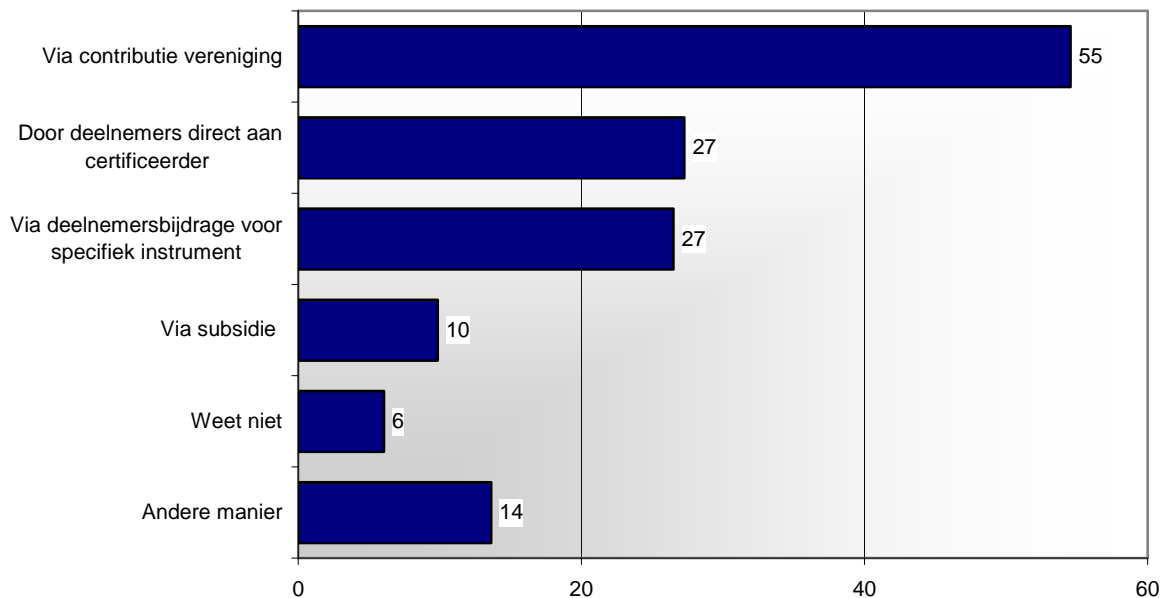


Tabel 6 – Andere reden keuze huidige vorm van zelfregulering (n=11)

Waarom is voor de huidige vorm van zelfregulering gekozen?

- Behoeftte aan professionalisering
- Historisch gegeven
- Imagoverbetering
- Is bestaande systeem, discussie over verdergaand systeem start net op
- Op advies van de overheid
- Snel aan te passen
- Voorkomt meer beperkende wetgeving
- Was behoefte aan
- Wens van eigen organisatie
- Werkzaamheid bevorderend
- Zwaardere vormen (nog) niet haalbaar

Tot slot is gevraagd naar de wijze van financiering van zelfregulering. Dat blijkt heel divers. Zie onderstaande figuren.



Figuur 5 – Wijze van financiering van zelfregulering (%)



Tabel 7 – Wijze van financiering van zelfregulering, uitgesplitst naar instrument

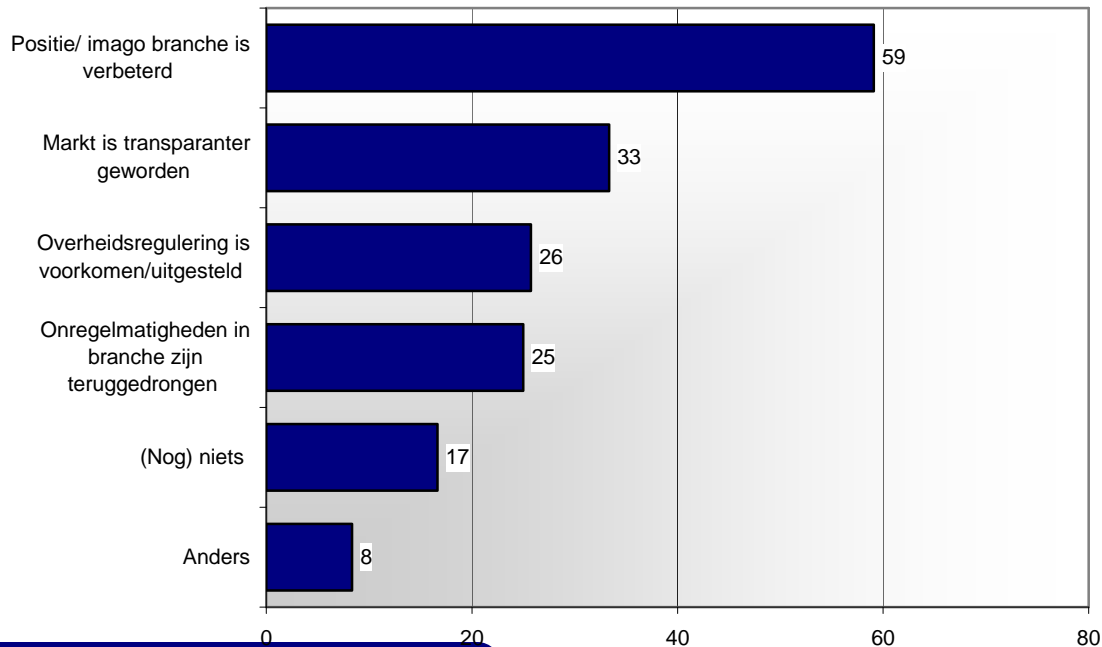
	Gedragcode	Certificering	Keurmerk
Via contributie vereniging	76	31	62
Via deelnemersbijdrage voor specifiek instrument	10	23	58
Door deelnemers direct aan certificeerder	10	69	23
Via subsidie	--	8	12
Weet niet	10	--	4
Andere manier	29	4	--

Tabel 8 - Andere manier van financiering zelfregulering (n=18)

Op welke wijze wordt de zelfregulering in uw branche gefinancierd?

