

# Richtlijnen

## Klantenbevraging VDAB

Wil jij graag een klantbevraging opzetten om meer te weten te komen over onze klanten of collega's? Of krijg je een vraag om samen te werken aan een onderzoek van bijvoorbeeld een universiteit?

Dan is het belangrijk om rekening te houden met de geldende richtlijnen voordat je je onderzoek opstart (van kracht per 01/07/2023).

Geïnitieerd door: Team Beleidsevaluatie en -onderzoek (Team Planning)



# Waarom deze onderzoeksrichtlijnen gebruiken?

## Zet een betrouwbare en kwaliteitsvolle bevraging op

De richtlijnen zijn er om je te helpen een betrouwbare en een kwaliteitsvolle bevraging<sup>1</sup> op te zetten. Zo heb je meer zekerheid over de kwaliteit van je resultaten en kan je de resultaten gebruiken om inzicht te verwerven of beleid vorm te geven op een evidence-informed<sup>2</sup> manier.

## Help je collega's met jouw onderzoek

De richtlijnen zijn er om je collega's te helpen. Want onderzoek en resultaten kenbaar maken is belangrijk voor kennisdeling binnen onze organisatie. Anderen kunnen leren van jouw onderzoek en we kunnen ook vermijden dat onderzoeken en klantbevragingen elkaar overlappen.

## Werk correct, toegankelijk en ethisch

De richtlijnen zijn er om op correcte, toegankelijke en ethische wijze bevragingen te initiëren. Omdat je in een onderzoek vaak werkt met persoonsgegevens, is het uitermate belangrijk dat je deze zorgzaam behandelt, conform de wetgeving inzake gegevensbescherming (GDPR - AVG in het Nederlands).

# Wanneer gelden deze richtlijnen voor jouw onderzoek (klantbevraging)?

- Je doet een bevraging (= enquête, survey) bij klanten, partners of werknemers van VDAB
- Je doet geen tevredenheidsmeting/kwaliteitsmeting via Hello Customer of Hotjar
- Je hebt gezocht in de literatuur en het onderzoeksoverzicht van VDAB en vond geen recente gelijkaardige onderzoeken of bevragingen waarmee je antwoord krijgt op je onderzoeksvraag.
- Je bevraagt een doelgroep die breder is dan een eigen kleine onderzoekspopulatie. (bv. niet een bevraging bij je eigen cursisten of je eigen projectteam)

Voldoet je onderzoek of klantbevraging aan alle vier deze punten? Dan zijn deze richtlijnen voor jou van toepassing!

De richtlijnen gelden ook wanneer een externe partner (bv. universiteit) een onderzoek of klantbevraging opzet die voldoet aan bovenstaande punten.

<sup>1</sup> Dit document is van toepassing op onderzoek dat wordt uitgevoerd middels een klantbevraging. Dit geldt zowel intern (bv. bemiddelaars, management) als extern (bv. werkoekenden, werkgevers). Richtlijnen met betrekking tot andere methodologieën volgen op termijn. Er is gefocust op de methode waarbij de meeste issues vastgesteld zijn. Maak altijd de reflex of een bevraging wel écht nodig is.

<sup>2</sup> Het concept 'evidence-informed' ofwel 'door bewijs geïnformeerd', wil zeggen dat we het beleid optimaliseren op basis van kennis verkregen uit onderzoek.

# De onderzoeksrichtlijnen



## 1. Informeer de onderzoescoördinator

Leg je onderzoeksvorstel of die van de externe partner voor aan de onderzoescoördinator (Nathalie Schuerman, team Beleidsevaluatie en -onderzoek, team Planning) op [onderzoek@vdab.be](mailto:onderzoek@vdab.be). Jullie bekijken samen of en wanneer de bevraging kan doorgaan.

Zal de bevraging plaatsvinden in het kader van een PMO-project? Of heb je een eenvoudige ondersteuningsvraag als projectleider? Contacteer dan eerst de CX-coördinator op [cx@vdab.be](mailto:cx@vdab.be).

## 2. Zorg voor een kwalitatief onderzoek

Zorg voor een kwaliteitsvolle bevraging met het oog op betrouwbaarheid, validiteit, representativiteit en relevantie.

