



BIJLAGE

JEROM KOK

Periode: 8 februari t/m 3 juni
Bedrijf: Virtuele Incasso BV
Student: Sijmen Jerom Kok, 11000910
1ste examiner: A.J. Reurings
2e examiner: G.D. Eenschoten

INHOUDSOPGAVE

Uitgebreid plan van aanpak	4
Onderbouwing interview vragen.	10
Onderbouwing stakeholders	12
Resultaten interviews	14
Concurrentieanalyse, uitgebreide resultaten beschrijving.	39
Persona's	43
Resultaten enquête	50
Resultaten participant based evaluation	60

UITGEBREID PLAN VAN AANPAK

Het uitgebreide plan van aanpak voor de afstudeeropgave.

Aanleiding

Virtuele Incasso BV en het daarbijbehorende product Trix Incasso, heeft moeite met een plek vinden op de markt. Behalve het feit dat Trix Incasso volledig digitaal is, zijn er niet veel verschillen met andere incassobureau's. De concurrentie is groot en sterk aanwezig. Het inschakelen van een incassobureau is voor ondernemers een laatste toevlucht omdat het zeer schadelijk is voor hun klantrelatie. Hierdoor komt maar een klein deel van achterstallige betalingen bij een incassobureau terecht. Echter wordt meer dan de helft van alle facturen te laat betaald, een groot deel van de markt kan dus niet worden aangesproken met een incassobureau. Vrendly zou deze problemen moeten verhelpen, door debiteurenbeheer aan te bieden. Met debiteurenbeheer van Vrendly heeft de crediteur niet de nadelen van incassozaken maar gaat er wel iemand achter zijn onbetaalde facturen aan, natuurlijk op een vriendelijke manier. Het idee is dat de klantrelatie wordt behouden terwijl er druk op de debiteur wordt uitgeoefend, om zijn onbetaalde facturen binnen een redelijk termijn te voldoen.

Bedrijfscontext

Gneafa BV is momenteel een overkoepeling voor drie BV's waar spoedig een vierde bij komt. Momenteel zijn de BV's die onder de overkoepeling vallen; DigitaleFactuur BV met product DigitaleFactuur, Forbidden Fruit BV met product Evalytics en Virtuele Incasso BV met product Trix Incasso. De vierde BV die in opkomst is, zal Vrendly BV gaan heten. Voor deze BV wordt het product Vrendly ontwikkeld. Alle BV's die onder de holding vallen ontwikkelen hun eigen producten, dit zijn allemaal digitale producten. Het ontwikkelen van die producten gaat veelal in samenwerking met de andere BV's die onder de overkoepeling vallen. Alle BV's onder de overkoepeling huizen in één ruim kantoor.

De drie BV's die onder Gneafa vallen bieden momenteel werk voor ongeveer 15 mensen. Daarnaast zijn er een aantal aandeelhouders van de BV's die tevens meewerken aan de producten. Sommige van deze aandeelhouders zijn in loondienst bij een van de BV's, andere extern.

De plaats van de afstudeerder in het bedrijf zal zijn bij Vrendly BV om aan het product Vrendly te werken. De afstudeerder zal optreden als interaction designer om het product Vrendly te ontwikkelen. Daarbij werkt de afstudeerder samen met de directeur van Gneafa BV, Tijmen van Dobbenburgh en aandeelhouder Maurits Geelkerken. De afstudeerder krijgt een werkplek toegewezen in het kantoor, waar de huidige drie BV's die onder Gneafa vallen huizen.

Probleemstelling

Op dit moment heeft Gneafa BV geen inzicht in een werkwijze waarop een dergelijk product als Vrendly kan worden ontworpen terwijl daarbij de gebruiker centraal wordt gesteld. Het gebrek zit hem in het "*persuasive design*", Vrendly weet niet hoe ze de gebruiker zo ver kan krijgen bij te dragen aan het behalen van hun doelen, namelijk betalingen voldoen binnen een redelijke termijn.

Doelstelling

Een product neerzetten dat organisaties kan helpen bij debiteurenbeheer, door gebruik van een "*persuasive design*" dat debiteuren overtuigt hun betalingen binnen een redelijke termijn te voldoen. Hierbij is het wenselijk dat de betalingstermijn korter is, dan gemiddeld bij het inschakelen van een incassobureau.

