

Bureau Fris Panel Quality Control

Het Bureau Fris Panel bestaat momenteel uit ruim 30.000 respondenten. Dit cijfer verandert dagelijks door de inzet van social media, beurzen en evenementen zoals de Huishoudbeurs. Ook bieden wij onze respondenten een vergoeding aan als zij nieuwe respondenten aandragen. Dit zorgt voor een sneeuwbaaleffect. Een actueel cijfer kan de klant altijd opvragen bij de accountmanagers.

Het Bureau Fris Panel bestaat uit verschillende respondenten.

Bij het inschrijven moeten de respondenten akkoord gaan met de algemene voorwaarden, hierin staat o.a. het privacy beleid en voor wat zij benaderd kunnen worden. Daarnaast wordt ook aangegeven welke persoonsgegevens wij verwerken en voor welke doeleinden. Ook worden zij gewezen op hun rechten, hoe de incentives worden uitgekeerd en hoe zij een verzoek tot uitschrijving kunnen doen.

Rechten in de algemene voorwaarden respondenten:

Recht op vergetelheid: Mensen hebben al het recht om een organisatie te vragen hun persoonsgegevens te verwijderen. Zij kunnen ook eisen dat de organisatie de verwijdering doorgeeft aan alle andere organisaties die deze gegevens van deze organisatie hebben gekregen.

Recht op dataportabiliteit: Ook hebben mensen (onder bepaalde voorwaarden) het recht om van de organisatie hun persoonsgegevens in een standaardformaat te ontvangen. Dit heet het recht op dataportabiliteit. Bureau Fris heeft een Data Protection Officer aangesteld om de rechten van respondenten te waarborgen. Daarnaast houdt zij ook toezicht op de naleving van wetten.

Als respondenten zich willen uitschrijven, kunnen zij ons gemakkelijk bereiken via e-mail, telefoon of Whatsapp. Daarnaast kunnen zij zichzelf makkelijk uitschrijven via hun profiel. Dit wordt altijd binnen 30 dagen geregeld (meestal nog op dezelfde dag).

De informatie die Bureau Fris verzamelt bij het inschrijven van deze respondenten is als volgt;

- Naam
- Adresgegevens
- Akkoord op algemene voorwaarden
- IBAN
- Koop/huurwoning
- Gezinssituatie
- Aantal kinderen en geboortedata
- Beroep, branche
- Beroep en branche partner
- Opleidingsniveau
- Zorgverzekeraar
- (Mobiele) telefonie en internet
- Provider
- Autogebruik en type auto, jaartal
- Hoofdbank

- Roken
- Energieleverancier

In het panel kunnen medewerkers filteren of selecteren op basis van verschillende criteria zoals beroep, leeftijd en geslacht. Alleen actieve leden mogen meedoen en andere leden van het huishouden worden uitgesloten van deelname aan hetzelfde onderzoek.

Daarnaast heeft Bureau Fris enkele sub-panels, waarin wij bijzondere beroepen en gegevens noteren. Deze zijn:

- Academici
- Advocaat
- Apotheker
- Arts/ dokter
- Beroepsrespondent
- Bezit elektrische auto
- Bouw
- Chauffeurs (taxi/ Uber)
- Chef/ kok
- HR manager
- ICT
- Laborant
- Loodgieter
- Psycholoog
- Rokers
- Tandarts
- Therapeut
- Verpleegkundige
- Zonnepaneel (heeft)
- ZZP'er (freelancer)
- C-suite (CEO, COO, CTO, CFO, etc.)
- Docent
- Expat
- Fotograaf
- Gehoortoestel (draagt)
- Mantelzorg
- Mkb'er (2-250 personeel)
- Mondhygiëniste
- Monteur (elektro)
- Monteur (gas)
- Onderwijs (overige)
- Opticien
- Patiënt

Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, lidmaatschap van een vakvereniging of strafrechtelijke persoonsgegevens. Het verwerken mag alleen met uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene en een gerechtvaardigde grondslag voor het verwerken van zulke gegevens. Deze gegevens geven wij dus enkel door aan onze klanten als 1) de Algemene wet gelijke behandeling dit toestaat en 2) als de respondent zijn of haar nadrukkelijke toestemming hiervoor heeft gegeven.

De kwaliteit van de database van Bureau Fris wordt op de volgende manieren gecontroleerd:

- Telkens wanneer we de selectiecriteria ontvangen, wordt de doelgroep nauwkeurig geselecteerd. Er wordt een vragenlijst naar de geselecteerde respondenten gestuurd. Op basis van deze vragenlijsten selecteren we 22de respondenten die aan de criteria voldoen. Vervolgens bellen wij de respondenten om ze uit te nodigen en alle informatie door te nemen. Persoonlijk contact is hierbij een zeer belangrijk aspect. Accountmanagers doorlopen het profiel van de respondent tijdens het indelen zodat deze altijd up-to-date is.

