

# Evaluatie

Projectplan | Voorbeeld Organisatie | 01 juli 2026

**Luister, leer,  
realiseer.**



# Inhoudsopgave

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 1. Totaaloverzicht.....                               | 3  |
| 2. Vragenlijst.....                                   | 4  |
| 2.1 Opzet.....                                        | 4  |
| 2.2 Manier van versturen.....                         | 4  |
| 2.3 Accounts.....                                     | 5  |
| 3. Rapportage.....                                    | 6  |
| 3.1 Dashboard.....                                    | 6  |
| 3.2 Automatische rapporten.....                       | 6  |
| 4. Actie-alerts.....                                  | 7  |
| 5. Vastleggen en uitvoeren van data   AVG.....        | 8  |
| 6. Budget.....                                        | 9  |
| 6.1 Eenmalige ontwikkelkosten (indicatie).....        | 9  |
| 6.2 Jaarlijkse platformkosten (indicatie).....        | 10 |
| 6.3 Uitvoeringskosten (indicatie).....                | 11 |
| 6.4 Optionele diensten/werkzaamheden (indicatie)..... | 12 |
| 7. Algemene leveringsvoorwaarden.....                 | 13 |

# 1. Totaaloverzicht

**Project:** 1 vragenlijst met vragen in het Nederlands.

**Doelgroep:** Klanten

**Benadering:** Via e-mail of QR-code.

**Achtergrondkenmerken:** Worden aangeleverd door Voorbeeld Organisatie.

**Vragenlijsttemplate:** Huisstijl Voorbeeld Organisatie.

**Aantal deelnemers per jaar:** 1.000

**Aanlevering data:** Beveiligd, via upload in beheeromgeving op BusinessMonitor.nl.

**Extra opties:** Dashboard, Automatische rapporten, Automatische actie-alerts

**Verwerkersovereenkomst:** Kan worden aangeleverd door BusinessMonitor.

## 2. Vragenlijst

### 2.1 Opzet

De volgende vragenlijst zal in het Nederlands worden gedigitaliseerd:

1. Hoe tevreden bent u over onze organisatie als geheel? (Rapportcijfer 1-10)
2. Hoe waarschijnlijk is het dat u ons zou aanbevelen aan anderen? (NPS 0-10)
3. In hoeverre voldoet onze dienstverlening aan uw verwachtingen? (5-puntsschaal - mate waarin)
4. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van onze dienstverlening? (5-puntsschaal - beoordeling)
5. Hoe gemakkelijk was het om uw vraag, bestelling of verzoek geregeld te krijgen? (5-puntsschaal - mate waarin)
6. Wat is voor u de belangrijkste reden voor deze beoordeling? (Open vraag)
7. In hoeverre sluit ons advies aan op uw specifieke situatie en doelstellingen? (5-puntsschaal - mate waarin)
8. Hoe beoordeelt u de praktische toepasbaarheid van onze adviezen of oplossingen? (5-puntsschaal - beoordeling)
9. Hoe tevreden bent u over de samenwerking en afstemming tijdens het traject? (5-puntsschaal - tevredenheid)
10. In hoeverre heeft onze dienstverlening bijgedragen aan betere beslissingen of resultaten? (5-puntsschaal - mate waarin)

### 2.2 Manier van versturen

Evaluaties kunnen vanuit BusinessMonitor worden ingevuld via een QR-code of per e-mail.

#### *Evalueren via QR-code*

Het evalueren via QR-code wordt gebruikt om groepen deelnemers eenvoudig te laten evalueren op het moment zelf. Achter de QR-code hangen kenmerken die horen bij het moment. Op deze kenmerken kan vervolgens worden gefilterd in de resultaten.

Voorbeeld Organisatie kan via een beheerscherm eenvoudig zelf QR-codes per evaluatiemoment genereren.

Achtergrondkenmerk/filter 1

Achtergrondkenmerk/filter 2

Achtergrondkenmerk/filter 3

Datum evaluatie (DD-MM-JJJJ)

Aantal deelnemers

Code:

Link:

QR Code:

[Code/link aanmaken](#)

De QR-code zal direct vanuit het codescherm kunnen worden gemaaid.

### *Evalueren via e-mail*

Voor evaluaties die via e-mail worden uitgestuurd, zal BusinessMonitor een e-mailtemplate ontwikkelen.

Het is mogelijk om de mails te versturen vanuit een eigen domein. Hiervoor dient BusinessMonitor te worden toegevoegd aan de SPF-records van dit domein.

