

Nieuwsbrief Telefonisch Onderzoek

December 2018

Wat verstaan wij onder telefonisch onderzoek?

Het afnemen van enquêtes per telefoon.

Hoe wordt dit uitgevoerd?

De interviewer werkt vanuit huis en stelt vragen vanaf een online vragenlijst op zijn/haar computer, met de vaste telefoon. De antwoorden worden direct ingevoerd in de computer. Alle telefonische onkosten worden door ons vergoed.

Wat voor soort projecten deden wij in 2018?

De telefonische onderzoeken die wij verrichtten waren o.a. consumentenonderzoeken waarbij bijvoorbeeld gekeken werd naar klanttevredenheid, concurrentie en naamsbekendheid. Ook hebben wij meerdere keren een combinatie gemaakt met telefonisch en face-to-face onderzoek. Zo hebben we voor de PLUS supermarkten concurrentie-metingen gedaan onder niet-klanten. Daarnaast hebben we voor FPZ en Nobru gedurende het hele jaar ook patiënten en sollicitanten gescreend. Voor FPZ maakten twee planners telefonisch afspraken voor een mystery guest bezoek aan apotheken.

Ervaringen van onze interviewers

Telefonisch veldwerk wordt voornamelijk uitgevoerd door interviewers die graag vanuit huis werken en over het algemeen erg zelfstandig zijn. *“Vroeger toen ik kleine kinderen had was dit werk ideaal voor mij omdat ik hen zo toch de aandacht kon geven die ze nodig hadden. En ook nu, met mijn huisdieren, is het een super combinatie. Soms zit ik gewoon met de kat op schoot te werken of komt mijn herder even langs voor een aai.”*

FPZ is bij uitstek het meest intensieve telefonische project van het afgelopen jaar. Acht interviewers hebben ca. 14.000 patiënten gescreend en twee interviewers hebben uiteindelijk ruim 900 bezoeken ingepland. Dat het tegelijk uitdagend en leuk was blijkt wel uit de reacties van *“goddank, het is voorbij”* tot *“leuk, wanneer beginnen we weer?”*. *“De ene keer kreeg ik een boos telefoontje, omdat een afspraak mislukt was, en de andere keer belt een mystery guest hikkend van de lach op over een komisch voorval.”* Het speciale aan dit project is dat je veel in contact staat met collega-interviewers en dat je je in andere mensen moet kunnen verplaatsen.

Dat je bij telefonisch onderzoek je eigen tijd kan indelen en vanuit huis kan werken, worden als voornaamste voordelen genoemd. Het contact met respondenten is meestal heel positief. *“Soms moet je mensen even motiveren en dan blijkt dat er vaak wel ruimte is voor een praatje”*.

Onze resultaten van 2018

Het afgelopen jaar hebben we in totaal 10 telefonische onderzoeken verricht. Dit hebben we voor elkaar gekregen dankzij onze 44 interviewers die telefonische werkzaamheden verrichtten. Daarnaast zijn we trots op de 2 nieuwe telefonische interviewers die zich het afgelopen jaar bij ons team hebben gevoegd.

Nieuw dit jaar is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die in de plaats is gekomen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Vooraf wordt met de opdrachtgever die persoonsgegevens uitwisselt een Verwerkingsovereenkomst getekend die de privacy moet waarborgen.

Onze doelen voor 2019

In 2019 willen we op dezelfde voet verder gaan. De afgelopen jaren is telefonisch onderzoek in omvang afgenomen, omdat er steeds meer onderzoek via social media wordt uitgevoerd. Echter, we merken dat het aantal telefonische onderzoeken de laatste jaren weer licht stijgt. Het is en blijft een ideale manier om doelgroepen die verspreid zijn over heel Nederland te benaderen. En daarnaast kan telefonisch onderzoek uitstekend gecombineerd worden met o.a. face-to-face en mystery guest onderzoek. Kenmerkend aan onze aanpak is dat wij nooit commercieel georiënteerd onderzoek verrichten, waardoor het contact met respondenten een stuk prettiger wordt. Dit gaan we in 2019 vasthouden.

Potentiële klanten vragen wel eens hoe we telefonisch onderzoek doen, want het ‘Bel me niet register’ maakt dat heel moeilijk. Dat register wordt door ons gerespecteerd, maar als de respondent tot de doelgroep behoort en professioneel wordt benaderd door een echte interviewer, wil hij/zij over het algemeen wel graag hieraan meewerken (mits het onderzoek zinvol is en niet langer dan 8 minuten duurt).

Wij hopen volgend jaar weer veel telefonische onderzoeken uit te voeren en willen al onze telefonische interviewers van harte bedanken voor hun inzet het afgelopen jaar!

VELDWERK  **ptimaal**

“Telefonisch interviewen is een vak apart!”