Kies daarna voor een betrouwbare en gestandaardiseerde methode voor dataverzameling en zorg voor een gerandomiseerde steekproef. Rond deze termen is een bondig [overzicht](#) gemaakt.

## 3. Volg de onderzoeksflow & lees de handleidingen

Het team beleidsevaluatie en -onderzoek heeft een onderzoeksflow uitgewerkt om ervoor te zorgen dat de juiste stappen worden gezet in onderzoeken en klantbevragingen.

Er werden ook handleidingen<sup>3</sup> geschreven in functie van het uitvoeren van kwaliteitsvol onderzoek. Deze dienen steeds volledig worden doorgenomen alvorens vragen te bezorgen aan de onderzoescoördinator.

- [Onderzoeksflow](#)
- Handleiding voor [bevragingen](#)
- Handleiding voor [Qualtrics](#)
- Handleiding voor [Privacy in onderzoek](#)

<sup>3</sup> Er volgen - naast klantbevragingen - ook richtlijnen rond andere methodologieën. Als je geïnteresseerd bent in een handleiding voor focusgroepen en interviews, dan vind je deze [hier](#).

## 4. Gebruik de juiste methodologie

### Qualtrics: online surveysoftware met rapport- en analyseoptie.

Het is belangrijk dat bij bevragingen gebruik wordt gemaakt van betrouwbare software, die gegevens van respondenten behandelt conform de wet van gegevensbescherming (GDPR). Iedereen die een bevraging uitvoert, moet daarom gebruikmaken van het Qualtrics account van VDAB (niet Google Forms, checkmarket, en andere enquête software). Een handleiding hiervoor vind je bij punt 3.

### Één gebruikersaccount per project.

Qualtrics gebruikersaccounts worden toegewezen per project. Zodra het project gefinaliseerd is (data vergaard en geanalyseerd), wordt het gebruikersaccount gedeactiveerd. In geen geval worden gebruikersaccounts gedeeld met andere collega's, tenzij specifieke toestemming door team beleidsevaluatie en -onderzoek. Slechts bij uitzondering en in overleg met de onderzoekscoördinator kan gebruikgemaakt worden van het Qualtrics account van een academische partner.

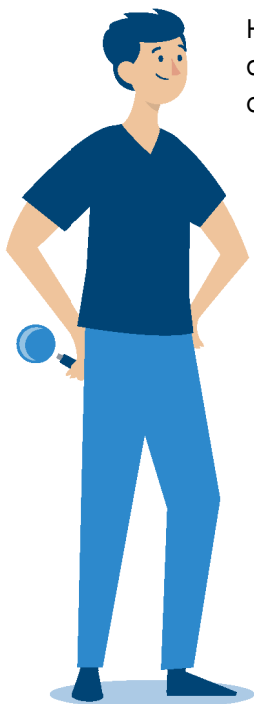
## 5. Vraag het trekken van de steekproef aan

**Indien je een representatief beeld van je onderzoekspopulatie wil bekomen, trek je een steekproef. In zeer uitzonderlijke gevallen bevraag je de gehele populatie.**

De steekproef voor een onderzoek of een overzicht van de te bevragen populatie wordt altijd getrokken door onderzoekers van team planning. Dat kan aangevraagd worden via [onderzoek@vdab.be](mailto:onderzoek@vdab.be).

Er wordt eerst nagegaan of het trekken van de steekproef realistisch en haalbaar is en of de doelgroep niet op eenzelfde moment of recentelijk bevraagd werd. Opgelet: lijsten met klantgegevens (zowel collega's als klanten) worden niet gedeeld met externe onderzoekers.

## 6. Vraag goedkeuring voor het verspreiden van de bevraging



Het uitzenden van een bevraging kan enkel gebeuren na goedkeuring (= kwaliteitscheck) door de onderzoekscoördinator of CX-coördinator. De eindverantwoordelijkheid en het opvolgen van de richtlijnen liggen steeds bij de uitvoerder.

## 7. Respecteer de wet op de gegevensbescherming (GDPR/AVG)

Het uitzenden van een bevraging kan enkel gebeuren na goedkeuring (= kwaliteitscheck) door de onderzoekscoördinator of CX-coördinator. De eindverantwoordelijkheid en het opvolgen van de richtlijnen liggen steeds bij de uitvoerder.