Voorbeeld Organisatie krijgt de mogelijkheid om eenvoudig een bestand (bijvoorbeeld Excel) te importeren met daarin de te benaderen adressen. Vervolgens kan deze aangemaakte e-maillijst worden verstuurd. Voorbeeld Organisatie kan ook een herinnering instellen die wordt verstuurd als de deelnemers na een x-aantal dagen nog niet hebben gereageerd.

## 2.3 Accounts

Standaard wordt er 1 gebruikersaccount ingesteld. Het is mogelijk meerdere medewerkers binnen uw organisatie toegang te geven tot het systeem.

*Aan extra accounts zijn kosten verbonden. Deze zijn terug te vinden onder 6.4 Optionele diensten/werkzaamheden.*

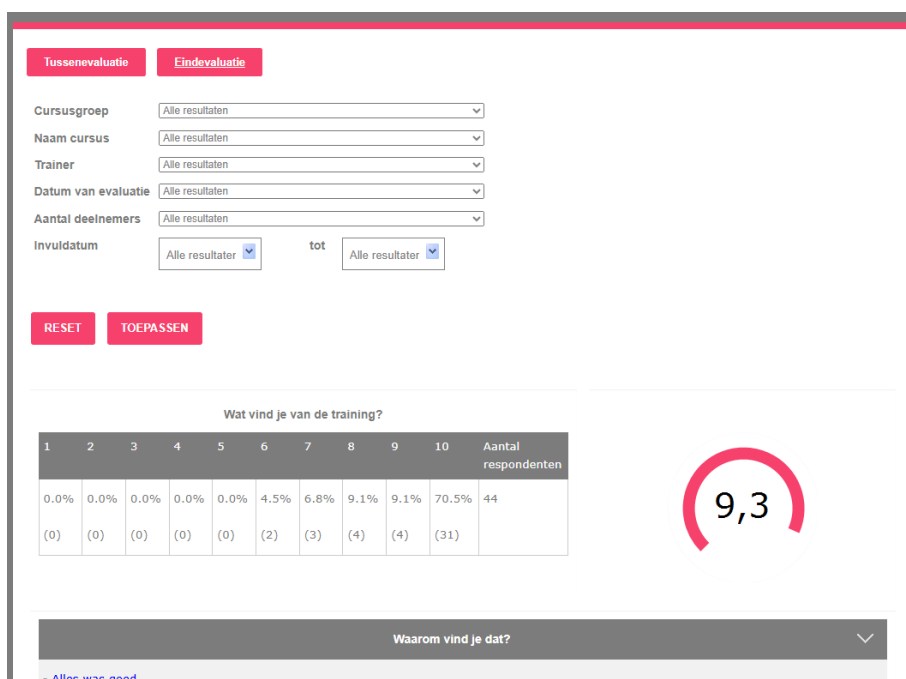
## 3. Rapportage

### 3.1 Dashboard

De resultaten van de evaluaties worden door middel van een online dashboard gerapporteerd. De rapportage wordt realtime geactualiseerd wanneer een extra evaluatie wordt ingevuld. Het dashboard wordt opgemaakt in de eigen huisstijl.

Er kunnen vergelijkingen worden gemaakt die inzicht geven in de scores van de verschillende evaluatiemomenten. Daarnaast kunnen er trendgrafieken worden ingesteld om de gemiddelde scores door de tijd heen te kunnen vergelijken.

In afstemming met Voorbeeld Organisatie wordt op basis van de rapportagewensen de dashboardrapportage verder op maat ontwikkeld en gerealiseerd.



Er zijn filters beschikbaar, gebaseerd op de achtergrondkenmerken die zijn meegenomen. Zo kunnen er specifieke rapporten worden gegenereerd. Door het filter op invuldatum kunnen er perioderapporten worden gemaakt.

### 3.2 Automatische rapporten

Het is mogelijk om een automatisch rapport te laten aanmaken en dit te laten mailen naar een interne stakeholder. BusinessMonitor maakt dan een dashboardpagina aan in het dashboard en stuurt deze pagina een x-aantal dagen na de evaluatie naar de stakeholder.

*Aan deze automatische rapporten zijn extra kosten verbonden. Deze zijn terug te vinden onder 6.4 Optionele diensten/werkzaamheden.*

## 4. Actie-alerts

In het systeem kunnen actie-alerts worden ingesteld. In dit voorstel is rekening gehouden met het instellen van maximaal 2 verschillende actie-alerts. Actie-alerts zijn e-mails die u ontvangt wanneer een deelnemer een bepaald antwoord in de vragenlijst geeft.