Resultaat

Het resultaat van de afstudeeropdracht is een hifi-prototype van het product Vrendly. Dit prototype kan al redelijkerwijs aantonen dat het mogelijk is op een vriendelijke manier debiteurenbeheer te voeren. Om tot een dergelijk prototype te komen wordt er met een iteratief ontwerp-proces gewerkt, waarbij de gebruiker centraal staat. Er zullen interviews bij de doelgroep plaatsvinden om inzicht te krijgen in diens behoeftes en door het gebruik van creative technieken worden de behoeftes geconceptualiseerd. Het concept wordt uitgewerkt tot een ontwerp dat wordt getest bij de beoogde doelgroep om te controleren of het ontwerp aansluit bij de behoeftes. Uiteindelijk resulteren deze werkzaamheden in een hifi-prototype.

Op te leveren producten

Om tot een goed high-fidelity prototype en afstudeerrapport te komen zijn er meerdere tussentijdse producten nodig. Deze producten vallen binnen de verschillende fases van de vicieuze ontwerp-cirkel van Communication & Multimedia Design (Look & listen, Create concepts, Design details, Realise). Hieronder staat een opsomming van de op te leveren producten per fase van de ontwerp-cirkel.

Look & listen

- Debriefing
- Persona's

Create concepts

- Verscheidene conceptvormen

Design details

- User-interface

Realise

- High-fidelity prototype

Methoden en technieken

De op te leveren producten worden aan de hand van bepaalde methoden en technieken tot een geheel gebracht. In dit hoofdstuk staat per op te leveren product beschreven welke methoden en technieken er zullen worden toegepast om tot het product te komen. Als een op te leveren product geen methode of techniek behoeft om tot stand te komen wordt dat vermeld met b.g.m.o.t. (behoeft geen methode of techniek).

Debriefing

- b.g.m.o.t.

Persona

- Doelgroepomschrijving - De aanvankelijke doelgroep zoals Vrendly deze in gedachte heeft wordt uiteengezet, waarbij verschillen en overeenkomsten worden aangeduid.
- Stakeholders map - Het overzicht dat een stakeholders map biedt is een goede manier om problemen bij de verschillende stakeholders aan het licht te brengen. Daarnaast biedt een stakeholders map inzicht in de relatie tussen stakeholders.
- Interview/contextueel interview - Een interview helpt bij het in kaart brengen van de doelgroep en het uitdiepen van de wensen en behoefte van de doelgroep. Er wordt extra geobserveerd om te kijken wat voor invloed de omgeving heeft op de doelgroep. Ook wordt er ruimte gelaten om vragen te stellen over de omgeving en als het kan/mag zullen er foto's worden gemaakt.
- User needs - User needs geven inzicht in de behoeftes van gebruikers en dienen te worden gemeten in het eindresultaat.

- Doelgroepomschrijving - Uitbreiding van de doelgroepomschrijving naar aanleiding van de resultaten van de voorgaande methode en technieken.

Verscheidene conceptvormen

- Scenarios - Hypothetische scenario's die inzicht geven in de verschillende manieren waarop debiteurenbeheer op een vriendelijke manier kan worden ingericht.
- Grayscale wireframe - Dienen om snel verschillende concepten tegen elkaar af te kunnen zetten en met de beste door te gaan.
- Low-fidelity prototype - Dienen om duidelijk te maken hoe een dergelijk concept zou moeten werken en om te achterhalen welk concept het beste bij de doelgroep past.
- Small participant-based evaluation - Deze evaluatie geeft inzicht in welk concept het beste aansluit bij de doelgroep. Hierdoor kan er makkelijker een besluit worden genomen met welk concept er wordt doorgegaan.

User-interface

- Flowchart - Geeft inzicht in de flow die een gebruiker kan tegenkomen in het systeem van Vrendly. Dit helpt bij het ontwerpen van de user-interface en de stappen die de gebruiker moet nemen om zijn doel te bereiken.
- Navigation maps - Geeft aan hoe de navigatie van Vrendly in elkaar zou moeten zitten.
- Style guide - Geeft aan met welke design patronen er wordt gewerkt om consistentie in het ontwerp te houden.