Ga behoedzaam om met data, analyseer de data vertrouwelijk en rapporteer ze anoniem. Verstuur/deel enkel versleutelde gegevens mits de aanwezigheid van de nodige overeenkomsten. Verzamel en bevraag niet meer persoonlijke data dan strikt noodzakelijk om je onderzoeksvragen te beantwoorden.

## 8. Volg de correcte werkwijze bij (vervolg)onderzoek door externen

### Bijvoorbeeld door universiteiten, hogescholen, marktonderzoekbureaus

- Voor een onderzoek door externen i.s.m. VDAB zijn een samenwerkings- en verwerkersovereenkomst (SO & VO) verplicht bij het verzamelen en uitwisselen van data en/of (persoons)gegevens.
- De bevraging mag pas naar de onderzoekspopulatie vertrekken als de overeenkomsten ondertekend zijn door beide partijen. De templates hiervoor kun je hier vinden: [SO](#) & [VO](#).
- De getekende exemplaren worden bezorgd aan de onderzoekscoördinator.
- Een Qualtrics-account kan worden aangemaakt door de onderzoekscoördinator.
- Externe publicaties worden voorafgaand aan publicatie altijd eerst voorgelegd aan de woordvoerder van VDAB ([joke.vanbommel@vdab.be](mailto:joke.vanbommel@vdab.be)) en gedeeld met [onderzoek@vdab.be](mailto:onderzoek@vdab.be) ter aanvulling van het onderzoeksoverzicht.
- De externe partner kan toestemming vragen aan de respondent om deel te nemen aan vervolgonderzoek wanneer dit werd bepaald in de overeenkomst. In de initiële bevraging dient VDAB duidelijk geïnformeerd te worden over de termijn waarbinnen de vervolgbefragung zal plaatsvinden.

## 9. Gebruik alleen incentives wanneer het thema dit noodzakelijk maakt

Een vergoeding (incentive) bij deelname aan de klantbevraging kan bijdragen aan de diversiteit in respondenten en hun vertegenwoordigde attitudes en wordt daarom enkel toegepast als het thema de inzet van incentives noodzakelijk maakt. Intrinsieke motivatie om mee te doen aan een onderzoek is nog altijd de beste.

Een incentive voor respondenten (nooit voor VDAB-collega's) in de vorm van een prijs is toegestaan, mits de deelnemer expliciet toestemming geeft voor het gebruiken van zijn/haar gegevens en er een wedstrijdvraag aan gekoppeld wordt. Een voorbeeld hiervan is: 'Hoeveel mensen zullen tegen datum X de vragenlijst volledig ingevuld hebben?'. Er moet dan ook een wedstrijdreglement voorzien worden. Een incentive omvat nooit cash geld, maar een (online) cadeaubon (bij voorkeur bij organisaties met Belgische oorsprong).<sup>4</sup>

In samenwerking met een externe partner, moet de externe partner de incentives bekostigen (indien de partner incentives wenst in te zetten, maar altijd in overleg).

## 10. Deel de resultaten i.k.v. kennisdeling

Na afloop van het onderzoek moeten de onderzoeksresultaten met VDAB gedeeld worden, zodat deze opgenomen kunnen worden in het onderzoeksoverzicht. Finale rapporten worden bezorgd aan [onderzoek@vdab.be](mailto:onderzoek@vdab.be).

<sup>4</sup> Vergoeden per respondent is niet toegestaan bij een vragenlijst. In het geval van een interview kan een vergoeding in de vorm van een (online) cadeaubon gegeven worden t.w.v. max. 50 euro per persoon.

# Contactgegevens

## Klaar om aan je onderzoek te beginnen?

Laat ons zeker jouw onderzoeksplannen weten, zo bouwen we samen aan een overkoepelend verhaal binnen VDAB!

Ook bij vragen en twijfels, erg welkom om contact op te nemen via [onderzoek@vdab.be](mailto:onderzoek@vdab.be).

**Deze richtlijnen zijn bindend en gevalideerd door de directie. Ze moeten worden nageleefd.**

Let op: de inhoud van deze richtlijnen kan worden aangepast naargelang noden en behoeften. De nieuwe passages zullen conform het Intranet geel gearceerd worden.

Laatste wijzigingen op: 22 september 2023.