Als de respondenten zijn uitgenodigd, krijgen ze per mail een bevestiging en bellen wij ze nog een keer een dag van tevoren en sturen wij een sms of Whatsapp bericht om ze eraan te herinneren. Dit doen we om een zo hoog mogelijk aantal aanwezigen te garanderen.

- Wij werken met onze eigen database Jambo. Op deze manier kunnen wij nauwkeurig selecteren en worden alleen die respondenten uitgenodigd die aan de criteria voldoen. De andere respondenten worden uitgesloten, noch zullen ze een e-mail ontvangen. In onze database kunnen wij ook goed bijhouden welke respondenten eerder hebben deelgenomen aan onderzoek, wat het onderwerp hiervan was en bij welke klant.
- Elk project wordt geleid door een Accountmanager, die van A tot Z contact houdt met de klant. Onze Accountmanagers werken 36 à 40 uur per week, zodat ze altijd beschikbaar zijn en in nauw contact kunnen blijven met de klant.
- Er is ook een kwaliteitsmanager, die de kwaliteit van alle lopende projecten controleert. Ze zorgt ervoor, samen met de Operations Manager dat elk aspect van het project goed geregeld is, zowel tijdens de selectiefase als op de faciliteit. Zo zorgen zij er samen voor, dat alle processen gestroomlijnd verlopen.
- Om de communicatie met onze klant zo goed mogelijk te laten verlopen, sturen wij regelmatig updates. Op deze manier is de klant altijd volledig up-to-date en als er iets niet goed verloopt, kunnen we dit op tijd inhalen. Dit gaat altijd in overleg met de klant.
- We houden duidelijk en nauwkeurig bij welke respondenten wanneer en waar deelnemen aan welk onderzoeksproject. Zo voorkomen we dat respondenten te vaak meedoen, of dat ze meedoen aan onderzoek waar ze eerder aan hebben meegedaan. Ons systeem zorgt ervoor dat respondenten die deelnemen aan onderzoek de komende 6 maanden geen nieuwe verzoeken ontvangen.
- We registreren eventuele opmerkingen die respondenten krijgen na het onderzoek. Zo houden we bij welke respondenten geschikt zijn voor onderzoek en welke niet. Respondenten die ongeschikt worden bevonden of niet komen opdagen, krijgen een aantekening in ons bestand.
- Op eigen initiatief denken wij na over eventuele reserve-respondenten om de opkomst gegarandeerd zo hoog mogelijk te houden. Als een respondent later dan 24 uur voor aanvang van het onderzoek annuleert, krijgt hij of zij een waarschuwing. Indien dit vaker voorkomt, wordt de respondent uit onze database verwijderd. Respondenten zijn zich hiervan bewust.
- Om onze database up-to-date te houden, starten wij dagelijks wervingsacties om nieuwe respondenten te werven. Respondenten worden zowel op straat als online en via sociale media gerekruteerd. Alle aanmeldingen voor onderzoek die wij binnenkrijgen via de website van respondenten die niet in onze database staan, worden geëxporteerd door de Panel Manager in een document op de server in de map: *Team > Panel > Database 2022 > Inschrijvingen uit de infomail*. Deze mensen worden benaderd door supportmedewerkers om te worden ingeschreven.

- Om frauduleuze respondenten op te sporen, bellen wij persoonlijk met alle respondenten die³ worden ingedeeld. Hierbij worden de persoonsgegevens doorgenomen. De feedback van

onze klanten is ook belangrijk in dit proces. Als er specifieke feedback over een respondent is, wordt dit altijd in Jambo verwerkt. In de toekomst streven wij ernaar om gebruik te maken van geavanceerde technologieën zoals Face ID.

Om ons panel zo actueel mogelijk te houden, wordt er 1 keer per jaar (januari) een e-mail uitgestuurd naar alle respondenten die in het afgelopen jaar niet hebben deelgenomen aan onderzoek om hun profiel te updaten. Als hier geen response op komt, wordt het panellid op inactief gezet. Momenteel wordt er met de softwareontwikkelaar een plan opgesteld om op basis van "laatste activiteit" van de respondenten, een automatische e-mail/melding met verzoek tot updaten uit te sturen. Onderhoud van het panel en doorontwikkelingen worden door de externe leverancier Jambo gedaan. Deze leverancier wordt jaarlijks beoordeeld en verbeteringen mee besproken.