- Behandelingskosten geschil voor lid
- Bijdrage leden Norminstituut
- Branche heffing
- CAO fonds
- De alle leden en niet leden in de branche
- Door partijen betrokken bij een klacht mbt overtreding van de code
- Eigen gelden
- En eigen organisatie
- Externe sponsors
- Gedragen door alle betrokken partijen.
- Opleidingskosten
- Opslag prijs grondstof
- Rechtstreeks door adverteerders
- Tijdsinvestering binnen lidorganisatie zelf
- Vanuit contributie en via licenties tbv gebruik Infofilter
- Via gemeenten en zorgkantoren
- Via heffingen
- Vrijwillig/kosteloos

Nadat is onderzocht wat de aanleiding is om over te gaan tot zelfregulering, de achtergronden voor de keuze van een type instrument en de wijze van financiering, is gevraagd naar het bereikte resultaat. Hebben de inspanningen gebracht wat men er van verwacht had? En dat blijkt over het algemeen wel het geval te zijn. Interessant is het verschil in bereikte resultaten tussen de respondenten die een informerend en gedragsgericht instrument kennen, en de overige respondenten. De combinatie van de beide typen instrumenten lijkt effectiever te zijn dan de overigen.



Positie/ imago verbeterd

Branche- of werkgeversorganisaties 65%

Overige organisaties 52%

Figuur 6 – Bereikte resultaat zelfregulering binnen de branche (%)

Tabel 9 - Bereikte resultaten zelfregulering naar instrument (%)¹

Wat heeft uw branche op dit moment met zelfregulering bereikt?

	Informerende EN gedragsgerichte instrumenten	Overige instrumenten ²
Positie/ imago branche is verbeterd	66,7%	53,3%
Onregelmatigheden in branche zijn teruggedrongen	31,6%	20,0%
Markt is transparanter geworden	33,3%	33,3%
Overheidsregulering is voorkomen/uitgesteld	26,3%	25,3%
(Nog) niets	10,5%	21,3%

¹ De gearceerde velden tonen een significant verschil aan tussen de groepen.

² Onder overige organisaties vallen alle organisaties die niet van de combinatie van informerende en gedragsgerichte instrumenten gebruik maken.



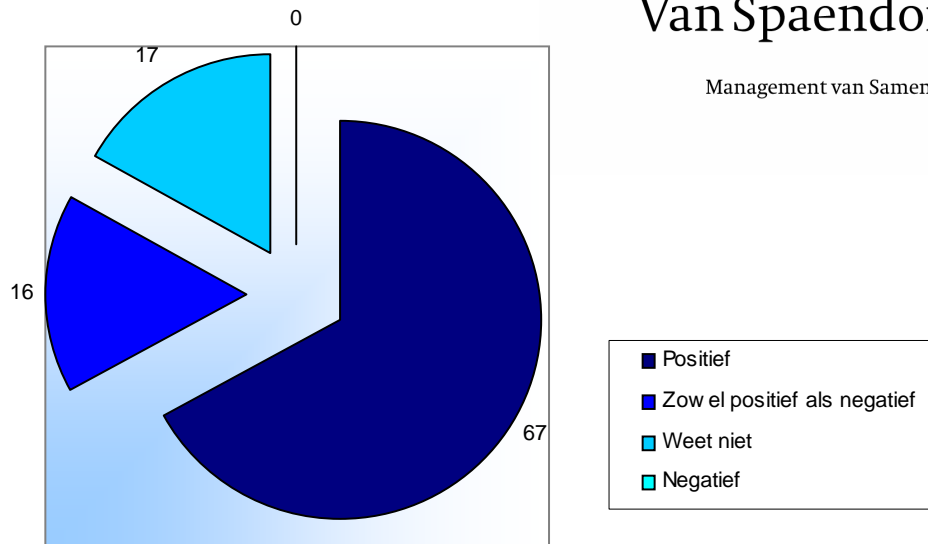
Tabel 10 - Bereikte resultaten zelfregulering naar functie respondent (%)

Wat heeft uw branche op dit moment met zelfregulering bereikt?		
	Bestuurder	Beleidsmedewerker/staf
Positie/ imago branche is verbeterd	58	60
Onregelmatigheden in branche zijn teruggedrongen	31	28
Markt is transparanter geworden	38	36
Overheidsregulering is voorkomen/uitgesteld	19	33
(Nog) niets	19	17

Tabel 11 – Ander bereikt resultaat zelfregulering (n=11)

Wat heeft uw branche op dit moment met zelfregulering bereikt?
<ul style="list-style-type: none"> • Effectiviteit van wetgeving is vergroot; kosten zijn bespaard; tijdwinst is geboekt bij grote projecten • Geeft zekerheid aan klanten • Hoger niveau van professionaliteit en daardoor meerwaarde voor de klanten van onze leden • Invulling gegeven aan grijze gebieden die wetgeving open laat • Meer gestructureerd werken aan kwaliteitszorg, versterking efficiëntie • Minder rechtszaken • Onduidelijkheid voor de consument • Professionalisering deelnemers • Snelle conflictoplossing • Veiligheid verbeterd • Zelfregulering reclame is erkend door stakeholders

De resultaten zoals hierboven genoemd zijn onderzocht. Daarnaast is ook gevraagd naar mogelijk negatieve effecten die zelfregulering met zich mee heeft gebracht. Er is gevraagd of men positieve effecten heeft gesignaleerd, positieve en negatieve, alleen negatieve effecten of geen effect. Opvallend is dat geen enkele respondent alleen maar negatieve effecten heeft ervaren. Zie onderstaande figuur en de tabel met daarin de door de respondenten genoemde uitleg van de effecten.