High-fidelity prototype

- b.g.m.o.t. - Het high-fidelity prototype is gebaseerd op de user-interface
- Participant-based evaluation - Een test om te kijken of het high-fidelity prototype past bij de verwachtingen, behoefte en wensen van de gebruiker.
- Peer-review - De mening van een peer om het systeem van "blind spots" te ontzien.

Werkzaamheden

Methodes en technieken bestaan vaak uit verschillende werkzaamheden die moeten worden gedaan voor er bruikbaar resultaat is. De eerder beschreven methodes en technieken worden in dit hoofdstuk in werkzaamheden uiteengezet.

Debriefing

- Gesprek met de opdrachtgever.
- Het schrijven van een debriefing.

Stakeholders map

- Inzicht verwerven in de stakeholders.
- Maken van de stakeholders map.
- Tekstuele uitleg schrijven voor de stakeholders map.

Interview

- Uitzoeken wat ik moet weten over de gebruikers uit de doelgroep.
- Interview opzetten.
- Mensen uit de beoogde doelgroep regelen voor een interview.
- Interview afnemen.
- Resultaten interview verwerken.

User needs

- User needs opstellen met de informatie die in eerder genomen stappen is gewonnen.

Persona

- Persona opstellen met de informatie die in eerder genomen stappen is gewonnen.
- Persona visueel uitwerken.

Scenarios

- Verschillende manieren bedenken waarop het debiteurenbeheer kan worden ingericht doormiddel van een brainstorm.
- Verschillende scenarios uitwerken.

Grayscale wireframe

- Verschillende richtingen die het concept kan nemen uitwerken in een wireframe.
- Tussentijdse evaluatie om richting te bepalen.

Low-fidelity prototype

- Van de grayscale wireframe prototypes maken.
- Prototypes testen om te kijken welk concept het beste past bij de doelgroep.

Flowchart

- Inzicht verwerven in de mogelijke stappen die een gebruiken wil doorlopen om tot zijn doel te komen.
- Dit inzicht visueel uitwerken in de vorm van een flowchart.

Navigation map

- De navigatie die nodig is voor het systeem Vrendly visueel weergeven.

User-interface

- Bepalen welke visuele stijl er gebruikt moet worden voor de interface.
- De interface baseren op voorgaand onderzoek.
- De user-interface ontwerpen.

High-fidelity prototype

- Een high-fidelity prototype maken van de ontworpen user-interface.

Evaluatie

- Uitzoeken wat er geëvalueerd moet worden.
- Uitzoeken hoe moet er geëvalueerd moet worden.
- Evaluatie uitvoeren.
- Resultaten evaluatie verwerken.

Afstudeerrapport

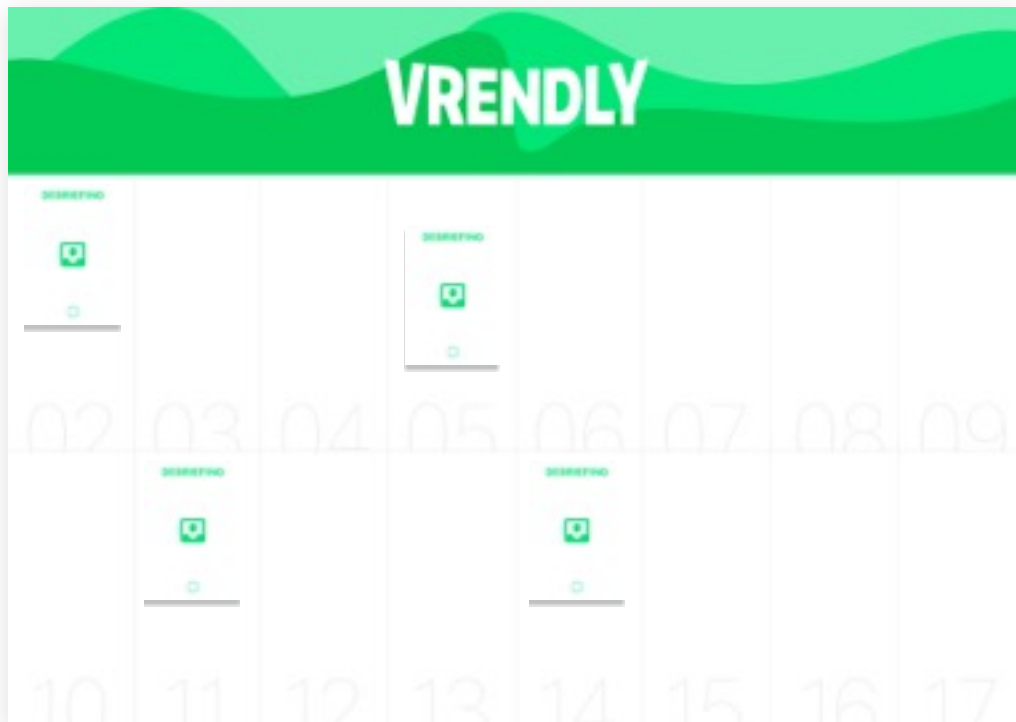
- Alle eerder beschreven werkzaamheden uitvoeren, onderbouwen en beschrijven om een duidelijk beeld te vormen van het proces.