Wanneer men bijvoorbeeld de algemene tevredenheid met een cijfer lager dan 6 beoordeelt of aangeeft graag contact te willen hebben, ontvangt een vooraf ingestelde mailontvanger direct een e-mailbericht. Zo kunt u snel en proactief reageren op eventuele klachten of wensen.

De mail bevat ook een PDF met het complete interview van de deelnemer. Op basis van deze actie-alerts kan direct actie worden ondernomen.



Van: online evaluatie - contact opnemen [mailto:support@businessmonitor.nl]  
Verzonden: vrijdag 7 december 2012 10:10  
Aan:  
Onderwerp: online evaluatie - contact opnemen

L.S.,

Graag contact opnemen met de volgende cursist naar aanleiding van een ingevulde evaluatie:

Naam respondent: George Dalhaus  
Cursus: Cursus V1  
Groepscode: 12LD>>>  
Relatienummer: 212204

De compleet ingevulde evaluatie is in te zien via de volgende link:  
[Link tekst](#)

Met vriendelijke groet,  
BusinessMonitor

| FIRST_NAME     | Mein                | LAST_NAME                     |
|----------------|---------------------|-------------------------------|
| EMAIL_ADDRESS  | @businessmonitor.nl | custom_data_1 Businessmonitor |
| custom_data_2  | Wijnhaven 3U        | custom_data_3 2003 DC         |
| CUSTOM_DATA_04 | Rotterdam           | CUSTOM_DATA_05 Zuid-Holland   |
| CUSTOM_DATA_06 | Projectleider       | CUSTOM_DATA_07 Jan de Klaver  |
| CUSTOM_DATA_08 | 010-2802800         | CUSTOM_DATA_09 7000           |
| CUSTOM_DATA_10 | 125000              |                               |

- Wat is de kans dat u bedrijf X aan vrienden, bekenden en relaties zou aanbevelen?  

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | -  |
- Kunt u in een rapportcijfer uw algemene waardering voor bedrijf X geven?  

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | -  |
- Wat is de waarschijnlijkheid dat u wanneer u opnieuw voor de keuze staat om een leverancier te kiezen, dat u opnieuw voor leverancier X zou kiezen?  

|                |
|----------------|
| Waarschijnlijk |
|----------------|
- Wanneer u de prestatie van bedrijf X vergelijkt met die van de belangrijkste concurrent hoe beoordeelt u dan de prestatie van bedrijf X?  

|        |
|--------|
| Gelijk |
|--------|

## 5. Vastleggen en uitvoeren van data | AVG

BusinessMonitor neemt dataprivacy zeer serieus en heeft uitgebreide maatregelen getroffen om de (persoons)gegevens van betrokkenen te beschermen.

BusinessMonitor is een Nederlands bedrijf en uw data wordt uitsluitend opgeslagen op servers die zich in Nederland bevinden. Medewerkers van BusinessMonitor worden uitgebreid gescreend en tekenen een geheimhoudingsverklaring. Voor toegang tot de data wordt het need-to-know-principe gehanteerd, wat inhoudt dat uitsluitend medewerkers toegang tot uw data krijgen wanneer dit strikt noodzakelijk is. Bovendien worden tijdens ontwikkeling en realisatie van uw applicatie uitsluitend tijdelijke wachtwoorden gebruikt om de applicatie voor u in te kunnen stellen.

BusinessMonitor verstrekt geen wachtwoorden voor gebruikersaccounts. U kunt zelf een wachtwoord instellen met de gebruikersnaam die u ontvangt. Daarnaast zal BusinessMonitor nooit een volledige API-key opleveren; de laatste 5 tekens ontvangt u per sms.

Wanneer een medewerker uit dienst gaat, dient u dit te melden aan BusinessMonitor, zodat het account op een goede manier kan worden verwijderd.

In een verwerkersovereenkomst worden de onderlinge afspraken met betrekking tot de AVG vastgelegd. De verzamelde data zal bij beëindiging van de overeenkomst worden overgedragen in de vorm van een exportbestand in Excel-formaat.

Wij bieden de mogelijkheid om bestanden met gegevens van deelnemers uit te wisselen via een beveiligde verbinding.



