

Bureau Fris Panel Quality Control

Het Bureau Fris Panel bestaat momenteel uit ruim 25.000 respondenten. Dit cijfer groeit dagelijks door de inzet van social media, aandraagvergoeding, wervingsacties etc. 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.

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 | - Mobiele provider |
| - Leeftijd, geslacht | - Internet provider |
| - Adresgegevens | - Merk, type auto, aandrijving |
| - Akkoord op algemene voorwaarden | - Hoofdbank |
| - IBAN | - Stad/dorp |
| - Koop/huurwoning | - Bril / lenzen |
| - Gezinssituatie | - Energieleverancier |
| - Aantal kinderen en geboortedata | - Zorgverzekeraar |
| - Beroep, branche | |
| - Opleidingsniveau | |

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.

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 doelgroep gestuurd. Op basis van deze vragenlijsten selecteren we de 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 32-40 uur. Elke klant heeft een vaste accountmanager en wij werken met een buddy systeem dus er is altijd een collega accountmanager die kan inspringen indien nodig.
- Er is ook een kwaliteitsmanager, die de kwaliteit van alle lopende projecten controleert. Ze zorgt ervoor, samen met twee de senior accountmanagers dat elk aspect van het project goed geregeld is, zowel tijdens de selectiefase als op de onderzoekslocatie. 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 op tijd bijsturen. Dit gaat altijd in overleg met de klant.
- 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 adviseren wij 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, houden wij regelmatig wervingsacties om nieuwe respondenten te werven. Respondenten worden zowel op straat als online en via sociale media gerekruteerd.
- Om frauduleuze respondenten op te sporen, bellen wij persoonlijk met alle respondenten die worden ingedeeld. Hierbij worden de persoonsgegevens doorgenomen. De feedback van onze klanten is ook belangrijk in dit proces.

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. Daarnaast krijgt elke respondent 1 keer per jaar, tijdens het invullen van een vragenlijst, ook hun profielvragenlijst te zien. Zo kunnen ze direct hun profielgegevens controleren en (zo nodig) aanpassen/aanvullen. Onderhoud van het panel en doorontwikkelingen worden door de externe leverancier Jambo gedaan. Deze leverancier wordt jaarlijks beoordeeld en verbeteringen mee besproken.