

- Multi-Value Code of Conduct -

- ✓ Mystery Shopping: een introductie.
- ✓ Waar kan ik zien welke opdrachten ik kan kiezen?
- ✓ Hoe bereid ik mij het beste voor op een visit?
- ✓ Hoe voer ik mijn visit op de juiste manier uit?
- ✓ Hoe kan ik me voorbereiden op onverwachte situaties?
- ✓ Wat moet ik doen nadat ik het bezoek heb uitgevoerd?
- ✓ Het invullen van de vragenlijst.
- ✓ Hoe schrijf ik een goed rapport?
- ✓ Wat is de reden dat een bezoek soms niet wordt uitbetaald?
- ✓ De financiële tegenprestatie van Multi-Value.
- ✓ Code of Conduct.

✓ **Mystery shopping: een introductie**

Wat is mystery shoppen?

De klanten van Multi-Value willen graag weten hoe het is gesteld met de klantvriendelijkheid en servicegerichtheid van hun winkelpersoneel.

Er wordt een bezoek aan een winkel afgelegd of er wordt een telefoontje gepleegd, terwijl de observant (mystery shopper) zich gedraagt als een normale klant. Ondertussen wordt alles geobserveerd en geregistreerd wat er zich in de winkel afspeelt.

Over het algemeen gebeurt dit geheel anoniem en heeft het winkelpersoneel niet door dat ze wordt geobserveerd.

Iedere opdracht is weer anders. Het is dan ook van groot belang dat je de briefing én de vragenlijst van tevoren goed in je opneemt en dat je je houdt aan het aangegeven scenario.

Om in opdracht van Multi-Value mystery visits uit te voeren, dien je over 2 essentiële zaken te beschikken:

- Het software programma Acrobat Reader. Onze briefings zijn in pdf-formaat geschreven en zijn enkel te lezen via dit programma. Beschikt jouw computer niet over Acrobat Reader? Download deze software dan gratis via <http://get.adobe.com/reader/?promoid=BUIGO>.

- Het kan voorkomen dat je tijdens een mystery visit een aankoop dient te doen. De kassabon van de aankoop hebben wij digitaal nodig om jouw rapport te kunnen verwerken. Het is dan ook van belang dat je beschikt over een scanner of een camera waarmee je een kopie van de kassabon kunt maken zodat je deze vervolgens kunt uploaden in de door jou in te vullen vragenlijst.

Wat is het doel van mystery shoppen?

Over het algemeen heeft mystery shoppen het verbeteren van de service richting de klanten als doel. Er zijn verschillende manieren waarop bedrijven dit kunnen doen:

- ✓ **Verbetering van de infrastructuur;** is het bedrijf makkelijk te bereiken? Zijn er voldoende parkeerplaatsen? Etc.
- ✓ **Aantrekkelijker maken van producten;** verkoopt het bedrijf populaire merken? Is de prijs goed? Etc.
- ✓ **Verbetering van de service aan klanten;** wordt de klant vriendelijk begroet? Voelt de klant zich welkom? Wordt de klant naar wens geholpen? Etc.

Wat is het belang van objectiviteit tijdens een mystery visit?

Objectiviteit is bij een mystery visit essentieel. Het verslag dient een weerspiegeling te zijn van feiten en niet van de mening of oordeel van de mystery shopper. Het is dan ook van groot belang dat je te alle tijde alleen de feiten van het bezoek weergeeft, tenzij er anders wordt gevraagd. Het verslag dient van gedetailleerde informatie te zijn voorzien, zodat de opdrachtgever (onze klant) precies kan lezen hoe het bezoek is verlopen.

✓ **Waar kan ik zien welke opdrachten ik kan kiezen?**

Voor een onderzoek online komt krijgt iedere, bij ons ingeschreven mystery shopper, 24 uur van tevoren een mail. In deze mail kondigen wij aan:

- ✓ Voor welke klanten er onderzoeken online komen
- ✓ De doelgroep voor het onderzoek
- ✓ Een opdrachtomschrijving
- ✓ De bezoekperiode
- ✓ De vergoeding per visit

Als je geïnteresseerd bent, ga dan op het tijdstip vermeld in de mail, naar onze website www.multi-value.com en log in met je naam en wachtwoord. Klik op "ik wil een shop bezoeken" en er verschijnt een lijst met alle te bezoeken winkels. Je kunt een lijst selecteren op klant of op provincie/regio. Deze lijst is soms heel lang en soms beperkt. Dit hangt af van het aantal mystery visits dat dient te worden uitgevoerd.

