

# SWOKA privatiseert met nieuwe directeur

E. FRAAIJE

**SWOKA, Instituut voor consumenten-onderzoek, zal de komende jaren, ook in financieel opzicht, op eigen benen komen te staan. In 1979 begon de stichting haar werkzaamheden en in 1980 werd het eerste onderzoeksrapport gepubliceerd. Het aantal publicaties steeg gestaag: in 1989 verschenen er zelfs 25 en in 1990 kwam het honderdste rapport uit. De onderwerpen van onderzoek lopen uiteen van biotechnologie tot winkelsluitingstijden, van light-produkten tot schuldsanering. De opdrachtgevers van SWOKA, nog steeds de consumentenorganisaties en de overheid, hoeven nooit lang op de conclusies te wachten: maximaal zo'n vijftien maanden. Wanneer consumenten bevraagd worden zijn de onderzoeken meestal eerder klaar. SWOKA beschikt namelijk over een representatief panel van 1000 huishoudens waarop op willekeurige momenten een beroep kan worden gedaan. In een verenigd Europa zullen ook databanken in andere landen beschikbaar komen, zo verwacht directeur drs. A.W.A.M. Broos.**

Broos is sedert 1 mei van dit jaar in dienst en ziet alle veranderingen vol vertrouwen tegemoet. Hij heeft zijn nieuwe baan onder andere te danken aan zijn managementservaring met herstructurering van organisaties, waarbij hij ook voor SWOKA nuttige contacten heeft gekregen. Opvallend voor een manager van een onderzoeksinstelling is, dat hij geen onderzoekservaring heeft.

Erica Fraaije sprak met hem.

*Heeft U ervaring met privatiseren?*

'Ja, daarom ben ik waarschijnlijk gevraagd, los van het feit dat het klikte. Ik heb negen jaar in de overheidssfeer gewerkt en daarbij al

eerder een stichting 'omgebouwd'. Dat was de Stichting voor Gezinsvoogdij, waar de aanvragen voor voogdij terugliepen en waarvoor nieuwe opdrachten moesten komen. De stichting moest ook gereorganiseerd worden met verbouwingen en nieuwbouw. Het moest in een heel andere jas gestoken worden. Aan die opdracht heb ik vijf en een half jaar gewerkt. Toen dat proces was afgesloten, werd naar mij gekeken of ik eventueel dit werk zou willen doen.

Mijn affiniteit met de consumentenwereld was toen uitsluitend dat ik secretaris was van de Stichting Consument en Huishouding. Ik ben eerder directeur van een Sociale Dienst geweest. Vanuit die optiek is destijds de Stichting Consument en Huishouding opgericht, samen met een aantal mensen uit de HVP (Huishoudelijke Voorlichting ten Platte-lande). Ik ben zelf één van de eerste bestuursleden geweest, ook om ervoor te zorgen dat de organisatie zich hard zou maken voor mensen met budgetproblemen. Dat heb ik toen als particulier initiatief opgezet.

Dus er lagen wat raakvlakken, wat belangstellingsvlakken. Ik had wat minder belangstelling voor het zelf uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek, ondanks mijn wetenschappelijke opleiding in de sociologie.'

*Uw sterke kant is eigenlijk dat u ervaring heeft met veranderen?*

'Ja ... het eerste waarmee ik aan de slag ben gegaan, is het privatiseringsproces dat bij SWOKA dit jaar is ingezet. Momenteel heeft SWOKA een B3-status en dat betekent dat in feite alle medewerkers ambtenaren zijn. Het moet een op de markt gerichte organisatie worden, dus op particulier initiatief. Dit betekent dat je een aantal trajecten moet afleggen. Ten eerste de overgang naar een ander pensioenfonds. Ten tweede gaat de rol die de overheid speelt veranderen. Een derde punt is onze verhouding tot de consumentenorganisaties. Verder hopen wij ook te verhuizen naar een ander pand, wat dichterbij één van de grote stations, zodanig dat we wat efficiënter kunnen werken en beter bereikbaar zijn.'

Drs. A. W. A. M. Broos, directeur SWOKA.  
Foto: Martin Hollering.



### Pasklare voorstellen

'Ik heb in mijn vorige functie vrij veel landelijke functies gehad, ik heb dus ervaring met het onderhandelen met departementen en het opbouwen van dat soort relaties. Ik had voornamelijk contact met de departementen Sociale Zaken, W.V.C. en Justitie. Voor SWOKA is Economische Zaken het belangrijkste met op de directe achtergrond Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur en Landbouw, Natuurbeheer en Visserij bijvoorbeeld.

