



multiscope

Panelbook

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Businessmodel	4
3. Consumentenpanel	5
4. B2B panel	6
5. Werving	7
6. Beloning & motivatie	8
7. Kwaliteit	9
8. Databeveiliging	10
9. Advies & offerte	11

1. Inleiding

Beste lezer,

Bedankt voor uw interesse in de consumenten- en B2B panels van Multiscope. Als pionier in online markt-onderzoek ondersteunen we al meer dan twintig jaar onze klanten door de juiste doelgroepen voor hun onderzoek te leveren.

Bij het opbouwen van onze panels besteden we veel zorg aan zowel de kwantiteit als de kwaliteit van de respons. Het leveren van een goede dienstverlening zit in het DNA van onze organisatie.

Daarnaast mogen we met enige trots stellen dat we een top 5-speler zijn in de Nederlandse markt als het gaat om netto responscapaciteit. Onze klanten weten ons te vinden voor zowel opdrachten die een zeer omvangrijke steekproef vereisen als voor die met moeilijk vindbare doelgroepen.

In dit document vindt u alle informatie die nodig is om een goed beeld te krijgen van onze paneldiensten. U vindt er details over de verdeling volgens belangrijke selectiecriteria, de wervingsmethoden en de maatregelen die we nemen om de kwaliteit te waarborgen.

We geven u ook een inzicht in de beloningsstructuur en de intrinsieke motivatie van onze panelleden.

Verzeker uw succes met de juiste marktinformatie! Dit begint met heldere antwoorden van de juiste doelgroep. Wij helpen u graag op weg met een passende oplossing.

Mocht u nader advies nodig hebben van één van onze marktonderzoekers dan kunt u contact opnemen via 073-6212122 of onderzoek@multiscope.nl. U kunt ook direct een **vrijblijvende offerte** opvragen. Wij zorgen ervoor dat u binnen 24 uur een antwoord ontvangt.

Met vriendelijke groet,



John Kivit
oprichter Multiscope

2. Businessmodel

Hoe werkt het?

Multiscope maakt marktonderzoek onder uw gewenste doelgroep heel eenvoudig, of u nu een nationaal representatief onderzoek wilt uitvoeren of een specifieke doelgroep wilt ondervragen.

We hebben van zowel het consumenten- als het B2B-panel een groot aantal achtergrondvariabelen in kaart gebracht, waardoor we zeer gerichte selecties kunnen maken.

U betaalt alleen voor volledig ingevulde vragenlijsten, volgens het 'cost per complete (CPC)' model. Voor consumenten is de minimale prijs €2,50 en voor zakelijke doelgroepen €4. Naarmate de doelgroep specifiek is, stijgt deze prijs. Voor steekproeven met meer dan 1.000 respondenten geldt een staffelkorting.

Garanties

Alle offertes die wij uitbrengen, zijn gebaseerd op de volgende drie zekerheden:

1. Een vaste prijs
2. Een vaste opleverdatum
3. Een keiharde responsgarantie

U komt dus nooit voor verrassingen te staan!

Selectiemogelijkheden

Binnen het consumentenpanel kunnen we onder andere selecteren op de volgende achtergrondkenmerken:

- ✓ Geslacht
- ✓ Leeftijd
- ✓ Regio (provincie, gemeente, postcode)
- ✓ Inkomen
- ✓ Opleiding