Figuur 7 – Effecten zelfregulering op de branche (%)

Tabel 12 – Uitleg waarom zelfregulering een positief en/of negatief effect heeft gehad (n=82)

Beschrijving waarom zelfregulering een positief en/of negatief effect heeft gehad

- Algemene voorwaarden bekend bij alle partijen en geaccepteerd
- Beter imago onderwerp leeft. nadeel geen verplichting karakter vrijblijvendheid
- Beter je eigen regels naleven, dan die van de overheid.
- Beter verhaal in de media als reactie op verhalen over onregelmatigheden. Keurmerk is wel een belasting voor deelnemers en heeft gezorgd voor afmeldingen bij de branchevereniging
- Betere arbeidsomstandigheden
- Bevordering van eerlijke concurrentie en kwaliteitsniveau.
- Bewustwording op gang gebracht.
- Bewustwording over kwaliteit en onderscheid
- Bewustzijn over belang verantwoord marktgedrag is toegenomen. En bedrijven zijn zich daadwerkelijk beter gaan gedragen
- Branche daarna niet meer negatief in de pers geweest
- Branche wordt gezien als volwassen en als 'taking care'
- Certificering is betaalbaar voor de grote bedrijven. Voor de kleine is het te duur zodat sommige opdrachten niet verkregen kunnen worden. Dat is oneerlijke concurrentie
- Certificering is in onze branche in de plaats gekomen van beëdiging voor de rechtbank; de titel is daarmee NIET langer beschermd, zodat iedereen zich makelaar kan noemen en de consument daarmee niet meer voldoende beschermd is/wordt tegen charlatans
- Certificering is norm geworden in handhaving en in beleid
- Consument krijgt wat is afgesproken, gegarandeerd
- Daarmee worden kwaliteitsstandaarden gezet



-
- De beroepsgroep staat steeds beter op de kaart, hoewel dit nog verder verbeterd moet worden. Leden blijven echter om wettelijke erkenning vragen terwijl de zelfregulering (i.c. registratie) beter geregeld is dan wettelijke registratie (i.c. Wet BIG).
 - De bevoegdheden en verantwoordelijkheden van bestuur en directie zijn beter onderscheiden en transparanter.
 - De reclamecode heeft duidelijkheid geschapen en mogelijkheid tot genereren van inkomsten voor leden opengehouden
 - De veiligheid is verbeterd. Dit is beter voor potentiële nieuwe leden, de huidige leden en de overheid.
 - De zelfregulering heft bijgedragen tot onderscheid in de markt en tot aandacht voor verbetering van de bedrijfsvoering
 - Deze vorm van zelfregulering dwingt de deelnemers/ leden om hun vakgebied bij te houden in een sterk veranderende professie
 - Discussie over gedragingen van leden op de markt in het licht van de code wordt onderling gevoerd.
 - Doelstellingen worden beter bereikt
 - Door goede voorbeeld van de Keurmerkhouders werd ook de speelruimte van de cowboys ingeperkt = minder misstanden
 - Doordat steeds meer marktpartijen bekend zijn met de certificering in de uitzendbranche eisen steeds meer marktpartijen (inlenende ondernemingen, banken, verzekeraars) dat een onderneming zich certificeert.
 - Duidelijker criteria voor het handelen van de organisaties, bij afwijzing klachten negatief oordeel over het instrument
 - Er is nu een controle in een markt die 'open gaat' en dat is tenminste iets. Tenminste, zo lijkt de buitenwereld te denken.
 - Erkenningen stichting reclame code door alle relevante stakeholders = bedrijfsleven, overheid en consumentenorganisaties
 - Free riders kennen minder kansen, waardering voor leden is sterk toegenomen bij stakeholders.
 - Geeft aan dat er een verschil is tussen een ondernemer die opgeleid is en een die geen deugdelijke opleiding heeft gevolgd. Werkt beroeps trots in de hand. Maakt het eenvoudiger om misstanden te signaleren
 - Goodwill creëren bij stakeholders. Goed instrument om de integriteit van de branche te vast te houden/ te verbeteren. Geeft een positieve uitstraling. Wel moet je oppassen dat je daadwerkelijk aan de zelfregulering om een negatief effect te voorkomen.
 - Heeft het imago en de geloofwaardigheid van de branche verbeterd. Het wordt erg gewaardeerd door de overheid en zorgt daardoor ook voor een mogelijkheid voor overleg
 - Het aantal incidenten en ongevallen is drastisch teruggedrongen, waardoor er een positiever beeld over de markt is ontstaan
-