Planning

1	• Plan van aanpak • Debriefing • Afstudeerdossier
2	• Doelgroepomschrijving • Stakeholders map • Interview voorbereiden • Afstudeerdossier
3	• Interview uitvoeren • Afstudeerdossier
4	• Concurrentie analyse • Interview verwerken • Afstudeerdossier
5	• User needs • Persona • Afstudeerdossier
6	• Design scenarios • Afstudeerdossier
7	• Grayscale wireframe • Afstudeerdossier • Voortgangsverslag
8	• Low-fidelity prototypes • Afstudeerdossier
9	• Low-fidelity prototypes • Afstudeerdossier • Poster presentatie voorbereiden
10	• Tussentijdse evaluatie om richting te bepalen. • Verwerken tussentijdse evaluatie • Afstudeerdossier
11	• Flow chart • Navigation map • Afstudeerdossier
12	• User interface • Afstudeerdossier
13	• User interface • Afstudeerdossier
14	• User interface • High-fidelity prototype • Afstudeerdossier
15	• High-fidelity prototype • Evaluatie • Afstudeerdossier
16	• Evaluatie verwerken • Update high-fidelity prototype • Afstudeerdossier
17	• Afstudeerdossier

Visuele uitwerking planning

Naast een tekstuele planning is er ook een visuele, interactieve planning op poster formaat. De werkzaamheden kunnen worden geplaatst op weken en verplaatst tussen de weken waardoor je een goed overzicht houdt van wat er nog moet gebeuren. De poster begint met alle werkzaamheden erop, die mogen worden verwijderd als ze zijn gedaan. Een lege poster betekent dus dat alle werkzaamheden zijn gedaan. Deze manier van plannen is fijn om mijzelf aan de planning te houden maar ook om mijn collega's inzicht te geven in het proces en de voortgang. Onderstaand een voorbeeld van hoe een dergelijke planning gebruikt kan worden.



ONDERBOUWING INTERVIEW VRAGEN.

Generieke vragen interview

Onder welke rechtsvorm valt je bedrijf?

Hoeveel werknemers telt je bedrijf?

Advies T. van Dobbenburgh: *"Vraag naar de functie van de gene die je interviewt binnen het bedrijf, zo krijgen we een beeld van de gene in het bedrijf die zich bezig houden met debiteurenbeheer."* Ik neem dit advies op in het interview want ik ben het eens met T. van Dobbenburgh zijn onderbouwing.

Wat is je functie binnen het bedrijf?

Interview vragen primaire doelgroep

Op welke manier factureer je, gebruik je een speciaal programma? — *Inzicht verwerven in de huidige werkwijze van de primaire doelgroep. Tevens om er achter te komen voor welke programma's er mogelijk koppelingen moeten worden geschreven.*

Advies T. van Dobbenburgh: *"Bevestig het B2B model door te vragen of ze het meest aan particulieren of bedrijven factureren."* Ik neem dit advies mee omdat het altijd goed is om te bevestigen wat je al denkt maar ook om te kijken of er anders wordt omgegaan met debiteuren.

