

MSPA Code met professionele standaarden en ethische code voor mystery shoppers

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 de hoogste standaarden en ethiek 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 en shoppers de principes van eerlijkheid, professionalisme, rechtvaardigheid en betrouwbaarheid volgen om de belangen van het publiek en onze klanten te beschermen teneinde goede bedrijfspraktijken te bevorderen. MSPA moedigt shoppers dan ook aan om de MSPA shoppercertificering te behalen.

De **Code met professionele standaarden voor shoppers** van de Mystery Shopping Providers Association is opgesteld om ervoor te zorgen dat alle shoppers die samenwerken met 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;
- MSPA leden, klanten en het grote publiek respecteren.

Daarnaast stemmen we in met de volgende ethische gedragsregels:

- Ik zal alle shops uitvoeren naar mijn beste vermogen;
- Ik zal alle shops eerlijk en integer uitvoeren;
- Ik zal alle rapporten op of vóór de deadline indienen;
- Ik zal alle vertrouwelijkheidsovereenkomsten respecteren;
- Ik zal het mystery shopping-bedrijf onmiddellijk op de hoogte stellen als ik een shop om eender welke reden niet kan uitvoeren;
- Ik zal vervolgooproepen of e-mails tijdig beantwoorden;
- Ik zal het papierwerk bijhouden gedurende een periode zoals gevraagd door het mystery shopping-bedrijf in geval er vragen zijn van de klant. Ik zal een shop pas uitvoeren als ik elke vraag van de vragenlijst en de door het mystery shopping-bedrijf voorziene richtlijnen grondig heb gelezen.
- Ik zal geen rapporten vervalsen of verkeerd voorstellen;
- Ik zal niemand vragen of aanmoedigen de vertrouwelijkheidsovereenkomsten te verbreken met andere bedrijven waarvoor ze mystery shopping-opdrachten uitvoeren;
- Ik zal de MSPA media niet gebruiken om klachten te publiceren tegen verkopers, klanten, shoppers of mystery shopping-bedrijven, tenzij in verband met het decertificeringsproces;
- Ik zal geen informatie delen met anderen over welk bedrijf shops uitvoert bij welke klanten;
- Ik zal geen informatie delen met anderen over shoppingvergoedingen en terugbetalingen voor specifieke klanten;

- Ik zal de resultaten van een shop niet met anderen delen teneinde de vertrouwelijkheid van de klanten te beschermen;
- Ik zal geen shops uitvoeren onder invloed van illegale drugs of van een voorgeschreven geneesmiddel dat mijn bekwaamheid negatief kan beïnvloeden;
- Ik zal niet dronken worden of niet meer drinken dan wettelijk is toegestaan in mijn land of enige andere activiteit uitvoeren die mezelf of anderen schade kan berokkenen tijdens het mystery shoppen;
- Ik zal niet rechtstreeks contact opnemen met een klant zonder de goedkeuring van het mystery shopping-bedrijf;
- Ik zal het normale bedrijfsverloop van een activiteit niet verstoren tijdens de uitvoering van een shop (geen scène maken);
- Ik zal mezelf aan het bezochte bedrijf niet bekendmaken als mystery shopper, tenzij hiervoor specifieke instructies zijn gegeven door het mystery shopping-bedrijf;
- Ik zal de aard van mijn zakelijke relatie met mystery shopping-bedrijven op een correcte manier bekendmaken aan overheidsinstellingen die deze informatie vragen;
- Ik zal elke relatie via familie of vrienden aangeven zoals vereist door het mystery shopping-bedrijf;
- Ik zal elk mogelijk huidig en toekomstig belangenconflict of een belangenconflict in verband met een opdracht bekendmaken.

Schending van de Gedragsregels kan tot gevolg hebben dat u uit de database van het mystery shopping-bedrijf wordt verwijderd. Als u een gekwalificeerde MSPA shopper bent, kan de certificering worden ingetrokken. Als een MSPA lid een klacht tegen u zou indienen, zal MSPA contact met u opnemen en u zult de mogelijkheid krijgen om te reageren alvorens een eindbeslissing wordt genomen.