Maar eigenlijk is het alleen belangrijk te weten hoe departementen functioneren en hoe ze zich verhouden tot subsidie-ontvangers. Je moet heel goed weten hoe je pasklare voorstellen maakt om subsidie te verkrijgen, voorstellen die middenin de samenleving staan, redelijk politiek in de belangstelling liggen en passen binnen projectsubsidies van departementen.'

### Wetenschappelijkheid

'SWOKA is een hardwerkende informele organisatie met hooggekwalificeerde mensen die op een niet ambtelijke manier werken. We hebben rond de 12 tot 15 wetenschappelijke

medewerkers, waar vier sectiehoofden boven staan. Dat zijn degenen die de onderzoekers begeleiden en uiteraard ook zelf onderzoek doen.'

*Zijn die medewerkers ook sociaal gemotiveerd om dat onderzoek te doen of is het toch meer een wetenschappelijke interesse die de drijfveer vormt?*

'Dat is een hele moeilijke vraag. De trend die gevolgd wordt is dat wij inderdaad nogal affiniteit opbrengen voor de positie van de consument. Maar voor de meeste mensen die hier werken en zeker voor de wetenschappelijke medewerkers zal het zo zijn, dat ze een goed wetenschappelijk produkt willen brengen. Ik vind ook dat je daarop je mensen moet aanmerken. Als ik zou antwoorden dat affiniteit zou moeten prevaleren boven wetenschappelijkheid, dat kan natuurlijk niet. Bij consumentenorganisaties ligt dat anders. Die hebben hun produktonderzoek, maar de affiniteit met de consument staat nummer één, want het is een belangenorganisatie. En uiteraard zullen ze zorgen voor produktonderzoek waar de consument belang bij heeft.'

### Plastic geld: aardig

'Het doel van SWOKA was en is onderzoek te verrichten naar alles wat de consument aangaat, vanuit de consument geredeneerd. Je kunt onderzoek doen naar een bepaald produkt, puur vanuit de producent. Die producent wil weten of dat produkt aan de markt kan komen, of het veel aftrek zal hebben, of het als zodanig goed is. De overheid doet ook onderzoek. Die wil weten of het produkt dat op de markt komt binnen de marges van de warenwet is, veilig is. De overheid heeft dan de voorwaardenscheppende rol. Waar staat SWOKA? Die onderzoekt of de consument wel behoefte heeft aan dat produkt, wordt het een produkt dat consument-vriendelijk is, veilig is, betaalt de consument daar niet te veel voor en wat betekent dat produkt eventueel voor de toekomst?'

Neem het voorbeeld van de bankrekening. Alle mensen zijn eerst op een salarisrekening gezet, in plaats van een loonzakje, nu moet men voor de salarisrekening gaan betalen. Dan de creditcard, plastic geld, aardig, misschien is het heel makkelijk, maar zal de consument daar op de langere termijn niet veel meer voor moeten betalen en heeft hij nou eigenlijk wel echt behoefte aan plastic geld? SWOKA is opgericht om de consument, de consumentenorganisaties en de overheid in staat te stellen de zaak van meer kanten te



bekijken. Dat doel is als zodanig niet gewijzigd. Wel zijn de omstandigheden waaronder geproduceerd wordt stringenter gewijzigd. Kijk maar naar het milieu en de produktvariatie, maar ook naar de behoeftevariatie van de consument. Tevens wil de consument in toenemende mate beter geïnformeerd worden over het produkt zelf. SWOKA is in tien jaar wel meegegaan met de behoefte van de consument, maar de positie van waaruit dat onderzoek gedaan wordt is niet gewijzigd.'

*SWOKA is opgericht in een tijd dat de consument beschouwd werd als de underdog. Kijkt U daar nu nog zo tegen aan?*

'Ik denk dat de consument een stuk sterker is komen te staan. De consument heeft ook meer geleerd. De consumentenorganisaties hebben veel werk verzet om de consumenten zo goed mogelijk voor te lichten via hun produktonderzoek en hun informatieprogramma's.'

## Relatie met de consument

'SWOKA heeft geen directe relatie met de consument zelf. De consument kan afgeleid in de media lezen wat er onderzocht is, een particulier zal wel eens een rapport kopen, lezen of lenen uit de bibliotheek, maar eigenlijk is het geschreven voor consumentenorganisaties en alle andere organisaties die zich richten op consumentenbelangen en vaak ook voor de producenten.

SWOKA heeft een verantwoordelijkheid in de zin zoals elk onderzoeksinstituut die heeft, namelijk dat je naar eer en geweten onafhankelijk en wetenschappelijk onderzoek zult moeten verrichten waarbij je je niet laat leiden door welke belangengroep of producent dan ook. We hebben geen verantwoordelijkheid om bij wijze van spreken pertinent en continu de positie van de consument in de samenleving in de gaten te houden. Dat is ook nooit zo geweest.'