Vervolgens klik je op de mystery visit die je wilt doen en geef je een verwachte bezoekdatum aan. Deze datum kun je later nog veranderen in een andere datum die binnen de onderzoeksperiode valt. Vervolgens bevestig je dit en vanaf dat moment heb je een visit geaccepteerd en verwachten wij dat je (tenzij je contact opneemt en anders aangeeft) deze visit zult uitvoeren.

Let op: het is niet toegestaan om iemand anders onder jouw account te laten shoppen! Wij moeten er zeker van zijn dat degene die bij ons geregistreerd staat ook daadwerkelijk de visit(s) uitvoert.

Als je de lijst met mystery visits bekijkt, moet je de volgende zaken goed in de gaten houden:

- ✓ **Naam en adres van de winkel:** let goed op dat je de juiste winkel bezoekt, soms bevinden er zich meerdere filialen van dezelfde keten in één stad, of soms zelfs in één straat. Kijk daarom ook goed naar het huisnummer voordat je een winkel binnenstapt.
- ✓ **De briefing:** om meer informatie te krijgen over de achtergrond van dit onderzoek, lees je altijd vooraf de briefing door, door op het icoontje te klikken dat in dit vak staat. Daar staat uitgebreid wat het scenario is. Om een rapport in te vullen dat ook door onze klant geaccepteerd zal worden heb je wat aanwijzingen nodig. Deze staan in de briefing. Voor vragen kun je natuurlijk altijd terecht bij de Customer Support Manager die in de briefing staat genoemd.
- ✓ **De periode:** wij verzoeken je, als je niet zeker bent of je de winkel in deze periode zal bezoeken, de winkel te laten staan voor iemand anders. Selecteer alleen winkels die in een periode vallen waarin je echt van plan bent om de visit uit te voeren. Indien je een winkel hebt geselecteerd en er komt toch iets tussen, breng ons daar dan onmiddellijk van op de hoogte. Dit geeft ons de kans om tijdig de visit aan iemand anders voor te stellen.
- ✓ **De tegenprestatie:** als tegenprestatie voor het aanbieden van een verslag dat door onze klant geaccepteerd kan worden, zal Multi-Value de vermelde vergoeding op jouw rekening storten.
- ✓ **Korte briefing:** hier staat kort de belangrijkste informatie over het onderzoek omschreven. Er kan bijvoorbeeld staan dat onze klant wil dat de winkel alleen op bepaalde dagen bezocht kan worden, of dat men alleen interesse heeft in een verslag van een man of juist een vrouw. Lees deze eerst voordat je een bezoek voor deze winkel accepteert.

✓ **Hoe bereid ik mij het beste voor op een visit?**

Hoe bereid ik mij voor op het bezoek?

Nadat je een bezoek hebt geaccepteerd vragen wij je het volgende te doen:

- ✓ Raadpleeg de briefing en bestudeer deze aandachtig. Controleer of alles duidelijk is.
- ✓ Raadpleeg de vragenlijst en lees deze aandachtig door. Controleer of alles duidelijk is. Indien er in deze fase van de voorbereiding nog dingen niet geheel duidelijk zijn, neem dan gerust contact met ons op, dan helpen wij je verder.
- ✓ Bedenk welke antwoorden je gaat geven op de eventuele vragen van de medewerk(st)er. Het scenario moet altijd worden gevolgd. Laat je niet verrassen door onverwachte vragen en leef je dus goed in.

De bezoekperiode

Bij de bezoekperiode staat de datum vermeld waarop het onderzoek van start gaat. Je mag **nóóit** het bezoek voor die datum afleggen, dat maakt je bezoek ongeldig. De einddatum is de datum waarop uiterlijk het bezoek moet plaatsvinden.

Wanneer je een opdracht aanneemt gaan wij er vanuit dat je de einddatum en de verwachte bezoeksdatum zult respecteren. Wanneer dit niet gaat lukken neem dan direct contact met ons op zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Multi-Value kan te alle tijde besluiten al je opdrachten te annuleren (ook van bezoeken waarvan de einddatum nog niet verstreken is) wanneer je zonder ons op de hoogte te stellen een opdracht niet op tijd uitvoert! Wij gaan er dan vanuit dat je de overige opdrachten ook niet op tijd zult uitvoeren.

Ik heb nog vragen na het doorlezen van de briefing en de vragenlijst.

Als je na het lezen van de briefing en de vragenlijst nog vragen hebt, neem dan gerust contact met ons op. We beantwoorden je vragen graag.

