

# Onderzoek en onderwijs

Opdrachtgevers: diverse Nederlandse kennisinstututen en onderwijsinstellingen.

## Profiel

DDC Europe werkt voor diverse grote gerenommeerde kennisinstututen en universiteiten. Binnen deze instellingen wordt wetenschappelijk onderzoek verricht op het gebied van bijvoorbeeld gezondheidszorg, volksgezondheid, voeding, milieu en natuur. De datakwaliteit die geleverd wordt na verwerking van vragenlijsten is van essentieel belang voor de kwaliteit van de data-analyses.

Door middel van vragenlijsten die worden verspreid onder zorgvuldig geselecteerde doelgroepen, wordt veel belangrijke informatie ingewonnen over uiteenlopende onderwerpen. De resultaten van deze onderzoeken worden vooral gebruikt door beleidsmakers en toezichthouders om nieuwe regelgeving te maken of bestaande regelgeving aan te passen.

## De briefing

Een kennisinstuut heeft een onderzoekstraject opgestart en wil het complete traject voor de verwerking van vragenlijsten vanaf concept lay-out tot en met het afleveren van het data-outputbestand uitbesteden. DDC ontvangt hiervoor het mailbestand en concept vragenlijst. De kwaliteit van verwerking moet gegarandeerd worden tot een minimaal foutenpromillage en de responsverwachting moet gehaald worden. Het gehele traject en doelstellingen moeten binnen vooraf vastgesteld budget en tijdsplanning worden gerealiseerd.

Onze opdrachtgever heeft onder andere voor DDC als partner gekozen vanwege de ver doorgevoerde professionalisering binnen DDC op het gebied van handling, dataverwerking, IT-specialisaties en projectcommunicatie. Tevens was de gedrevenheid en het meedenkend vermogen binnen de projectteams hierbij van doorslaggevend betekenis. De jarenlange ervaring in de Direct Marketing branche leert dat DDC haar mannetje staat voor wat betreft omvangrijke projecten met veel complexfactoren verdeeld over diverse bedrijfsdisciplines.

## Onze oplossing

DDC Europe heeft een totaalpakket voorgesteld om het gehele proces van fysieke en digitale vragenlijsten te verzorgen. Het pakket bestaat uit de volgende werkzaamheden:

Code	Dienstverlening	Activiteit	Omschrijving
1	Project Consultancy	Advies en coördinatie	Helder en eenduidige communicatie over opstart en fasering project. Vooraf aan project worden alle verwerkings- en uitvalscriteria besproken en vastgelegd evenals doelstellingen en verwachtingen.
2	Digitale vragenlijst	Creatie webportal	Creatie webportal en beveiligde webapplicatie digitale vragenlijsten en achterliggende database. Resultaten worden in admintool realtime zichtbaar gemaakt in responsstatistieken.
3	Fysieke vragenlijst	DTP, Print & Fulfilment	Opmaak en lay-out definitieve vragenlijst (vanaf concept), geheel volgens specificaties scanning / OCR. Laserprinting van vragenlijsten en brieven en creatie van vragenlijstboekjes. Synchroon couverteren gepersonaliseerde vragenlijsten en brieven in enveloppen. Verzorgen van rappelmailing aan niet-respondenten.
4	Postverzending	Mailingtraject	Openen antwoordnummer Oss voor respons. Ter post brengen van alle gepersonaliseerde mailpackages, kortingen op TNT portitarieven.

[Lees verder op pagina 2...](#)



Code	Dienstverlening	Activiteit	Omschrijving
5	Drukwerk	Inkoop	Inkoop van papier, verzend- en responsenveloppen. Drukproeven worden vooraf ter akkoord aan opdrachtgever gestuurd.
6	Shared Service Center	Dataverwerking	Respons vragenlijsten wordt uitpakkt, gesorteerd, geteld en gerapporteerd. Vragenlijsten worden ingescand en verwerkt middels OCR en data-entry.
7	ICT	Aflevering	Combineren van diverse outputbestanden en controles. Aflevering(en) via FTP-server DDC (File Transfer Protocol), format in bijvoorbeeld SPSS, Excel of als .txt-bestand.
8	Archivering	Fysiek archief	Na complete verwerking van vragenlijsten worden deze netjes in dozen ingepakt en opgeslaan in een archiefruimte.
		Digitaal archief	Alle vragenlijsten worden ingescand en geïndexeerd op vooraf vastgestelde velden. Images en index worden vrijgegeven in speciaal programma.
9	Project Consultancy	Eindevaluatie	Na gereedmelding project wordt de eindbalans opgemaakt en besproken met de opdrachtgever. Besproken items en leerpunten worden vastgelegd, eventuele vervolgactiviteiten worden snel opgepakt.

## Het resultaat

Het totaalproject was volgens bovenstaande onderverdeling opgedeeld in fases. Na iedere fase volgde er overleg en evaluatie tussen Project Consultant DDC Europe en projectteam opdrachtgever. In dit overleg werd bekeken wat de stand van zaken was en of er akkoord was om tot een volgende fase over te gaan. Op deze manier blijft de opdrachtgever betrokken bij het project en blijft op de hoogte van alle beslismomenten die zich voordoen. Tijdens de eindevaluatie bleek dat alle doelstellingen waren behaald, op het gebied van kwaliteit en tijdsplanning en binnen gesteld budget. Het hoge responspercentage kwam mede door het ontwerp van de vragenlijsten en de timing van de rappelmailing aan niet-respondenten. De gehaalde tijdsplanning zorgde ervoor dat alle uitgevraagde informatie snel beschikbaar was voor opdrachtgever DDC Europe.

Neem voor meer informatie contact op met Etienne van Gorp, Project Consultant. Telefoon: +31 (0)412 696 450, of e-mail: [e.vgorp@ddceurope.nl](mailto:e.vgorp@ddceurope.nl).