Factureer je het meest aan particulieren of bedrijven? Vervolg vraag als het antwoord bedrijven luidt: Kan je inschatten aan welke mix van bedrijven je het meest factureert? (ZZP, MKB etc.) — *Dient ter bevestiging van het B2B model en toont aan of er verschillend wordt omgegaan met debiteuren. Daarnaast dient het om in kaart te brengen wat de meest voorkomende debiteuren onder eenmanszaken en MKB'ers zijn.*

Heb je wel eens facturen die te laat worden betaald? — *Voorbereidend op de volgende vraag.*

Kan je me vertellen/laten zien hoe jouw organisatie omgaat met facturen die te laat worden betaald? — *Maakt duidelijk wie in het bedrijf achter verlopen facturen aangaat en op welke manier dat wordt gedaan. Door te kijken, kunnen we leren hoe we moeten omgaan met verlopen facturen of hoe we dat juist niet moeten doen. Als een organisatie kan laten zien hoe ze daarmee omgaat geeft het inzicht in de context.*

Advies T. van Dobbenburgh: *"Vraag ook hoeveel tijd ze kwijt zijn als ze zelf debiteurenbeheer doen".*

Kan je een inschatting maken van de tijd die je per maand kwijt bent aan facturen die niet op tijd worden betaald? — *Hiermee kunnen aantonen dat Vrendly tijd bespaart, eventueel kunnen we zelfs aantonen hoeveel tijd. Daarnaast weten we het tijdsverschil per soort en grote van een organisatie.*

Heb je wel eens gehoord van debiteurenbeheer? — *Voorbereidend op de volgende vraag en eventueel informerend als debiteurenbeheer moet worden toegelicht.*

Zou je gebruik willen maken van debiteurenbeheer? — *Behoeft voor debiteurenbeheer achterhalen.*

Advies T. van Dobbenburgh: *"Vraag hier nog door, ik zou graag willen weten wat de reden is en of er iets is waardoor ze toch gebruik willen maken van debiteurenbeheer".* Ik neem het advies op omdat de extra informatie bijdraagt aan de doelen voor het interview, namelijk het achterhalen van user needs.

Zo ja, wat is voor jou de belangrijkste reden om gebruik te maken van debiteurenbeheer? — *Achterhalen van user needs.*

Zo nee, kan je toelichten waarom niet? — *Achterhalen van user needs.*

Vervolg zo nee, wat zou debiteurenbeheer minimaal extra moeten hebben om er toch gebruik van te maken? — *Achterhalen van user needs.*

Op welke manier zou jij je facturen willen overdragen aan debiteurenbeheer en hoeveel tijd zou dat maximaal mogen kosten? — *Geeft inzicht in methodes om debiteurenbeheer over te nemen en de maximale tijd die dat proces zou mogen kosten.*

Vragen secundaire doelgroep

Advies T. van Dobbenburgh: *"Vraag ook naar een schatting van het percentage van facturen die het bedrijf zelf te laat voldoet".* Advies opgenomen omdat het inzicht geeft in de hoeveelheid facturen die door bedrijven te laat wordt betaald.

Kan je een globale inschatting maken van het percentage facturen die door je bedrijf te laat worden betaald?

Ben je wel eens benaderd door een incassobureau, kan je iets vertellen over die ervaring? — *Deze ervaringen kunnen ons leren wat niet of juist wel te doen bij Vrendly.*

Op wat voor manier zou je benaderd willen worden om er aan herinnert te worden dat je nog een factuur hebt openstaan? — *Inzicht verwerven in verschillende wijzen om debiteuren te benaderen.*

Ben je wel eens onterecht benaderd voor een opstaande factuur, hoe ben je met deze situatie omgegaan? — *Als we een debiteur onterecht benaderen, hoe kunnen we dan verwachten dat de debiteur om zal gaan met de situatie en kunnen we daarop inspelen?*

Advies T. van Dobbenburgh: *"Vraag nog of ze iets weten dat er voor kan zorgen dat facturen wel op tijd worden betaald."* Advies meegenomen omdat het inzicht kan geven in overtuigingsmethodes die kunnen leiden tot betaling.

Zou je iets kunnen bedenken dat er voor zou kunnen zorgen dat je je facturen op tijd betaald?

ONDERBOUWING STAKEHOLDERS

Vrendly — Voor Vrendly B.V onderzoeken we de stakeholders.

DigitaleFactuur — DigitaleFactuur is een zusterbedrijf van Vrendly met veel facturerende klanten. Van deze facturerende klanten heeft een groot deel last van wanbetalers, aldus T. van Dobbenburgh, directeur DigitaleFactuur. Deze klanten kunnen worden doorgespeeld aan Vrendly voor debiteurenbeheer.