Natuurlijk kunnen wij ook nog leren en daarom stellen wij feedback zeer op prijs. We zullen er zeker rekening mee houden wanneer wij aanpassingen maken in de briefing of de vragenlijst.

Ik kan onverhoopt de opdracht niet uitvoeren

Het kan natuurlijk altijd gebeuren dat je een opdracht door omstandigheden niet kunt uitvoeren. Hiervoor hebben wij begrip en zijn zeker bereid om samen met jou naar een oplossing te zoeken. Het is dan wel noodzakelijk dat je contact met ons opneemt zodra dit zich voordoet.

Let op: als je de opdracht niet uitvoert zonder ons daarvan tijdig op de hoogte te stellen, kan dat ertoe leiden dat wij geen gebruik meer wensen te maken van jouw diensten. Wij moeten kunnen vertrouwen op de toezegging een visit uit te voeren en een verslag te maken. Er zijn andere mystery shoppers die graag in jouw plaats hadden willen gaan.

✓ Hoe voer ik mijn visit op de juiste manier uit?

De juiste mystery shopper

Als mystery shopper volg je een scenario en geef je de medewerk(st)er de kans om goed te presteren. Je blijft vriendelijk, enthousiast over het product en geïnteresseerd in de uitleg van de medewerk(st)er.

Als je teveel of te weinig initiatief neemt ontnem je de medewerk(st)er de kans om een goede score te krijgen. Het is dus erg belangrijk dat je je als een "gewone" klant opstelt. Zorg ervoor dat je binnen de doelgroep valt. Mocht je na het lezen van de briefing hierover twijfelen neem dan contact op met Multi-Value en vraag naar de Customer Support Manager van het betreffende onderzoek.

Het is nooit de bedoeling dat je op zoek gaat naar fouten of gebreken van de medewerk(st)ers en/of het bedrijf. Het glas is altijd half vol en niet half leeg.

Voorzorgsmaatregelen

Bereid jezelf goed voor door de briefing en de vragenlijst aandachtig te lezen. Bedenk sommige dingen van tevoren.

- ✓ Welke naam en welk adres geef je op? Geef je je eigen naam en adres of een valse naam en adres. Mocht je een valse naam en vals adres moeten gebruiken bedenk die dan van tevoren en zorg dat je de straat, het huisnummer en de postcode weet.
- ✓ Moet je de naam van de medewerker noteren, let hier dan goed op. Mocht je de naam niet weten dan vraag je bij het weggaan bijv.; "Met wie heb ik gesproken voor het geval ik nog vragen heb?"
- ✓ Soms moet je noteren of de medewerker jouw naam heeft gevraagd en gebruikt tijdens het gesprek.
- ✓ Alle kassabonnen, brochures, offertes e.d. moet je drie maanden bewaren. Multi-Value kan dit altijd opvragen als bewijs dat je daadwerkelijk bent geweest.
- ✓ Zorg dat je je uiterlijk (kleding e.d.) afstemt op het scenario dat je moet volgen zodat je geloofwaardig overkomt.
- ✓ Let goed op het adres van de winkel. In sommige steden komen meerdere filialen voor van dezelfde winkelketen. Soms heb je zelfs in dezelfde straat twee filialen van dezelfde winkelketen. Indien je de verkeerde winkel bezoekt is jouw rapport onbruikbaar en zal het bezoek niet worden uitbetaald.
- ✓ Alleen een verslag van de juiste winkel met de juiste vragenlijst en een door onze klant opgegeven scenario komt in aanmerking voor een financiële tegenprestatie van onze kant.

✓ **Hoe kan ik mij voorbereiden op onverwachte situaties?**

Iemand vraagt mij of ik een mystery shopper ben. Wat moet ik doen?

Allereerst is de kans dat het gevraagd wordt erg klein, als je je aan de opdracht houdt. Mocht het toch gebeuren dat iemand je vraagt of je een mystery shopper bent, gedraag je dan op een natuurlijke manier en zeg dat je niet weet waar die persoon het over heeft. Je kunt de persoon vragen wat een mystery shopper is. Ga daarna verder met het onderwerp waar je het over had voor de vraag werd gesteld. Ga niet door op het onderwerp mystery shopper.

Gedraag je altijd als een normale klant en maak nooit aantekeningen waar iemand bij is. Je zegt nooit dat je een mystery shopper bent, en vertel nooit dat je gestuurd bent door Multi-Value. Overtreding van deze regel is reden voor Multi-Value de samenwerking te beëindigen.