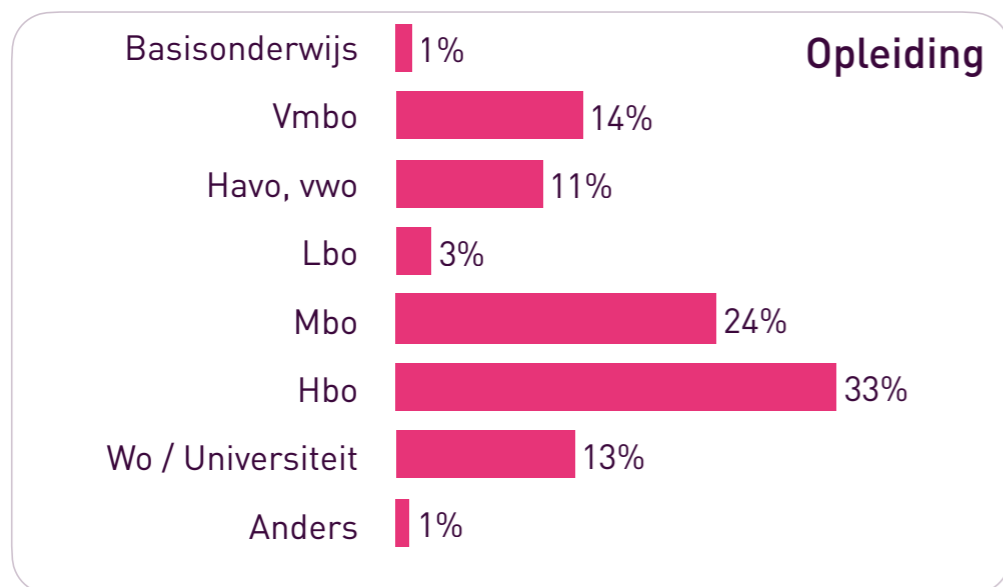
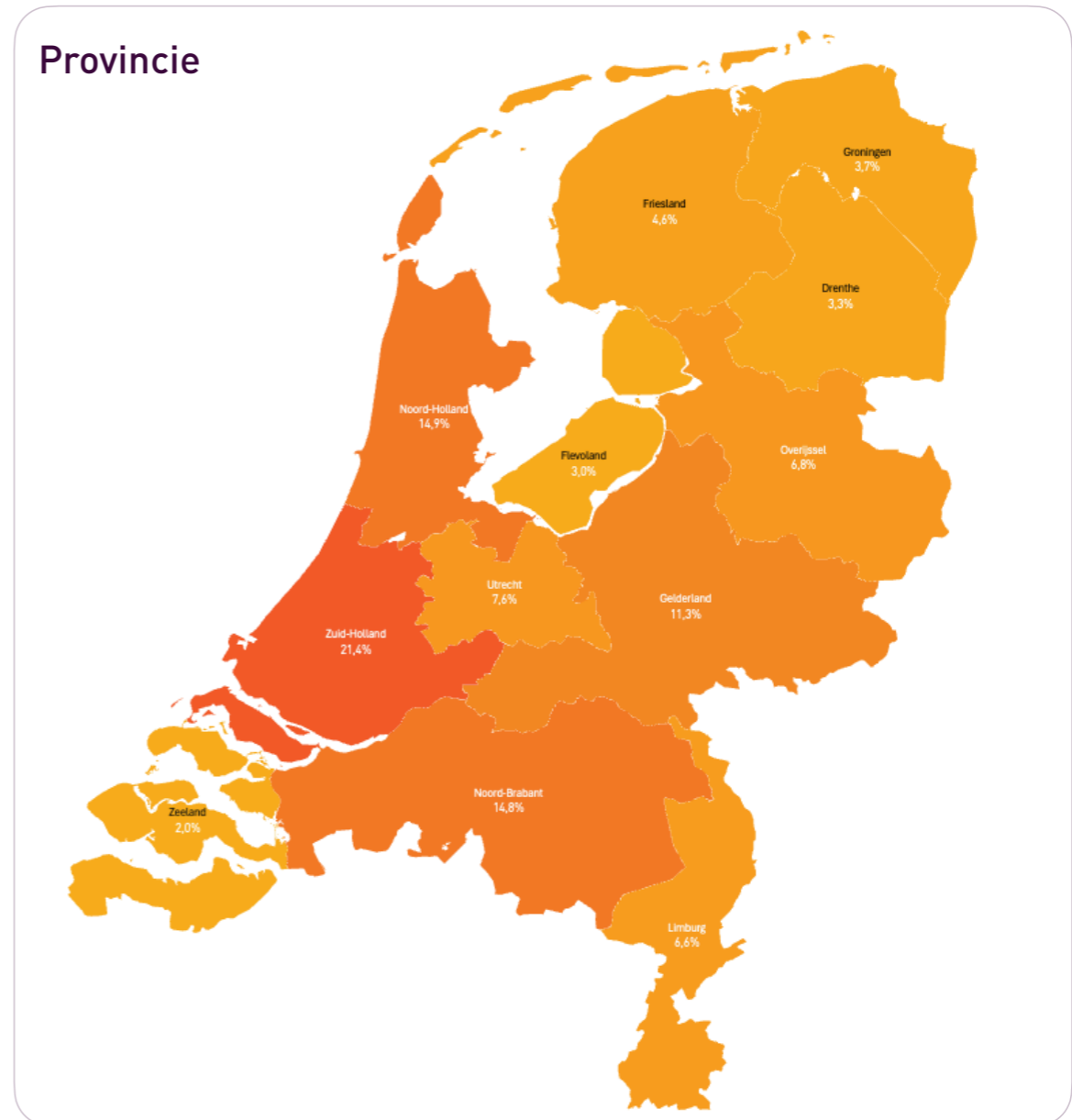
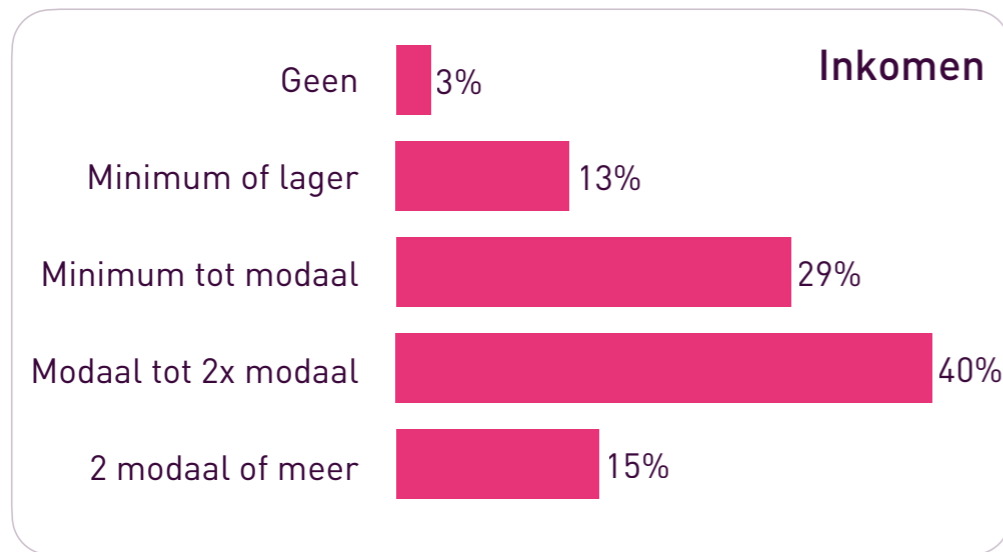