-
- Het betreft een bindend adviesprocedure voor geschillen over de uitleg van de CAO. Er is de afgelopen jaren geen gebruik van gemaakt, maar het is me ook niet bekend dat er zaken naar de rechter zijn gegaan
 - Het bewust pro-actief werken aan transparantie van de branche werkt altijd positief
 - Het gaat om een relatief jong beroep wat zichzelf nog moet bewijzen. Het gezamenlijk organiseren van een beroepsopleiding is een begin van de ontwikkeling van het vak als een gefundeerde professie, die intern robuust is en extern (h)erkend wordt.
 - Het is mede een instrument gebleken waarmee de ondernemers op een scherpere manier naar hun eigen aanbod zijn gaan kijken. Heeft geleid tot aanscherping.
 - Het kaf is van het koren gescheiden.
 - Hiermee is het aanzien enorm verbeterd
 - Hiermee is opgelegde reguleren door de overheid voorkomen en door de branche zelf ingevuld.
 - Imago van de branche is aanzienlijk verbeterd en het vertrouwen in kopen op afstand is bij consumenten enorm toegenomen.
 - Imago verbeterd
 - Kaf van het koren scheiden publiciteit uitbreiding en kwaliteit netwerk
 - Keurmerk en certificering hebben duidelijk geleid tot productverbetering. Daarnaast heeft dit effect gehad op een verbeterd imago van de branche als geheel.
 - Klanterkenning
 - Kostenverhoging gestimuleerd. Geen verbetering markttoegang. Uitstel extra overheidsmaatregelen.
 - Kwaliteitsbewustzijn, uitzonderingspositie in de wetgeving teweeg gebracht
 - Leden zijn zich meer bewust geworden van het belang. Door ondersteuning te bieden wordt door de lidorganisaties kwaliteitsversterking meer structureel opgepakt.
 - Leden zijn zich meer bewust geworden van hun eigen positie en hun rol in de verschillende (beleids)processen. Verantwoordelijkheidsgevoel is toegenomen.
 - Legt focus op belangrijke onderwerpen voor sector.
 - Levert erkenning voor kwaliteit op.
 - Los van inhoud straalt zelfregulering professionaliteit van branche uit
 - Maakt instelling transparant levert stimuli voor verbetering bevestigt kwaliteit
 - Onderscheiden vermogen, zelfs zo dat ook de overheid in voorkomende gevallen een gecertificeerde makelaar in schoonmaakdienstverlening voorschrijft.
 - Onze lobby om weer te komen tot door de overheid in een wettelijk kader ingebedde vakbekwaamheidseisen voor ondernemers is geslaagd. De overheid gaat hier weer toe over. Om te voorkomen dat de overheid daarbij een groot controleapparaat moet opzetten.
 - Overheidsregulering is vooralsnog voorkomen. Onderscheid met malafide bedrijven
 - Positief omdat de deelnemers er in geloven, negatief omdat anderen reageren, oh was dat nodig.
 - Positief geeft goede invulling/ optimale aansluiting bij branche/ werkprocessen
-



-
- Positief omdat de kwaliteit is verbeterd. Negatief omdat er ook onrust is door vnl kleinere bedrijven.
 - Positief omdat er zelfregulering door middel van een onafhankelijk instituut CBF heeft plaatsgevonden waardoor publieksvertrouwen in stand is gebleven en de branche invloed heeft al is het minderheidspositie.
 - Positief omdat het saamhorigheid onder de leden creëert, maar ook negatief omdat de verwachtingen altijd te hoog gespannen zijn
 - Positief omdat naar buiten toe het kaf va het koren gescheiden wordt. Negatief omdat er vele bedrijven zijn die de regels ontduiken en de overheid doet daar niets tegen, c.q. kan daar niets tegen doen.
 - Positief, omdat overheid er naar verwijst als voorbeeldfunctie van nemen van verantwoordelijkheid
 - Positief, samenwerking.
 - Positief: imago, draagvlak en naamsbekendheid zijn verbeterd. Zelfregulering is binnen onze vereniging beter geregeld dan wettelijke regelingen.
 - Positief: onderscheidend
 - Positief; imagoverbetering
 - Positief omdat de richtlijnen m.b.t. hygiëne specifiek voor slagers zijn geformuleerd (duidelijkheid). Negatief omdat men daarnaast 'zichzelf' moest controleren op het juist hanteren van de hygiënecode.
 - Professionalisering van de sector, minder faalkosten voor de leden, sterkere gesprekspartners tegenover grootschalige afnemers
 - Profilering vakmanschap.
 - Promotie vakkennis en vakmanschap.
 - Terugdringing fraude, positionering product, naamsbekendheid.
 - Transparante markt, bevorderen internationale handel
 - Transparantie is verhoogd en we komen nu aan een fase toe waarin het keurmerk voor opdrachtgevers prefered suppliers levert
 - Transparantie leeft nu als gedragscode in systematiek
 - Transparantie, duidelijkheid voor participanten
 - Voor de opdrachtgevers aan onze leden is nu duidelijk bij wie kwaliteit te halen is en bij wie niet.
 - Wekt vertrouwen op jegens de klanten van de leden en de overheid.
 - Worden de leden serieuzer genomen
 - Zelfregulering steunt op draagvlak branche, is snel, adequaat en flexibel.
 - Zoals al eerder aangegeven hebben de maatregelen gezorgd voor transparantie voor tussenhandel en consument en uiteindelijk voor stabilisatie, danwel vergroting van de omzet.
-

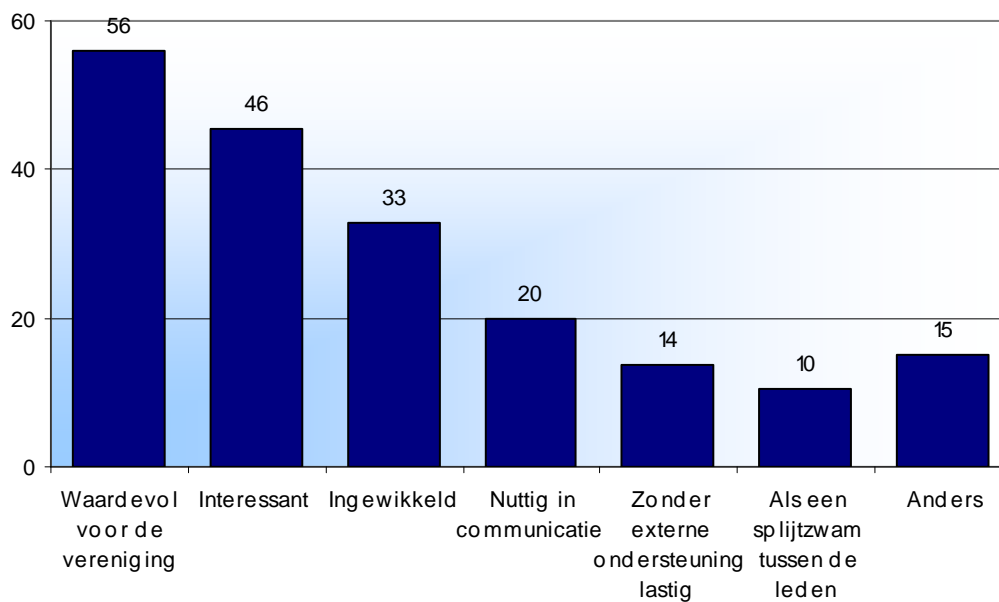


De respondenten is gevraagd om terug te kijken op het proces om te komen tot zelfregulering en aan te geven welke omschrijvingen men van toepassing vond op het proces. In de meeste gevallen wordt het als 'waardevol voor de vereniging gezien'. Er zijn drie uitsplitsingen gemaakt in de respondenten:

- 'branche- of werkgeversorganisaties' of 'overig'
- gebruikers van een 'informerend en gedragsgericht instrument' en 'overig'
- functie respondent.

Met name in de vraag of het proces waardevol was voor de vereniging, of het ingewikkeld was en of het als een splijtzwam heeft gefungeerd, is verschil in waardering te zien. De redenen hiervoor zijn divers.

Figuur 8 – Ervaring proces om te komen tot zelfregulering (%)





Tabel 13– Ervaring proces naar type organisatie(%)

Hoe heeft u het proces om te komen tot zelfregulering in het afgelopen jaar ervaren?		
	Branche- of werkgevers organisaties	Overige organisaties
Waardevol voor vereniging	62,3%	48,2%
Interessant	43,5%	48,2%
Ingewikkeld	34,8%	30,4%
Nuttig	20,3%	19,6%
Lastig zonder externe ondersteuning	14,5%	12,5%
Als een splijtzwam	7,2%	14,3%

Tabel 14 – Ervaring proces naar type instrument (%)

Hoe heeft u het proces om te komen tot zelfregulering in het afgelopen jaar ervaren?		
	Informerende en gedragsgerichte instrumenten	Overige instrumenten
Waardevol voor vereniging	62,3%	51,4%
Interessant	45,3%	45,8%
Ingewikkeld	41,5%	26,4%
Nuttig	26,4%	15,3%
Lastig zonder externe ondersteuning	11,3%	15,3%
Als een splijtzwam	22,6%	1,4%

Tabel 15– Ervaring proces naar functie respondent (%)

Hoe heeft u het proces om te komen tot zelfregulering in het afgelopen jaar ervaren?		
	Bestuurder	Beleidsmedewerker/staf
Waardevol voor vereniging	53,8%	60,0%
Interessant	30,8%	52,0%
Ingewikkeld	26,9%	40,0%
Nuttig	11,5%	22,7%
Lastig zonder externe ondersteuning	15,4%	13,3%
Als een splijtzwam	3,8%	13,3%



Tabel 16 – Ervaring anders (n=16)

Hoe heeft u het proces om te komen tot zelfregulering in het afgelopen jaar ervaren?

- Groeien naar compliance is een gewenning voor leden.
 - Bureaucratisch en tijdrovend
 - Dit jaar alleen enkele aanpassingen doorgevoerd, niet veel commotie
 - Het hoort erbij
 - Huidige situatie is het gevolg van activiteiten van minimaal 5 jaar geleden
 - In onze branche doet men aan certificering. Wij niet.
 - Moeilijk aan sommige (met name minder actieve) leden uit te leggen
 - Moeizaam om behoefte aan wettelijke erkenning over het voetlicht te brengen bij de politiek.
 - Neutraal tot negatief. Indruk bestaat soms dat er slechts een papieren tijger is geschapen.
 - Nog erg zoekend, bv. wat volgt er na beroepsopleiding? Gedacht wordt aan permanente educatie, aan opzetten van een publicatiereeks, aan een certificeringregeling (diploma van de opleiding tot een certificaat maken met beperkte geldigheid bv.)
 - Prima is dagelijkse business
 - Soms als lastig door verschil tussen deelnemers en niet-deelnemers
 - Steun van de overheid is erg belangrijk, vaak wordt er op directieniveau anders met zelfregulerende instanties afgestemd dan wordt geopereerd in het veld. Dit ondermijnt de zelfregulering.
 - Tijdrovend
 - Voor lidorganisaties betekent het een verschuiving in de budgettering voor kwaliteit
 - Wij zijn al meerdere jaren gecertificeerd. Was een leerzaam proces.
-