*Als SWOKA afhankelijk wordt van commercieel onderzoek, raakt het consumentenbelang dan niet in de knel?*

'Ik denk dat SWOKA een onderzoeksinstituut voor consumentenangelegenheden moet blijven. Het mag geen onderzoeksinstituut ten behoeve van producenten worden. Dat wil niet zeggen dat je nooit onderzoek voor producenten of groepen producenten moet doen, maar ten eerste zal dat altijd onafhankelijk onderzoek moeten blijven. Ten tweede zal dat

onderzoek altijd gepubliceerd moeten kunnen worden, en ten derde moet het altijd ten dienste staan van een belang ergens tussen consument en producent in, zodat het niet uitsluitend ten behoeve van de producent gewaarmerkt kan worden.

Neem bijvoorbeeld het rekeningrijden. Dat is in deze tijd een consumentenangelegenheid. Maar niet alleen de consumenten zijn erin geïnteresseerd, ook de BOVAG, ook de ANWB. Ik kan mij voorstellen dat SWOKA onderzoek doet waarbij ANWB en BOVAG participeren door mee te betalen of zelfs door opdrachtgever te zijn, mits de onafhankelijkheid van het onderzoek gewaarborgd blijft. De participanten kunnen alleen het thema beïnvloeden, niet de resultaten. Het is namelijk toetsbaar onderzoek. Naar de themakeuze moet je als onderzoeker kritisch kijken! En het is de keus van de opdrachtgever of hij voor een onderzoek met dat thema betaalt. Dat geldt ook voor onderzoek voor de overheid. Het ergste wat kan gebeuren is dat een producent zegt: U mag onderzoeken, maar ik wens zelf te bepalen of dat onderzoek openbaar wordt. Dan zou onze beslissing kunnen zijn dat we ervan af zien.'

## Kabinetsperiode

'Ik zit hier nog te kort om de effecten van het onderzoek zo te kunnen noemen, dat zou ik moeten nakijken. Maar omdat onze onderzoeken meestal niet langer dan vijftien maanden in beslag nemen, kunnen we wel bereiken dat het effect heeft. Er zijn de laatste jaren ook meer kortlopende projecten geweest, zodat meer onderwerpen behandeld konden worden.

Zo'n negentig procent van onze opdrachten is toegepast wetenschappelijk onderzoek met een duur van maximaal vijftien maanden. Als het langer zou duren zou de opdrachtgever zijn interesse voor uitbesteding verliezen. Dat geldt overigens over de hele wereld, of je nou naar het particulier initiatief kijkt of naar de overheid: er zit een bepaalde termijn in. Stel dat een onderzoek drie jaar zou duren, dan zit je al weer in een nieuwe kabinetsperiode. Dat is niet werkbaar.

Aan de universiteit doet men langerdurend fundamenteel wetenschappelijk onderzoek, omdat men daar een heel andere verantwoordelijkheid en functie heeft. Daarmee moet je als SWOKA ook niet gaan wedijveren. Het zijn complementaire onderzoeken. Maar als een universitair onderzoek in de derde geldstroom zit, is de onderzoeksduur ook vaak beperkt tot vijftien maanden. Dat kan niet anders.'

### Concurreren

'In principe moet SWOKA concurreren met instituten die op deelgebieden hetzelfde onderzoek doen. Bijvoorbeeld op technologisch terrein met TNO, of met universiteiten die onderzoek doen naar het consumentenrecht, of op juridisch terrein met het Molengraaff Instituut in Utrecht of het Nederlands Economisch Instituut... Alleen wij doen onderzoek duidelijk vanuit de optiek van de consument. Niet alleen vanuit het onderwerp.

Uiteraard zullen we aan acquisitie doen, dat is logisch, maar ik denk bescheiden. Het voorname dat er zal veranderen is naar ik verwacht dat er een derde poot komt (vergelijkbaar met derde geldstroom, E.F.). En dat men

veel concretere opdrachten zal verstrekken. Ik acht het een gezonde zaak dat SWOKA moet concurreren. Ik denk dat er plaats en toekomst is voor een instituut dat een consumentgerichte identiteit weet te behouden. Ik denk alleen dat we over de grenzen heen zullen gaan. Dat we ook op Europees niveau onderzoek voor de consument gaan doen, want heel veel producten zijn al internationaal en de positie van de consument wordt ook steeds internationaler. Samenwerking in het onderzoek kan dan plaatsvinden op onderzoeksniveau of op het subsidiërende vlak.'

#### Auteur

Ir. E. (Erica) Fraaije-v.d. Stelt is redactrice van het Tijdschrift voor Huishoudkunde.