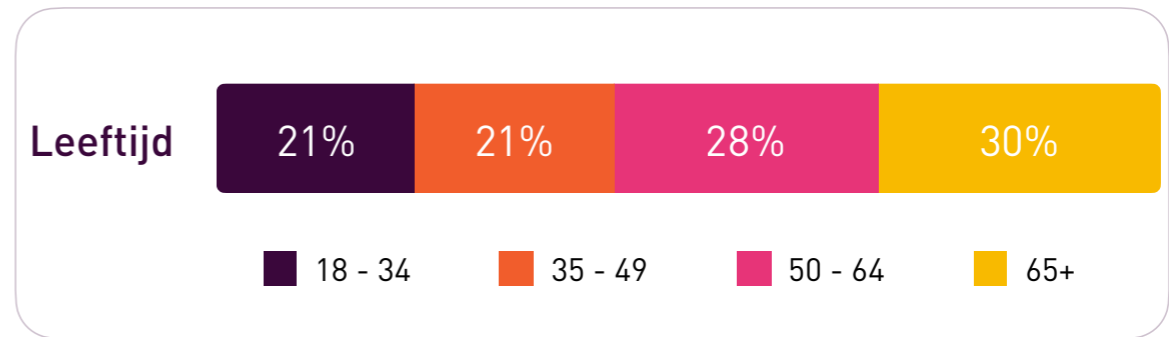
Voor ons B2B-panel zijn de volgende achtergrondkenmerken standaard beschikbaar:

- ✓ Organisatiegrootte
- ✓ Branche
- ✓ Beslissingsbevoegdheid
- ✓ Leidinggevend (ja / nee)
- ✓ Teamgrootte

Uit ervaring weten we dat deze tien basiskenmerken volstaan voor ongeveer 90% van alle onderzoeksaanvragen. Zit uw gewenste kenmerk er niet tussen? Neem dan contact op met een van onze specialisten via 073-6212122 of onderzoek@multiscope.nl. De kans is groot dat we u toch verder kunnen helpen.

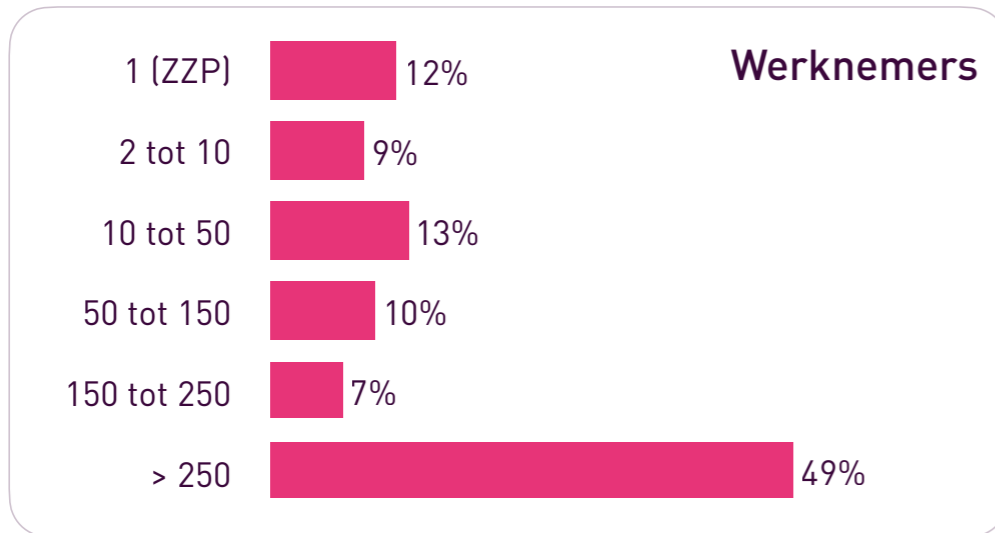
3. Consumentenpanel

140.000 leden



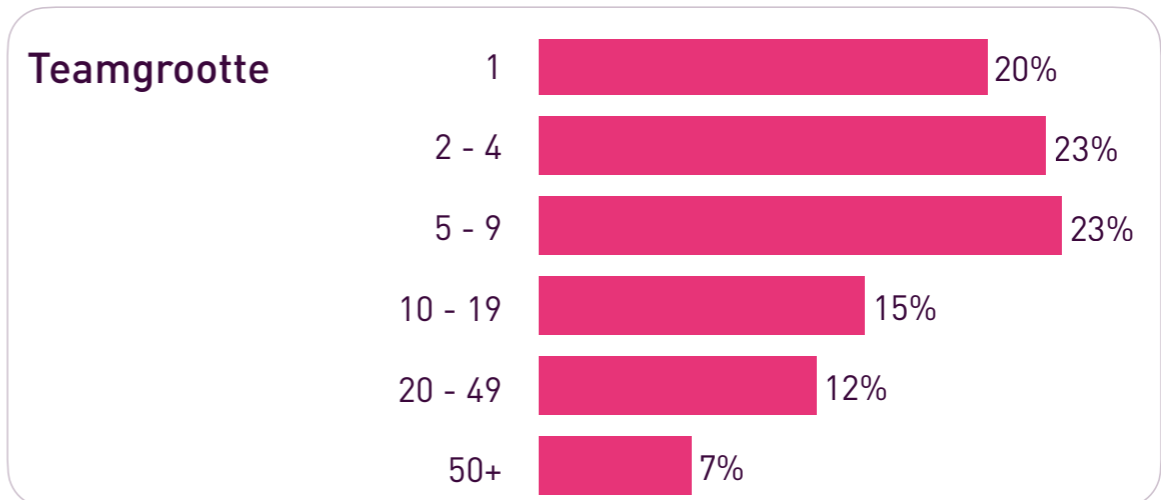
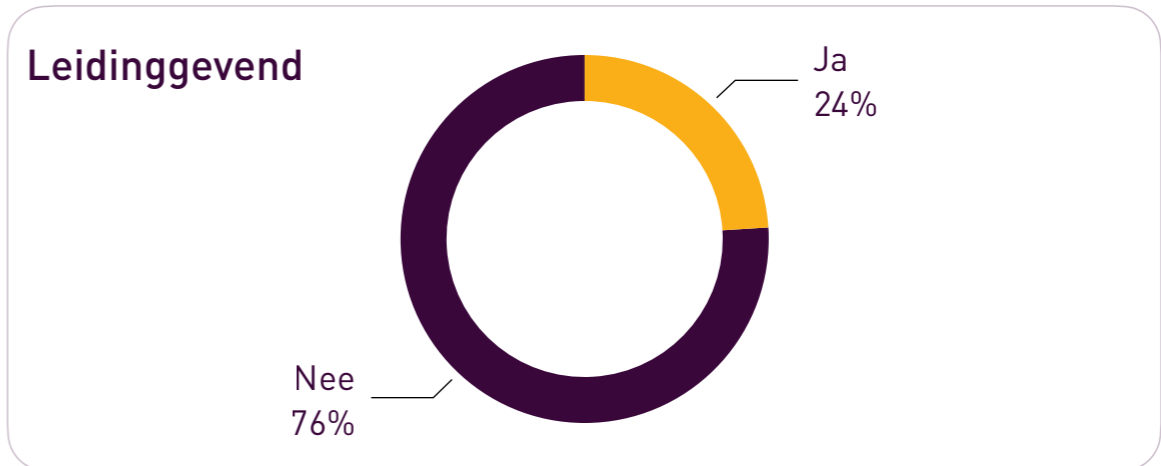
4. B2B panel

70.000 leden



Branche

Landbouw, bosbouw & visserij	1%
Delfstoffenwinning & industrie	4%
Energie, water & afval	1%
Bouwnijverheid	3%
Detailhandel, groothandel & autohandel	9%
Vervoer en opslag	6%
Horeca	2%
Informatie en communicatie (ICT)	5%
Financiële dienstverlening	6%
Onroerend goed	1%
Zakelijke dienstverlening	8%
Overheid & openbaar bestuur	9%
Onderwijs	9%
Gezonds- & welzijnszorg	20%
Cultuur, sport & recreatie	2%
Overig	13%



Beslisser	Eindbeslisser	Medebeslisser	Geen beslisser
Financieel	13%	10%	77%
Commercieel	12%	11%	77%
Personeel	12%	17%	71%
Facilitair	12%	13%	75%
Consultancy	12%	8%	80%
ICT	12%	12%	76%