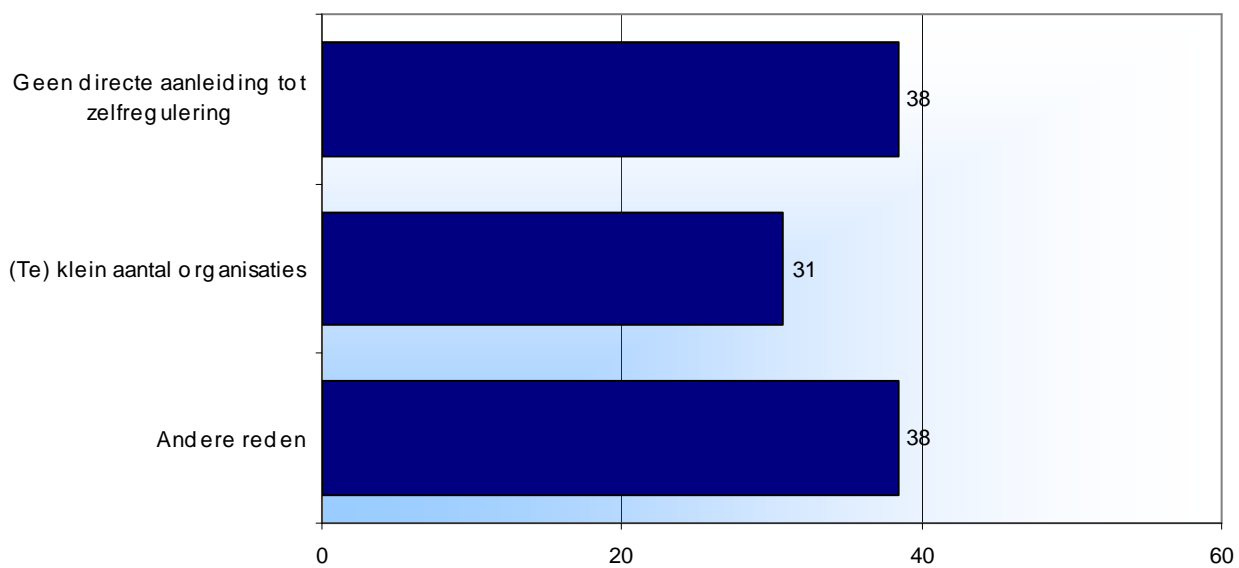


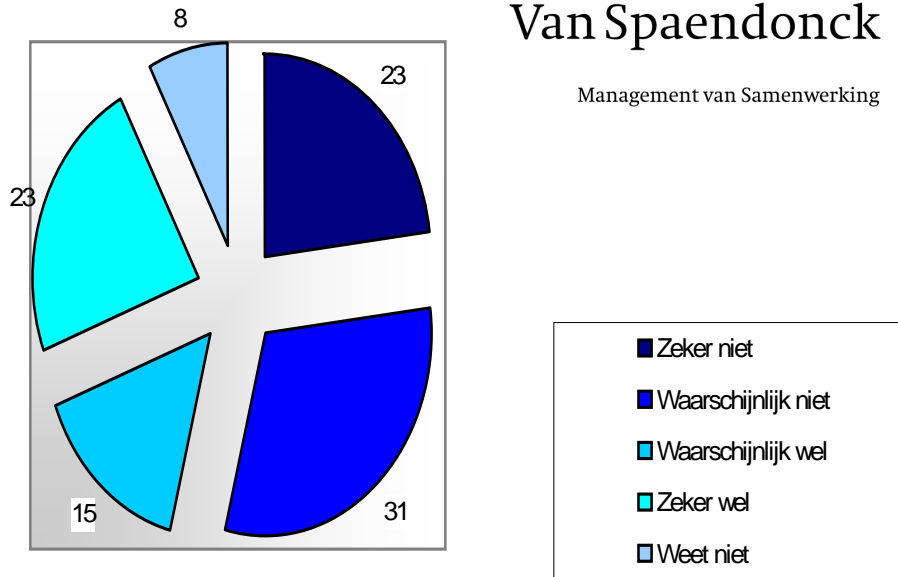
1. BRANCHES ZONDER ZELFREGULERING

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken met betrekking tot de branches die niet aan zelfregulering doen. Waarom doen de branches niet aan zelfregulering? In hoeverre hebben zij de intentie in de toekomst tot zelfregulering over te gaan? Onder welke condities is zelfregulering wel gepast binnen de branche? En welke vorm van zelfregulering vinden de respondenten geschikt voor hun branche?

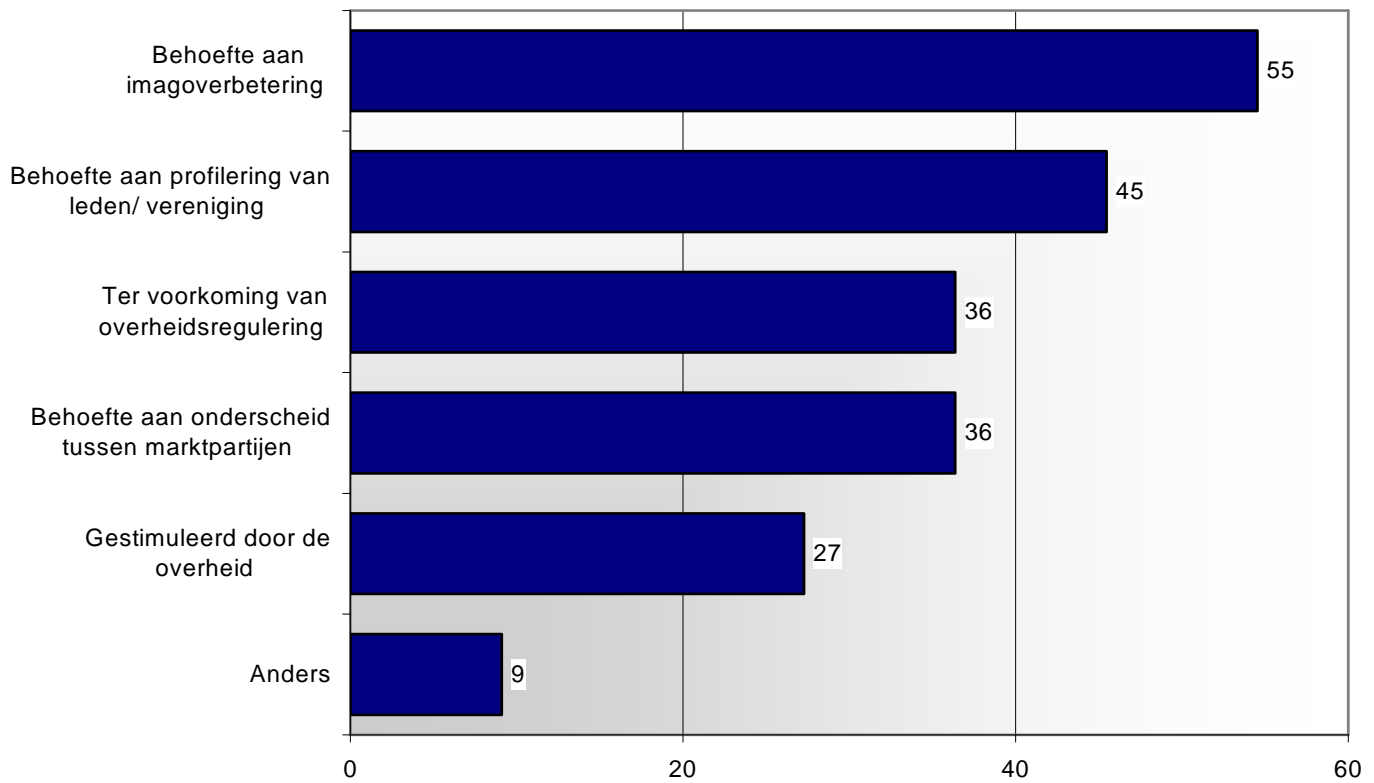
Slechts 9 respondenten hebben aangegeven niet aan zelfregulering te doen. De resultaten ten aanzien van de branches die niet aan zelfregulering doen zijn zodoende indicatief van aard en zijn niet representatief.