Door hieronder te tekenen of elektronisch te accepteren, 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 samenwerking met MSPA leden en van mijn certificering bij MSPA.

Handtekening: _____ Datum: _____

Professionele standaarden – Handhaving: Schendingen door shoppers

Er kunnen klachten van vermeend onethisch gedrag worden ingediend tegen een shopper waarvan wordt vermoed dat deze de Code met professionele standaarden en de Ethische code voor mystery shoppers heeft geschonden. Klachten moeten gebaseerd zijn op een schending van een of meer elementen van de Code. Zulke klachten moeten schriftelijk worden gedocumenteerd. Een shopper waarvan wordt geoordeeld dat hij de Code heeft geschonden, kan in beroep gaan tegen de uitspraak.

Een van de volgende drie acties kan worden ondernomen tegen een shopper voor schendingen:

1. De shopper waarschuwen voor nog meer gedrag dat tot de klacht heeft geleid.
2. De shopper een berisping geven en alle MSPA leden van de actie op de hoogte stellen.
3. **De MSPA certificering van de shopper intrekken en alle MSPA leden van de actie op de hoogte stellen.**

Klacht tegen een shopper

Gelieve dit formulier te gebruiken om een formele klacht in te dienen tegen een shopper. Enkel klachten die correct en volledig zijn ingediend zullen worden onderzocht. Correct ingediende klachten zullen worden onderzocht door een klachtencommissie van MSPA bestaande uit personeel en vrijwilligers. Als wordt geoordeeld dat de klacht gegrond is, krijgt de shopper tegen wie de klacht is ingediend de kans om de klacht te weerleggen. De beslissing van de klachtencommissie is definitief, en kan enkel worden herzien door de raad van bestuur van MSPA, die naar eigen goeddunken kan kiezen om de beslissing van de klachtencommissie te herzien. Klachten moeten gebaseerd zijn op de schending van een of meer elementen van de *MSPA Code met professionele standaarden en de Ethische code voor mystery shoppers*. De klachtencommissie kan een van de volgende acties ondernemen wanneer een klacht tegen een shopper gegrond blijkt te zijn:

- De shopper waarschuwen voor nog meer gedrag dat tot de klacht heeft geleid
- De shopper een berisping geven en alle MSPA leden van de actie op de hoogte stellen
- De MSPA certificering van de shopper intrekken en alle MSPA leden van de actie op de hoogte stellen

1. **Naam van de shopper:** _____

2. **E-mailadres van de shopper:** _____

3. **Is deze shopper MSPA gecertificeerd?** Ja Nee

4. **Indien ja, MSPA certificeringscode van de shopper:** _____

Details van de klacht

5. Vermeld de **SPECIFIEKE** sectie van de *MSPA Code met professionele standaarden en Ethische code voor mystery shoppers* die de shopper volgens u heeft geschonden:

vervolg

6. Geef meer details over wat de shopper **precies** deed of niet deed om deze klacht te krijgen. Geef datums, tijdstippen indien mogelijk, en alle andere relevante details. Geef details over de communicatie die u met de shopper hebt gehad om te proberen de situatie recht te zetten, indien van toepassing.

7. Bezorg **kopieën** van alle correspondentie, e-mails, relevante instructies die aan de shopper werden gegeven, enz. die uw klacht en de schending(en) van de shopper bevestigen.

Gelieve de items die u bij deze klacht voegt hier op te sommen: _____

8. Uw naam: _____

9. Naam van het bedrijf: _____

10. Telefoonnummer: _____

11. E-mail: _____

12. Datum waarop deze klacht is ingediend: _____

13. Handtekening (VERPLICHT): _____

Dien deze klacht in:

Europa: per fax naar **00 31 70-358 73 77** of via e-mail naar 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

Azië-Pacific: per fax naar **00 91 124 438 1203** of via e-mail naar 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