De winkel is gesloten of de verkoper die ik moet observeren is niet aanwezig.

Indien de winkel gesloten is, of als de medewerk(st)er die je moet observeren niet aanwezig is, dien je direct contact op te nemen met de Customer Support Manager bij Multi-Value.

Hij/zij zal je vertellen hoe verder te handelen. Het is dan ook handig altijd het telefoonnummer van Multi-Value bij je te hebben zodat je (buiten het zicht) kunt overleggen. We zoeken dan samen naar een oplossing.

✓ **Wat moet ik doen nadat ik het bezoek heb uitgevoerd?**

Nadat je het bezoek hebt voltooid dien je binnen 24 uur de vragenlijst online in te vullen. Enkel op deze manier zit alle informatie nog goed in het geheugen en zorg je voor een kwalitatief rapport. Als dit onverhoopt niet lukt neem dan direct contact op met de Customer Support Manager om samen naar een oplossing te zoeken.

Mocht een rapport niet binnen 24 uur online staan dan kan de Customer Support Manager er voor kiezen de opdracht aan iemand anders toe te wijzen. Je zult dan voor jouw visit geen vergoeding tegemoet kunnen zien.

Elk rapport wordt nagekeken door een zogehete quality checker. Controleer regelmatig je mailbox en je persoonlijke pagina of er nog aanpassingen worden gevraagd door de quality checker, zodat je binnen 24 uur kunt reageren op de vraag/vragen van de quality checker.

De gevraagde aanpassingen dien je in het rapport zelf aan te brengen en niet per e-mail naar ons toe te zenden. Indien er vragen zijn kun je altijd contact met ons opnemen we helpen je graag verder.

✓ **Het invullen van de vragenlijst**

Op jouw pagina, te bereiken via www.multi-value.com, kun jij de vragenlijst en briefing vinden. Tevens kun je daar de vragenlijst invullen en zien of het verslag door de quality checker is geaccepteerd.

Log in met je eigen gegevens en klik vervolgens op de link "invullen vragenlijst". Het "clipboard" (zie icoontjes onderaan deze pagina) bevat de briefing en als je op het printertje klikt dan zie je de printversie van de vragenlijst. De vragenlijst die je online dient in te vullen komt op de startdatum van het onderzoek achter het te bezoeken adres te staan. De vragenlijsten kan je in één keer invullen maar je kan ook ieder moment stoppen en opslaan. De vragenlijst wordt dan opgeslagen zodat je op een ander moment weer verder kunt gaan.

Wat betekenen **de icoontjes** op jouw persoonlijke pagina?



Dit icoontje betekent dat er een vragenlijst klaar staat die ingevuld mag worden. Deze verschijnt op de eerste dag dat de visit mag plaatsvinden.



Dit is de briefing met belangrijke informatie. Lees die goed door voor je gaat shoppen.



Dit is de printversie van de vragenlijst. Deze versie is handig om de vragenlijst op voorhand door te nemen. Het is een hulpmiddel voor jou.



Hiermee open je de vragenlijst die nog niet eerder is ingevuld.

Nadat je het rapport hebt ingevuld kun je met de volgende icoontjes te maken krijgen. Hier staat wat ze betekenen:



Dit icoontje geeft aan dat het verslag bij de quality checker staat te wachten om nagekeken te worden.



Dit icoontje, voorzien van een opmerking of vraag van de Quality Checker, geeft aan dat het rapport nog niet helemaal compleet is en dat er nog wat extra informatie nodig is voor onze klant het kan accepteren. Welke informatie dat is, staat duidelijk naast dit icoontje omschreven door de quality checker.



Dit icoontje geeft aan dat het aangevulde verslag voor de 2e keer bij de quality checker staat om nagekeken te worden.



Dit icoontje betekent dat het verslag is goedgekeurd door de Quality Checker zodat het geaccepteerd kan worden door de klant. Nu kunnen wij voor jou de vergoedingsprocedure in gang zetten.



Deze vragenlijst moet worden aangevuld of verbeterd.

✓ Hoe schrijf ik een goed rapport ?

Als je het bezoek hebt volbracht, vul je het rapport binnen 24 uur in op jouw persoonlijke pagina.

Je inspanningen worden alleen beloond als je een net en volledig rapport hebt afgeleverd en jij tevens aan de briefing hebt voldaan. Het zou erg jammer zijn als je veel moeite hebt gedaan de opdracht correct uit te voeren en je door een slordig en onvolledig rapport of het niet volgen van de briefing uiteindelijk niet betaald kan krijgen.