Figuur 9 – Reden(en) waarom geen zelfregulering (%)

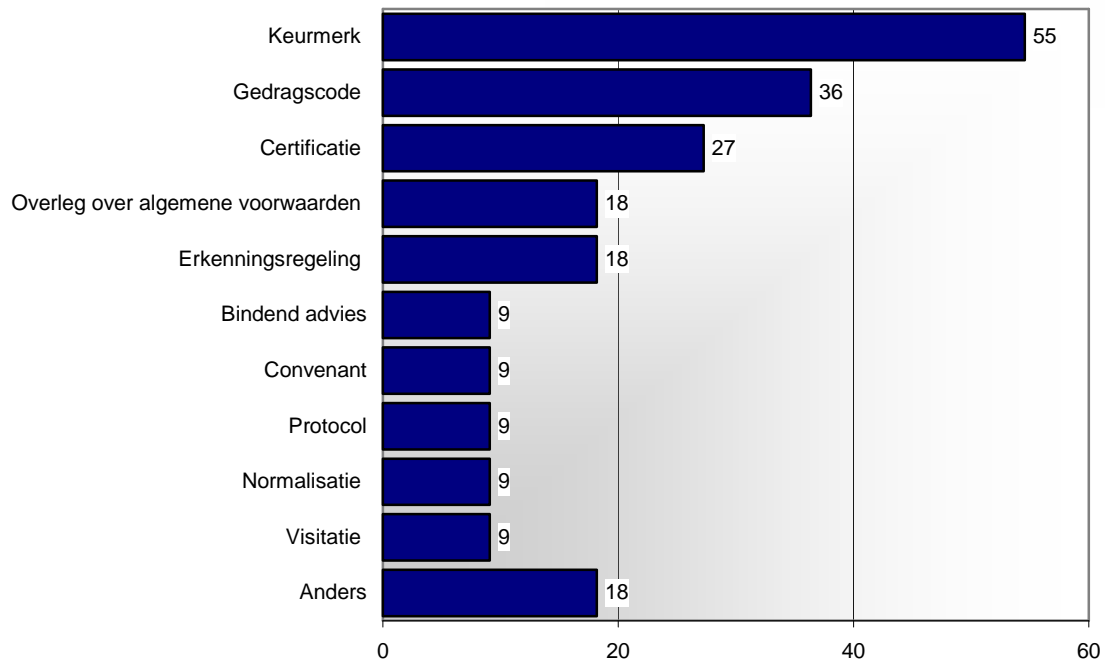




Figuur 10 – Intentie om tot zelfregulering over te gaan in de toekomst (%)



Figuur 11 – Conditie waarbinnen zelfregulering wel past binnen de branche (%)



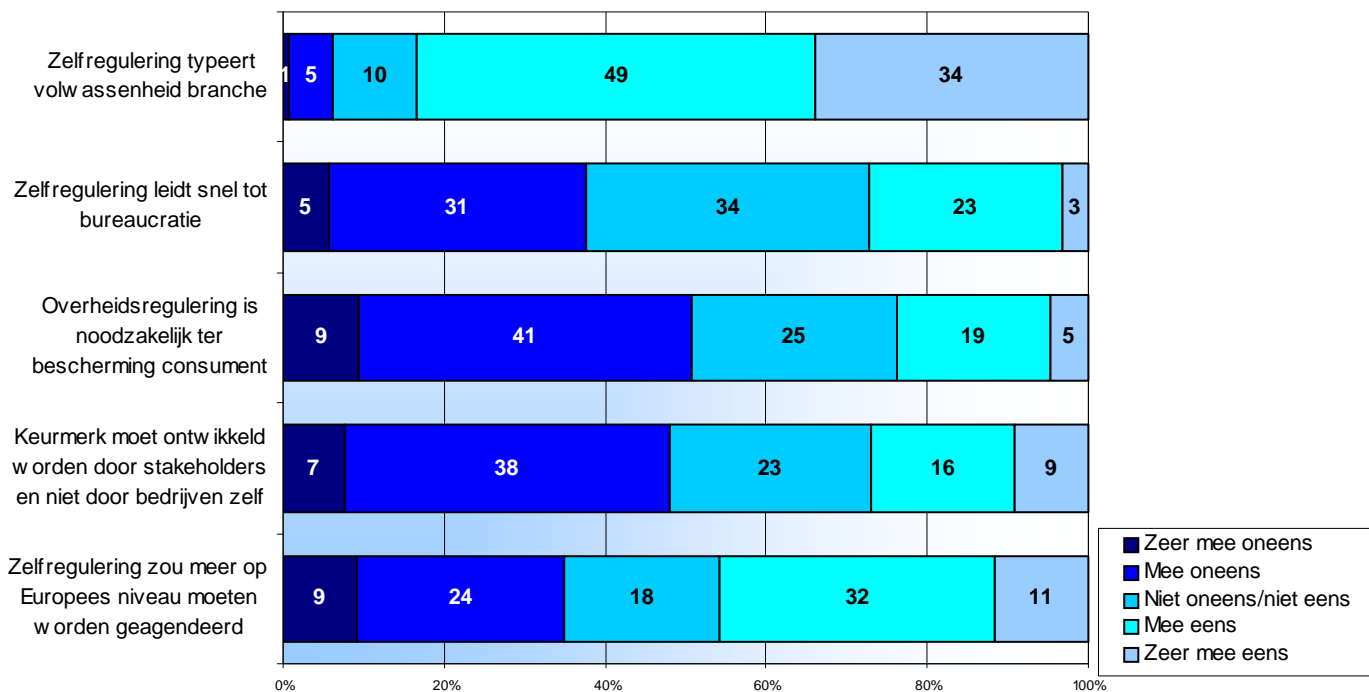
Figuur 12 –Vorm van zelfregulering die geschikt is binnen de branche (%)

