

Veelgestelde vragen de Raad van Doen

Klantpanel

Algemeen

Is de Raad van Doen alleen voor klanten?

Nee, in het klantpanel van a.s.r. zitten particuliere, zakelijke en potentiële klanten. Ook adviseurs mogen zich aanmelden voor de Raad van Doen. Zij hebben een eigen panelwebsite en worden gevraagd voor adviseur specifieke onderzoeken.

Ik heb me aangemeld. Hoe gaat het nu verder?

Direct nadat je je hebt aangemeld ontvang je een bevestigingsmail met een link die toegang geeft tot de panelwebsite en jouw profielpagina. Eerst vul je een korte vragenlijst in, zodat we je wat beter leren kennen. Met behulp van de antwoorden op deze vragen kunnen wij je uitnodigen voor onderzoeken die voor jou interessant zijn.

Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om onze bedrijfsvoering en klantgerichtheid te verbeteren. Na afloop van elk onderzoek delen we via de panelwebsite (te bereiken via: klantpanel.asr.nl) een kort verslag met de belangrijkste resultaten. Als je aan het betreffende onderzoek mee hebt gedaan ontvang je de resultaten per e-mail.

Hoe schrijf ik me uit de Raad van Doen uit?

Je kunt jezelf uitschrijven door in te loggen op de panelwebsite. Onderaan de pagina vind je de link. Na uitschrijving benaderen wij je niet meer voor onderzoeken.

Privacy

Hoe zit het met mijn privacy?

We respecteren je privacy. Je gegevens (zoals naam en e-mailadres) worden uitsluitend gebruikt om je uit te nodigen voor een onderzoek. We geven je gegevens niet door aan derden en we gebruiken ze ook niet voor verkoopdoeleinden. De antwoorden die je geeft tijdens het onderzoek blijven altijd anoniem.

Deelnemen aan onderzoek

Heb ik speciale software nodig om mee te doen?

Nee, je hebt geen speciale software nodig. Het enige dat je nodig hebt, is toegang tot het internet en een eigen e-mailadres zodat we je per mail kunnen uitnodigen voor de onderzoeken.

Hoe weet ik dat er een onderzoek is waaraan ik kan meedoen?

Je krijgt per e-mail een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek (afzender: panel@raadvandoen.asr.nl). In deze e-mail staat een directe link naar het onderzoek.

Ben ik verplicht om aan alle onderzoeken deel te nemen?

Nee, deelname is niet verplicht. Als je een keer geen tijd of zin hebt om deel te nemen aan een onderzoek, mag je de uitnodiging negeren. Je blijft dan gewoon lid van de Raad van Doen.

Hoe vaak ontvang ik een vragenlijst?

Als je meedoet aan de Raad van Doen ontvang je een aantal keer per jaar een uitnodiging om een enquête in te vullen. Hoe vaak we je benaderen, is ook afhankelijk van de onderwerpen waar je interesse in hebt.

Moet ik een onderzoek meteen invullen?

Nee, je kunt de vragenlijst invullen op een tijdstip dat jou het beste schikt. Let wel op de periode dat het onderzoek ingevuld kan worden, dit varieert per onderzoek van enkele dagen tot enkele weken.

Hoelang duurt het invullen van een vragenlijst?

De lengte van de vragenlijst verschilt per onderzoek. Wij proberen de vragenlijst altijd zo kort mogelijk te houden. Gemiddeld kost het beantwoorden van de vragen 5 tot 10 minuten.

Wat voor onderzoeken kan ik verwachten?

De onderzoeken kunnen gaan over diverse onderwerpen en hebben altijd betrekking op a.s.r. Denk bijvoorbeeld aan onderzoeken naar communicatievormen, nieuwe producten of diensten en behoefteonderzoek.

Wat is een online community?

Soms willen we met een groep klanten praten over een specifiek onderwerp. Samen aan nieuwe ideeën willen werken. Of nieuwe producten en/of diensten testen. Dan kunnen we je uitnodigen om voor korte of langere tijd deel te nemen aan een online community. Hiervoor ontvang je een kleine vergoeding.