✓ **Commentaren moeten duidelijk zijn en de meerkeuze vragen niet tegenspreken;**

Bijv. Was de winkel netjes en schoon:

Antwoord: Ja

Commentaar: Er lagen her en der reclamefolders verspreid over de toonbank.

Het antwoord bij commentaar spreekt het antwoord op de meerkeuze vraag tegen.

✓ **Tenzij er duidelijk naar wordt gevraagd, mag jouw commentaar geen eigen mening, veronderstelling, vergelijking of conclusie bevatten;**

Bijv. Ging de medewerker efficiënt te werk?

Commentaar: Nee hij was niet efficiënt. Het leek alsof hij wel wat training kon gebruiken. De de verkooptechnieken waarvan hij zich bediende voldeden niet aan mijn verwachtingen die ik had bij een winkel als deze.

(persoonlijke mening)

Commentaar: De verkoper was wel vriendelijk en beleefd maar ging niet efficiënt te werk.

(deze zaken hebben niets met elkaar te maken en dit is dus ook geen uitleg)

Commentaar: Twee weken geleden was ik bij een andere winkel en daar was de service stukken beter. De verkoper daar was veel efficiënter.

(vergelijking met een andere ervaring is niet toegestaan)

Commentaar: De verkoper was niet efficiënt. Het was bijna lunchtijd dus hij zal wel geen zin hebben gehad.

(dit is een veronderstelling en is niet toegestaan)

Wees voorzichtig met woorden als "blijkbaar". Dit soort woorden gaan vaak vooraf aan een veronderstelling.

Niet correct: De medewerker was duidelijk niet geïnteresseerd.

Correct: De medewerker geeuwde en keek voortdurend op zijn horloge.

✓ **Commentaren moeten objectief, volledig en vrij van overmatig gebruik van leestekens zijn;**

Bijv. Niet correct: Dit was het ergste dat ik ooit heb meegemaakt, de verkoper was ontzettend grof, negeerde me totaal en heeft me geen enkele keer bedankt!!!!!!!
Correct: De verkoper kwam op mij onbeleefd over en zei me geen gedag. Bovendien heeft hij mij niet bedankt. (Het woord onbeleefd zou hier nog wel moeten worden toegelicht met een voorbeeld waarom je dit zo ervaren hebt).

Het is van groot belang dat je in je rapport je beperkt tot de objectieve observaties. Je mag geen emotionele waarde aan de tekst geven door gebruik te maken van hoofdletters, uitroeptekens, smileys etc.

Bijv. Zag de verkoop(st)er er netjes verzorgd uit?

Antwoord: NEE

Commentaar: De verkoopster droeg een fel geel pak. Ik vond dit AFGRIJSELIJK. De kleding op zich was netjes maar de kleur stond haar totaal niet. Ik kreeg de neiging een zonnebril op te zetten. Minder felle kleding zou haar veel beter staan. Mijn vriendin zei dat deze verkoopster altijd van die rare kleding droeg. Misschien is ze kleurenblind????

Dit commentaar heeft geen toegevoegde waarde:

- ✓ Het beantwoordt de vraag niet, we vragen niet om haar smaak m.b.t. kleding maar of ze er netjes uit zag;
- ✓ Dit antwoord bevat een persoonlijke mening (ik vond dit AFGRIJSELIJK);
- ✓ Het antwoord bevat synisme (ik kreeg de neiging een zonnebril op te zetten);
- ✓ Je gaat uit van iets dat je hebt gehoord (mijn vriendin zei dat deze verkoopster altijd van die rare kleding droeg).
- ✓ Je geeft ongevraagd advies (minder felle kleding zou haar veel beter staan).
- ✓ Je doet een veronderstelling (misschien is ze kleurenblind?)
- ✓ Je antwoordt met hoofdletters en teveel leestekens (AFGRIJSELIJK en ????)

✓ **Subjectieve vragen.**

Als er gevraagd wordt of iemands uiterlijk verzorgd was, of iemand enthousiast of beleefd was e.d. is het soms lastig om een objectief antwoord te geven. Er wordt immers naar een mening gevraagd.

Zorg dat een mening altijd onderbouwd is. Als je vindt dat iemand er minder verzorgd uit zag dan moet je dat uitleggen.