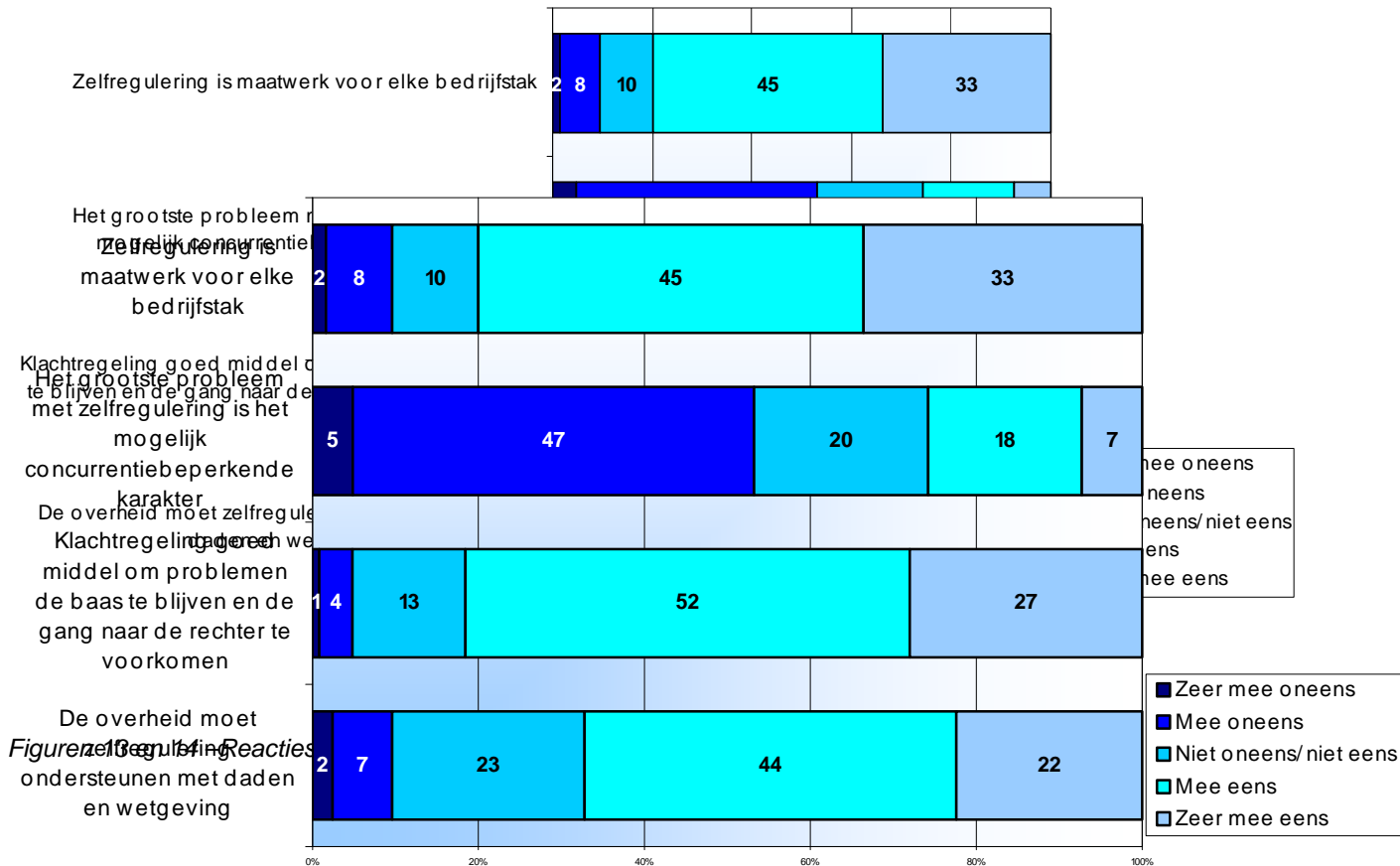


2. PERCEPTIE OP ZELFREGULERING

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de negen stellingen die de respondenten zijn voorgelegd.

Ter voorbereiding op de Dag van Zelfregulering zijn 9 stellingen geformuleerd die deels door de sprekers zijn geselecteerd. Alle respondenten hebben aangegeven in hoeverre men het eens of oneens was met de stelling. In de onderstaande twee figuren zijn de resultaten weergegeven.





Wissenraet Van Spaendonck
Reitseplein 1, 5037 AA, Tilburg
Postbus 90154, 500 LG, Tilburg
Tel: 013-5944594
info@wispa.nl
www.wispa.nl

Wissenraet
Van Spaendonck



Management van Samenwerking

New Com research & Consultancy
Capitool 50, 7521 PL, Enschede
Tel: 053-483660
www.newcomresearch.nl