Relatie Vrendly, DigitaleFactuur — Vrendly en DigitaleFactuur verkeren in een goede relatie. Enerzijds omdat Vrendly klanten van DigitaleFactuur kan krijgen en anderzijds omdat DigitaleFactuur een completer pakket wordt door als ze een extensie van debiteurenbeheer aanbieden.

Relatie DigitaleFactuur, Crediteuren — Crediteuren maken met veel plezier gebruik van DigitaleFactuur en DigitaleFactuur draait op facturerende crediteuren.

Trix Incasso — Wanneer een wanbetaler na de positieve benadering van Vrendly nog steeds zijn facturen niet wil betalen, kunnen deze facturen worden doorgespeeld aan Trix Incasso. Trix Incasso kan er dan voor zorgen dat de factuur alsnog wordt betaald.

Relatie Vrendly, Trix Incasso — De relatie tussen Vrendly en Trix Incasso is positief. Vrendly levert hardnekkig wanbetalers aan Trix Incasso waardoor Vrendly het alsnog voor elkaar kan krijgen schuldenaren te laten betalen. Het voordeel voor Trix Incasso is dat het wanbetalers doorgespeeld krijgt vanuit Vrendly.

Aandeelhouders — Bepalen grotendeels welke richting de ontwikkeling van Vrendly wordt gestuurd.

Concurrentie — Concurrentie heeft zijn invloed op Vrendly. Factoring bureaus kopen massaal facturen op en innen deze vervolgens zelf, hierdoor is debiteurenbeheer niet meer nodig. Concurrerend debiteurenbeheer zorgt voor een kleinere afzet markt. Meer over concurrentie is te vinden in de concurrentieanalyse.

Facturatieprogramma's — Facturatieprogramma's zoals DigitaleFactuur kunnen klanten leveren voor Vrendly wanneer er een samenwerking wordt aangegaan. Voor de facturatieprogramma's is het voordeel van een koppeling met Vrendly dat ze een completer pakket kunnen aanbieden.

Overheid — De overheid speelt een rol met haar wet en regelgeving die bijvoorbeeld bepaalt wat de looptijd van een factuur is.

Debiteuren — De debiteuren moeten gebruik maken van Vrendly omdat ze een factuur niet op tijd hebben voldaan en via Vrendly worden aangemaand. Debiteuren worden gezien als secundaire gebruikers, secundaire gebruikers worden toegelicht in het hoofdstuk doelgroepomschrijving. Naar aanleiding van de interviews weten we dat debiteuren binnen een bedrijf de volgende uitvoerende functies hebben:

- Ondernemer
- Medewerker administratie
- Financiële administratie
- Office manager
- Boekhouder

Relatie Trix Incasso (of andere incassobureau's), Debiteuren — Debiteuren zijn niet blij als ze worden benaderd door een incassobureau, het betekent namelijk extra kosten! Deze relatie is geen positieve.

Crediteuren — Crediteuren maken gebruik van Vrendly om achterstallige betalingen binnen een redelijke termijn te laten voldoen. Crediteuren worden gezien als primaire gebruikers, primaire gebruikers worden toegelicht in het hoofdstuk doelgroepomschrijving. Naar aanleiding van de interviews weten we dat crediteuren binnen een bedrijf de volgende uitvoerende functies hebben:

- Ondernemer
- Medewerker administratie
- Financiële administratie
- Office manager
- Boekhouder

De onderstaande stakeholders zijn toegevoegd naar aanraden van T. van Dobbenburgh, beide zijn systeemtypes waarmee koppelingen kunnen worden gemaakt voor Vrendly.

ERP systemen — ERP systemen ofwel Enterprise Resource Planning systemen ondersteunen in principe alle processen binnen een bedrijf. Het kan echter zo zijn dat debiteurenbeheer hier niet in is meegenomen of dat debiteurenbeheer van Vrendly beter is. Een koppeling van ERP systemen naar Vrendly kan voor de bedrijven bijdragen aan het ondersteunen van de bedrijfsprocessen en levert Vrendly klanten op. Wanneer een bedrijf maatwerk nodig heeft om hun ERP systeem aan te sluiten op Vrendly, is dit een mogelijkheid.

Boekhoudprogramma's — Boekhoudprogramma's kunnen klanten leveren aan Vrendly wanneer er een samenwerking wordt aangegaan. Voor de boekhoudprogramma's is hierbij het voordeel dat ze een completer pakket kunnen aanbieden.