Wat is een offline ronde tafel?

Wanneer we meer informatie willen over een onderwerp, organiseren we een ronde tafel in een klein gezelschap met ongeveer 10 deelnemers. De deelnemers hebben bijvoorbeeld veel kennis over het onderwerp. We noemen het een 'ronde tafel' omdat we dit bij voorkeur rond een ronde tafel doen. Dit praat het makkelijkst. Een ronde tafel vindt plaats op een locatie van a.s.r., in de avonden. Voor een diner wordt gezorgd.

Ik wil ook graag meedoen aan een Community en/of offline ronde tafel. Hoe kan ik me daarvoor aanmelden? Eens in de zoveel tijd versturen wij een uitnodiging, waarin wij panelleden vragen zich hiervoor aan te melden. Op basis van expertise/interesse (die je aangeeft bij het aanmelden) nodigen wij leden van het klantpanel uit.

Ik heb me ingeschreven, maar ik ontvang (bijna) geen uitnodigingen voor onderzoek(en). Hoe kan dat? Er zijn een aantal mogelijke oorzaken:

1. Je hebt je gegevens tijdens het inschrijven niet volledig ingevuld. Op je profielpagina kun je aanvullende gegevens over jezelf invullen. Vul je deze gegevens volledig in? Dan heb je een grotere kans om uitgenodigd te worden voor onderzoeken.
2. Niet iedereen wordt voor ieder onderzoek uitgenodigd. Voor sommige onderzoeken moeten de deelnemers voldoen aan een bepaald profiel (bijvoorbeeld bepaalde regio of leeftijd).
3. Wanneer je nog nooit een uitnodiging voor deelname hebt ontvangen, controleer dan het e-mailadres dat je bij je inschrijving hebt opgegeven. Misschien is er per ongeluk een typefout gemaakt. Of heb je inmiddels een ander e-mailadres. Je kunt je e-mailadres en andere persoonlijke gegevens bekijken en aanpassen op je eigen profielpagina.
4. Kijk eens in de spambox. Misschien worden de e-mails tegengehouden door een spamfilter. Uitnodigingen voor onderzoeken versturen wij altijd vanuit een e-mailadres dat eindigt op '@raadvandoen.asr.nl'.

Krijg ik een vergoeding voor mijn deelname?

Er is geen vaste vergoeding voor deelname aan het online panel. Wel verloten we af en toe onder de deelnemers leuke prijzen. Neem je deel aan een ronde tafel? Dan krijg je een vergoeding van € 75, omdat we ook vragen om je voor te bereiden. Daarnaast vergoeden we je eventuele reiskosten en verzorgen wij een lekkere avondmaaltijd.

Technische vragen

De vragenlijst werkt niet, wat moet ik doen?

Mocht de link naar de vragenlijst niet werken: kopieer de link vanuit de uitnodigingsmail naar de adresbalk van je Internetbrowser. Lukt het nog steeds niet? Neem dan contact met ons op via raadvandoen@asr.nl.

Wat moet ik doen als ik mijn wachtwoord ben vergeten?

Ga naar je profielpagina. Als je in het formulier je e-mailadres invult en op 'Wachtwoord vergeten' klikt, krijg je binnen enkele minuten een mailbericht toegestuurd. Hierin staat een instructie om een nieuw wachtwoord in te stellen.

Ik heb een nieuw e-mailadres, wat moet ik doen?

Je kunt je e-mailadres en andere persoonlijke gegevens bekijken en aanpassen op je profielpagina op de panelwebsite.

Ik heb een andere vraag, wat moet ik doen?

Stel je vraag via raadvandoen@asr.nl. Binnen twee werkdagen ontvang je een antwoord.

ASR Nederland N.V.

Archimedeslaan 10
3584 BA Utrecht

www.asrnederland.nl