✓ **Informatief.**

Het is belangrijk dat een rapport een zo nauwkeurig mogelijk beeld geeft van het bezoek. Zowel de goede als de minder goede punten dienen in een rapport te worden beschreven. Het rapport wordt immers gebruikt om de klant aan te geven op welke punten ze onder andere de service kunnen verbeteren.

De antwoorden op de toelichtingsvragen dienen dan ook een toegevoegde waarde aan het bezoeksrapport te geven. Vermijd het geven van een algemeen commentaar of het herhalen van de vraag óf de antwoorden die je bij de gesloten vragen hebt gegeven.

De minder positief beantwoorde (meerkeuze) vragen én vragen die je op NVT zet, dienen bij de open vragen altijd te worden toegelicht.

De rapporten moeten **motiverend en opbouwend** geschreven zijn.

Zorg ervoor dat je beledigingen en negatieve verhalen vermijdt. Het glas is altijd half vol. We spreken liever van "niet schoon" in plaats van "vuil", en van "minder opgeruimd, in plaats van "rommelig".

Een zin begint altijd met een hoofdletter en eindigt met een punt. Een zin heeft een onderwerp en gezegde. Wij willen geen turbotaal en/of telegramstijl maar goed lopende zinnen in goed Nederlands. Beantwoord de open vragen altijd in de tegenwoordige tijd.

Als je over een artikel spreekt, vertel dan hoe het artikel eruit zag. Dit leest veel prettiger. Dus bijvoorbeeld "de zwarte schoen met het hakje" in plaats van "het artikel", "de rode bh met het gebloemde motief" in plaats van "de bh".

Tip: gebruik de spellingscontrole van Google of type het antwoord op de open vraag eerst in Word en kopieër het dan met ctrl+c en ctrl+v in de vragenlijst.

Je vult als **bezoektijd** altijd de tijd van binnenkomst in. De eindtijd van het bezoek is zichtbaar op de kassabon.

Als je een paar minuten meer aandacht schenkt aan het invullen van het rapport krijg je het waarschijnlijk niet meer terug van de quality checker met vragen en/of opmerkingen. Dat scheelt je uiteindelijk veel tijd.

Schrijf nooit in het verslag over zaken die je met mensen van Multi-Value hebt besproken, over afspraken die onderling zijn gemaakt of over scenario's uit de briefing. Het rapport gaat na goedkeuring immers rechtstreeks naar onze klant.

Heb je vragen over het invullen van je rapport, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. We helpen je graag op weg.

✓ **De aankoop**

Indien onze klant informatie wil over de kassa-afhandeling wordt er van je gevraagd een aankoop te doen. Dit zal je te allen tijde teruglezen in de briefing. De vergoeding hiervoor zit verwerkt in de totale shopvergoeding. Er wordt altijd aangegeven wat je minimaal dient te besteden. Indien het minimaal te besteden bedrag niet wordt gerespecteerd, zal het rapport worden afgekeurd en komt het bezoek niet in aanmerking voor vergoeding.

In het geval van een aankoop dien je altijd alle kassabon gegevens in te vullen en de kassabon drie maanden te bewaren. Multi-Value kan te allen tijde deze bongegevens nog opvragen. Het is nooit toegestaan de aankoop terug te brengen naar de winkel (tenzij dit uitdrukkelijk in de briefing staat).

✓ **Wat is de reden dat een bezoek soms niet wordt uitbetaald?**

Er zijn verschillende redenen waarom een bezoek niet wordt uitbetaald, nl:

- ✓ Je hebt tijdens het bezoek aan een medewerker verteld dat je een mystery shopper bent;
- ✓ Je hebt je niet gehouden aan het scenario;
- ✓ Je hebt het bezoek niet binnen de aangegeven bezoekperiode afgelegd;
- ✓ Multi-Value was gedurende twee dagen niet in staat je te bereiken voor vragen met betrekking tot jouw opdracht;
- ✓ Je rapport staat niet binnen 24 uur online;
- ✓ Je hebt Multi-Value in discrediet gebracht door ongewenste gedragingen.

✓ **De financiële tegenprestatie van Multi-Value**

Nadat jouw verslag is goedgekeurd door één van onze quality checkers, zodat het geaccepteerd kan worden door onze klant, zal het rapport uit de lijst van vragenlijsten verdwijnen.

Je kunt jouw uitgevoerde visit vervolgens terugvinden onder de link: "vergoedingen".

De betaling van de vergoeding vindt plaats drie tot maximaal vier weken na de datum van goedkeuring door de quality checker.