5. Werving

Website van het jaar

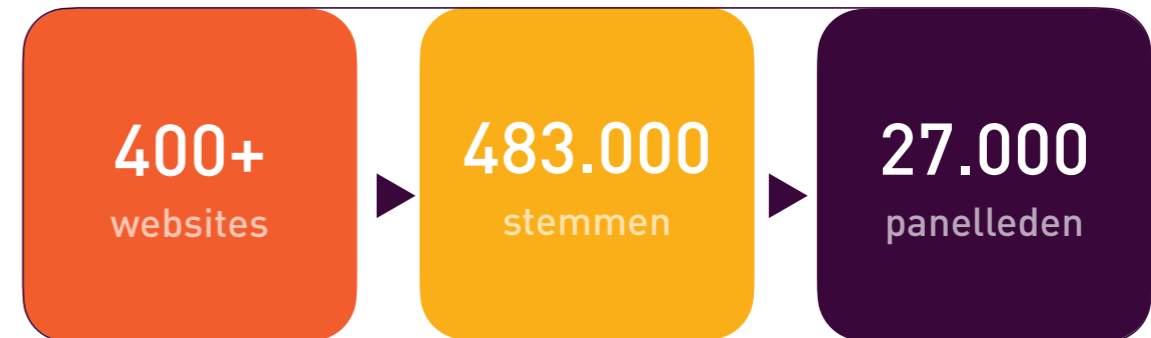
Het wervingsproces van het Multiscope-panel is zonder twijfel het meest diverse van Nederland. We vinden het erg belangrijk om een breed scala aan websites tot onze beschikking te hebben voor het werven van panelleden.

Sinds 2017 organiseren we daarom samen met Emerce de Website van het Jaar-verkiezing. Aan deze verkiezing doen ieder jaar meer dan vierhonderd toonaangevende websites mee. Nadat een respondent heeft gestemd op hun favoriete website, vragen we of men vaker wil deelnemen aan onderzoek.

“Diversiteit is essentieel in panelwerving”

Door het enorme aantal stemmen en het hoge conversiepercentage komen er elk jaar enkele tienduizenden nieuwe panelleden bij. Niet alleen het aantal is belangrijk, maar ook het feit dat de vierhonderd websites verdeeld zijn over bijna veertig verschillende categorieën. Dit zorgt voor een grote diversiteit in de instroom.

Bent u benieuwd welke websites allemaal deelnemen? Neem dan eens een kijkje op www.websitevhjaar.nl.



Social media

Ook social media speelt een rol in onze werving. We gebruiken bijvoorbeeld Facebook en Instagram om extra respondenten te werven binnen moeilijke doelgroepen. Daarnaast adverteren we op deze platforms wanneer we zeer grote steekproeven moeten leveren die ons eigen panel niet kan dekken.

Jongeren

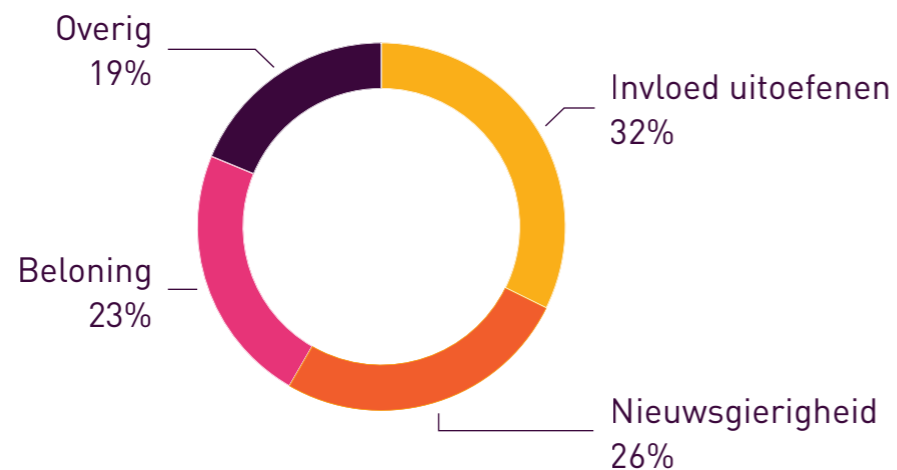
De jeugd heeft de toekomst, daarom geven we deze doelgroep speciale aandacht binnen onze werving. Voor veel panelbedrijven is het steeds moeilijker om jonge doelgroepen te bereiken, daarom zijn wij gestart met Multiscope Connect. Hiermee bouwen we aan het grootste jongerenpanel van Nederland.