## 6. Budget

### 6.1 Eenmalige ontwikkelkosten (indicatie)

| Betreft                                                                                                                                                                                                   | Prijs        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Totale eenmalige ontwikkelkosten</b>                                                                                                                                                                   | <b>€ 900</b> |
| Eenmalige kosten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragenlijst in het Nederlands</li> <li>• Vragenlijst inrichten (vragenlijsttemplate, vragenlijst digitaliseren en accounts aanmaken)</li> </ul> | € 400        |
| Dashboard                                                                                                                                                                                                 | € 250        |
| Automatische rapporten                                                                                                                                                                                    | € 250        |

## 6.2 Jaarlijkse platformkosten (indicatie)

Ten behoeve van het gebruik van het systeem zullen platformkosten in rekening worden gebracht. In deze kosten zijn alle kosten van hosting, dataverkeer, licenties en regulier onderhoud inbegrepen.

| Betreft                                     | Prijs           |
|---------------------------------------------|-----------------|
| <b>Totale jaarlijkse platformkosten</b>     | <b>€ 717,50</b> |
| Kosten voor verzamelde reacties in systeem* | € 417,50        |
| Dashboard                                   | € 150           |
| Automatische rapporten                      | € 150           |

\*De kosten zijn gebaseerd op het verzamelen van maximaal 1.000 deelnemers per jaar. Extra deelnemers per jaar zullen leiden tot een herberekening van de licentie, gebaseerd op onderstaande staffel:

T/m 100 deelnemers = € 0,25 per deelnemer

Tussen 101 en 250 = € 0,20 per deelnemer

Tussen 251 en 1.000 = € 0,15 per deelnemer

Tussen 1.001 en 10.000 = € 0,10 per deelnemer

Meer dan 10.000 deelnemers: neem contact op met sales voor een prijs op maat.

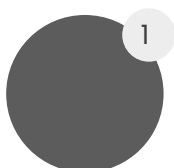
Data wordt standaard maximaal 3 jaar bewaard. Langer bewaren is mogelijk: 50% van de platformkosten per jaar extra.

### 6.3 Uitvoeringskosten (indicatie)

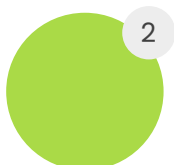
| Betreft                                                                                                                                                      | Prijs                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <p>Uitvoeringskosten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inlezen adresbestand</li><li>• Configureren achtergrondkenmerken</li><li>• Testen</li></ul> | € 150 per uitvoering |

## 6.4 Optionele diensten/werkzaamheden (indicatie)

| Betreft                                                 | Prijs <sup>1</sup>                                                   |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Toevoegen extra taal aan vragenlijst                    | € 75 per taal (eenmalig)                                             |
| Extra account – medewerkers met toegang tot systeem     | € 100 per account per jaar                                           |
| Workshop werken met BusinessMonitor <sup>2</sup>        | € 350                                                                |
| Koppeling met Power BI                                  | Eenmalige ontwikkelkosten: € 300<br>Jaarlijkse platformkosten: € 300 |
| Reviews doorplaatsen naar website                       | Eenmalige ontwikkelkosten: € 150                                     |
| Koppeling met CRM-pakket voor het automatisch uitsturen | n.t.b.                                                               |



Prijzen excl. btw



Instructiebijeenkomst ten behoeve van het zelfstandig uitvoeren van onderzoeken/metingen, maximaal 5 deelnemers, 1 dagdeel.

## 7. Algemene leveringsvoorwaarden

BusinessMonitor hanteert bij de uitvoering van opdrachten de algemene voorwaarden van Nederland ICT zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30174840.

U kunt deze voorwaarden via onderstaande link op onze website raadplegen.

### **Algemene voorwaarden**

<https://businessmonitor.nl/wp-content/uploads/2025/10/NLdigital-Voorwaarden-2025-NL.pdf>

Betalingsafspraken — Ontwikkelkosten: bij opdracht.

Platformkosten: Vanaf oplevering dashboard en vervolgens jaarlijks gefactureerd op de eerste dag van de nieuwe abonnementsperiode.

Indicering platformkosten: jaarlijks conform CPI-index, StatLine 732 Markt- en opinieonderzoek. De indexatie wordt berekend als het gemiddelde van de 4 laatst bekende kwartalen. Zie ook:

[Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 | CBS](#)

### **Bezoekadres**

Beursplein 37 | 3011 AA Rotterdam

Tel: +31 (0)10 280 28 00 | [info@businessmonitor.nl](mailto:info@businessmonitor.nl) | <https://businessmonitor.nl>