Als tegenprestatie voor het invullen van een acceptabel verslag ontvang je de vergoeding die op voorhand bij jou bekend was. Dit bedrag wordt direct door Multi-Value op jouw rekening gestort, dus zonder tussenkomst van een tussenpersoon.

Er is geen sprake van een loondienstverband of werkgever-werknemer verhouding.

Je dient zelf zorg te dragen voor de belastingaangifte. Multi-Value levert één maal per jaar gegevens aan de belastingdienst aan met een overzicht van de betaalde bedragen.

Overzicht en datum betalingen.

Nadat het verslag is goedgekeurd door de quality checker maken wij één maal per week op maandag betalingsbevestigingen aan. Deze kun je terugvinden onder "vergoedingen".

Je ziet een viertal kolommen:

- ✓ **"details"** : hier zie je een gedetailleerd overzicht van al jouw shops;
- ✓ **"referentienummer"** : dit is het unieke nummer dat je zult aantreffen op jouw bankafschrift;
- ✓ **"bedrag"**: dit is het (totaal)bedrag aan vergoedingen;
- ✓ **"weeknummer"** : dit is de geplande week van betaling.

Factureren

Als je in je persoonlijke gegevens aan hebt gegeven aan ons te gaan factureren, wachten wij op een factuur per post van jouw kant. Factureren kun je enkel als je beschikt over een BTW-nummer en een inschrijving bij de Kamer van Koophandel. We maken voor jou factuurbevestigingen. Deze kun je terugvinden onder "Vergoedingen".

Je ziet een viertal kolommen:

- ✓ **"details"** : hier zie je een gedetailleerd overzicht van al jouw uitgevoerde bezoeken;
- ✓ **"referentienummer"** : dit is het unieke nummer dat jij op jouw factuur moet zetten, zonder dat nummer wordt de factuur niet betaald;
- ✓ **"bedrag"**: dit is het bedrag dat je mag factureren en dat correspondeert met het referentienummer;
- ✓ **"jouw factuurnummer"**: dit is jouw interne nummer dat jij op jouw factuur hebt gezet (in te vullen door Multi-Value na ontvangst van jouw factuur).

Contact

Mocht je vragen hebben over een winkel die je geselecteerd hebt, bel of mail ons dan gerust. Wij staan voor je klaar!

Contact Nederland:

Multi-Value Nederland
Eindhovenseweg 84
5554 AD Valkenswaard
T: +31 (0)40 20 13 328 (optie 1, optie 2)
F: +31 (0)40 20 41 838
E: operations@multi-value.com

Contact België:

Multi-Value België
Eiermarkt 13-17
B-2000 Antwerpen
T: +32 (0)3 212 15 15 (optie 1, optie 2)
F: +32 (0)3 212 15 16
E: operations@multi-value.com

✓ Code of Conduct

In de Code of Conduct staan een aantal spelregels die we graag onderling afspreken. We vragen je altijd de Code of Conduct te accepteren naar het invullen van jouw rapport. Hierin staan:

- ✓ Spelregels omtrent de aard van de samenwerking.
- ✓ Spelregels omtrent de vergoedingen.
- ✓ Spelregels omtrent waarheidsgehalte van de bezoeksrapporten.
- ✓ Spelregels omtrent geheimhouding en ethisch verantwoord mystery shoppen

Ad 1.

Er is geen sprake van een loondienst verband of werkgever-werknemers verhouding. Je werkt als zelfstandige.

Ad 2.

Multi-Value geeft een vergoeding voor het inleveren van een goedgekeurd bezoeksrapport. Deze vergoeding ligt vooraf reeds vast. Deze vergoeding is een All-in bedrag, er komen geen extra's bij. Je dient zelf zorg te dragen voor de belastingaangifte. Multi-Value geeft één maal per jaar aan de belastingdienst door welke bedragen we per persoon hebben uitbetaald.

Voor de Belastingdienst geldt dat het inkomen over een kalenderjaar bestaat uit de in dat jaar ontvangen bedragen (dag van bijschrijving op jouw rekening).

Ad3.

Vooraf belangrijk zijn de afspraken die gaan over het waarheidsgehalte van de bezoeksrapporten. Rapporten die niet op waarheid berusten of bezoeken die helemaal niet hebben plaatsgevonden kunnen ons bedrijf enorme schade toebrengen. Met het accepteren van de Code of Conduct geef je aan op de hoogte te zijn van het belang van rapporten die op waarheid zijn gebaseerd en het feit dat bezoeken echt moeten worden afgelegd en niet gesimuleerd mogen worden.