Meer informatie? Bezoek dan www.multiscope.nl/connect

6. Beloning & motivatie

Intrinsieke motivatie

Onze panelleden worden uitsluitend ingezet voor markt-onderzoek, waarbij we natuurlijk de privacy van onze leden waarborgen. Respondenten van Multiscope hebben een sterke intrinsieke motivatie om mee te werken aan onderzoek. Dit zijn hun belangrijkste drijfveren:



Loyalty systeem

Multiscope-panelleden sparen door deelname aan vragenlijsten voor opinionpoints. Per vragenlijst varieert de beloning tussen 100 en 200 opinionpoints, waarbij 200 opinionpoints gelijkstaat aan €0,50. Zodra een panellid de drempelwaarde van €5 heeft bereikt, kan deze worden ingeruild voor korting bij diverse webwinkels. Door deze indirecte vorm van beloning voorkomen we dat deelnemers alleen door geld worden gedreven, wat vaak resulteert in een kwalitatief mindere respons.

Goede doelen

Multiscope-panelleden kunnen hun spaartegoed voor sommige vragenlijsten ook doneren aan goede doelen. Er is er al meer dan €40.000 gedoneerd aan de volgende goede doelen:

- AMREF Flying Doctors
- Make-A-Wish Nederland
- KWF Kankerbestrijding
- Stichting AAP

Prijzen

Voor grote onderzoeken of moeilijk bereikbare doelgroepen verloten we ook prijzen om de deelname te stimuleren. In de afgelopen jaren hebben panelleden bijvoorbeeld de volgende prijzen gewonnen:

- E-bikes
- Smartphones
- Huishoudelijke apparatuur
- Hotelovernachtingen
- Waardebonnen

Per jaar verloten we ongeveer een waarde van € 15.000.

7. Kwaliteit

Controle

Multiscope garandeert de kwaliteit van antwoorden door een aantal standaardprocessen en controles uit te voeren.

① Unieke ID

Elke deelnemer in het Multiscope-panel heeft een uniek nummer dat versleuteld is verwerkt in elke URL waarmee we hen uitnodigen om een vragenlijst in te vullen. Hierdoor kan elk panellid slechts één keer deelnemen.

② Speeders

Respondenten die de vragenlijst erg snel invullen, verwijderen we als hun invultijd minder dan de helft van de mediaan bedraagt. De mediaan wordt per leeftijdscategorie berekend. Indien groepen respondenten door routing een sterk afwijkend aantal vragen krijgen, berekenen we hiervoor een nieuwe mediaan.

③ Straightliners

We verwijderen respondenten die in een matrixblok bij elke vraag dezelfde antwoordmogelijkheid kiezen op dezelfde horizontale positie. Dit doen we door de standaarddeviatie per matrixblok per respondent te berekenen.

We verwijderen respondenten die bij minimaal 3 van de 5 matrixblokken een standaarddeviatie van 0 scoren. Indien een 'niet van toepassing' optie is opgenomen in het matrixblok, nemen we deze niet mee in de berekening van de standaarddeviatie.

④ Onzinnige antwoorden

Respondenten die antwoorden geven op open vragen waaruit blijkt dat zij de vragenlijst niet serieus hebben ingevuld, worden verwijderd.