- ✓ Artikel 1 : Gesimuleerde bezoeken of bezoeken die niet zijn uitgevoerd en waarvan de redenen bij Multi-Value niet bekend zijn, brengen Multi-Value in diskrediet bij haar opdrachtgevers. Alle financiële gevolgen, direct of indirect zullen worden verhaald bij de veroorzaker hiervan.
- ✓ Artikel 2 : Alle rapporten die naar aanleiding van uw bezoek gemaakt worden, dienen een weergave te zijn van het bezoek zoals u dat ervaren heeft. De bezoeken dienen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid te worden gerapporteerd.
- ✓ Artikel 3 : Rapporten die bewust niet een weergave zijn van het bezoek of zelfs een bezoek simuleren dat nooit heeft plaatsgevonden, worden door Multi-Value gezien als fraude en valsheid in geschrifte en als zodanig ook behandeld. Hiervan kan aangifte worden gedaan. Alle financiële gevolgen direct of indirect zullen worden verhaald op de veroorzaker hiervan.
- ✓ Artikel 4 : Verwijzend naar de hiervoor genoemde spelregel 3, artikel 3, zal Multi-Value direct een forfaitaire boete van 750 Euro (zegge zevenhonderd en vijftig Euro) eisen, met de mogelijkheid om een schadevergoeding te vorderen indien Multi-Value schade lijdt door de fraude. Bij het niet voldoen van deze boete behoudt Multi-Value zich het recht toe om over te gaan tot een gerechtelijke procedure waarbij de bijkomende kosten tevens zullen worden verhaald.

Ad4.

- ✓ Artikel 1 : Het is verboden, hetzij gedurende de werkzaamheden, hetzij na beëindiging hiervan, op enigerlei wijze aan derden inhoudelijke mededelingen te doen betreffende de observatie activiteiten of daarmee verband houdende bevindingen.
- ✓ Artikel 2 : De mystery shopper kent geen werknemers van de te bezoeken klant of is niet zelf werkzaam bij de te bezoeken klant.
- ✓ Artikel 3 : De mystery shopper werkt niet voor een van de concurrenten van de te bezoeken klant.

Ad5.

- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik alle bezoeken naar het beste van mijn kunnen uitvoer;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik alle bezoeken op een eerlijke en integere manier uitvoer;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik alle door mij uit te voeren bezoeken uitvoer voor de gestelde deadline;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik Multi-Value direct op de hoogte stel als ik om welke reden dan ook een door mij geaccepteerde visit niet kan uitvoeren;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik alle aantekeningen en eventuele kassabonnen tot 30 dagen na mijn bezoek bewaar om deze, op vraag van de klant, te kunnen overleggen;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik een bezoek zal uitvoeren pas nadat ik de briefing en het vragenformulier uitvoerig heb doorgenomen;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik geen rapporten zal vervalsen en dat mijn rapport te allen tijde een correct beeld van de werkelijkheid schetst;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik niemand zal aanmoedigen om vertrouwelijke afspraken te schenden die zij zijn aangegaan met andere organisaties waarvoor zij mystery shop opdrachten uitvoeren;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik nimmer enige vorm van media zal aanwenden om klachten te uiten over klanten, mystery shoppers of organisaties die mystery shop opdrachten uitvoeren;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik niemand op de hoogte stel van welke klanten actief zijn bij welke mystery shop organisaties.
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik nimmer informatie zal delen met anderen over ontvangen vergoedingen;
- ✓ Ik bevestig hierbij dat ik nimmer informatie met iemand zal delen over de prestaties van een winkel o.i.d naar aanleiding van een bezoek om op deze manier discretie richting klanten te waarborgen;
- ✓ Ik bevestig hierbij nimmer een mystery visit uit te voeren onder de invloed van drugs, voorgeschreven medicijnen en/of alcohol;
- ✓ Ik bevestig hierbij nimmer een klant van Multi-Value te benaderen zonder directe schriftelijke toestemming van Multi-Value;
- ✓ Ik bevestig hierbij mijzelf nimmer bekend te maken als mystery shopper tijdens een bezoek tenzij Multi-Value dit specifiek aangeeft in haar briefing;
- ✓ Ik bevestig hierbij nimmer een mystery visit aan een winkel o.i.d. te accepteren en/of uit te voeren waar familie, vrienden en/of bekenden van mij werken;
- ✓ Ik bevestig hierbij nimmer aan te geven dat ik werknemer van Multi-Value ben daar er geen werkgevers-werknemers verhouding bestaat.