⑤ Uitbijters

Voor het berekenen van gemiddelden voeren we eerst een controle uit op uitbijters. We verwijderen alle uitbijters met een Z-score hoger dan drie.

⑥ Robots weren

Om te voorkomen dat robots geautomatiseerd vragenlijsten invullen, gebruiken we een combinatie van IP-controle en andere algoritmen om dergelijke robots te weren.

8. Databeveiliging

Anonieme verwerking



Multiscope is aangesloten bij branchevereniging Data & Insights Network, wat betekent dat we moeten voldoen aan strikte richtlijnen voor het anoniem verwerken van onderzoeksdata. Antwoorden van onze panelleden op vragenlijsten van opdrachtgevers zijn nooit te herleiden naar individuele personen. De verwerking van data gebeurt uitsluitend door onze eigen medewerkers. Indien u persoonsgegevens aanlevert en er een verwerkers-overeenkomst van toepassing is, valt deze onder de Nederlandse AVG/GDPR-wetgeving.

Organisatorisch

Deze maatregelen zijn getroffen om een hoge mate van beveiliging te garanderen.

- Strikte geheimhoudingsplicht met een boeteclausule in arbeidscontracten van werknemers.
- Toegang tot persoonsgegevens is beperkt tot een minimum aantal medewerkers.
- Regelmatige wijziging van beheerderswachtwoorden van de applicatie.
- Eigen kantoorpand met camerabewaking, een alarm-installatie en individuele toegangscode. De uitgifte van toegangssleutels tot het pand is beperkt.
- Toegang tot systemen pas na een uitgebreide werk- en veiligheidsinstructie.

Software



Onze panels draaien binnen Socratos, een applicatie voor het uitvoeren van online marktonderzoek. Binnen deze applicatie worden zowel het panelbeheer als de online vragenlijsten uitgevoerd. Socratos is een applicatie die al sinds 2003 door Multiscope doorontwikkeld is en ook bij andere (onderzoeks) partijen in gebruik is.

Beheer



Het beheer en de doorontwikkeling van Socratos is uitbesteed aan Share Force BV, een 100% dochteronderneming van Multiscope.

Hosting



De hosting van de Socratos-applicatie is ondergebracht bij True in Amsterdam en draait op meerdere gescheiden web-, database- en e-mailservers. True is een ISO 27001, NEN 7510, ISO 9001, ISO 14001 en ISAE 3402 type I & II gecertificeerde provider. De gebruikers- en databeveiliging is gebaseerd op IP-verificatie, hashing, versleutelde wachtwoorden (SHA256) en SSL (https-verbinding).

9. Offerte

Bent u al overtuigd van de mogelijkheden? Vraag dan direct een vrijblijvende offerte aan via multisco.pe/offerte.

Voor een offerte hebben we de volgende zaken nodig:

- Contactgegevens
- Doel van het onderzoek
- Doelgroep (+ aantal)
- Lengte vragenlijst (indicatie)
- Rapportagevorm
- Deadline


We zorgen binnen 24 uur voor een antwoord.

Advies

Heeft u nog advies nodig van één van onze specialisten om een beslissing te kunnen nemen? Neem dan contact op via 073-6212122 of onderzoek@multiscope.nl.

We helpen u graag verder. De mogelijkheden die we bieden op het gebied van consumenten- en B2B panels zijn ruimer dan we in dit panelboek kunnen beschrijven.

Advies is natuurlijk vrijblijvend en bedoeld om onze dienstverlening zo goed mogelijk op uw wensen af te stemmen.

 073-6212122

 multisco.pe/offerte

 onderzoek@multiscope.nl

Multiscope
Havensingel 1A
5211 TX 's-Hertogenbosch

073-6212122
onderzoek@multiscope.nl

KvK: 16073530
BTW: NL8158.42.363.B01
IBAN: NL67 RABO 0121 9200 89