RESULTATEN INTERVIEWS

Naam geïnterviewde:

mr. J.P. Verhaar-Kok

Advocaat, Partner van het Maatschap

Contactgegevens geïnterviewde:

Tel: 0172 42 71 95

E-mail: a.verhaar@berntsenmulder.nl

Generieke vragen interview

V: Onder welke rechtsvorm valt je bedrijf?

A: *'Wij zijn een maatschap, dat is een vorm van samenwerking die je vaak ziet bij artsen, fysiotherapeuten en bij advocaten. Wij hebben onze persoonlijke BV's en die vormen de maatschap, de rest is bij ons in loondienst.'*

V: Hoeveel werknemers telt je bedrijf?

A: *'36, 37. Dan praat je over advocaten, juristen, secretaressen, de boekhouder, schoonmakers en iemand voor de PR.'*

V: Wat is je functie binnen het bedrijf?

A: *'Ik ben een van de partners en ik stuur de afdeling van persoons en familierecht aan. Mijn functie beschrijving zou zijn, advocaat en mede-eigenaar.'*

Interview vragen primaire doelgroep

V: Op welke manier factureer je, gebruik je een speciaal programma?

A: *'Wij hebben een boekhoudprogramma van TRIVIUM (<http://www.trivium.nl/>) en daar factureren we mee.'*

V: Factureer je het meest aan particulieren of bedrijven?

A: *'Dat is een gelijke mix, fifty-fifty.'*

V: Vervolg vraag als het antwoord bedrijven luidt: Kan je inschatten aan welke mix van bedrijven je het meest factureert? (ZZP, MKB, overheid etc.)

A: *'Dat verschilt, alles komt voorbij.'*

V: Heb je wel eens last van facturen die te laat worden betaald?

A: *'Tuurlijk, dat kennen we allemaal.'*

V: Kan je me vertellen/laten zien hoe jouw organisatie omgaat met facturen die te laat worden betaald?

A: *'We treffen regelingen, we hebben momenteel een student die zich daar heel actief mee bezig houdt. Als het ook met regelingen niet lukt gaan we meestal over naar een dagvaarding. Dat is echter wel een ultiem middel. Het is belangrijk om de regelingen die je treft ook goed in de gaten te houden, daar valt of staat het hele systeem mee. Niet alleen rappellen sturen maar ook bellen, persoonlijk aanspreken.*

Tijdens de looptijd van een zaak de klant er op aansturen dat er netjes wordt betaald. Hoe meer je het uitstelt des te groter de kans dat ze niet meer kunnen betalen. Wij zien ook vaak problemen bij de laatste nota, daarom werken we met een voorschot. Bij de laatste nota denken de cliënten vaak, ik heb die advocaat toch niet meer nodig. Het voorschot verrekenen we daarom pas bij de laatste nota.'

V: Kan je een inschatting maken van de tijd die je per maand kwijt bent aan facturen die niet op tijd worden betaald?

A: *'Dat komt neer op ongeveer een halve dag per maand.'*

V: Heb je wel eens gehoord van debiteurenbeheer?

A: *'Ja.'*

V: Zou je gebruik willen maken van debiteurenbeheer?

A: *'Nee.'*

V: Zo ja, wat is voor jou de belangrijkste reden om gebruik te maken van debiteurenbeheer?

A: n.v.t

V: Zo nee, kan je toelichten waarom niet?

A: *'Onze ervaring is dat je mensen persoonlijk moet benaderen. Daarnaast hebben wij zelf en de secretaressen gedurende de looptijd van een zaak contact met de cliënten, ook over betalingen. Dat is wel een voordeel die veel bedrijven niet hebben, de meeste bedrijven leveren iets af en dan wordt er pas betaald.'*

V: Vervolg zo nee, wat zou debiteurenbeheer minimaal extra moeten hebben om er toch gebruik van te maken?

A: *'Zou het toch ook persoonlijk moeten zijn.'*

Naam geïnterviewde:

Danitsja Verveer

Junior financiële administratie

Contactgegevens geïnterviewde:

E-mail: danitsja.verveer@id&t.com

Generieke vragen interview

V: Onder welke rechtsvorm valt je bedrijf?

A: 'BV'

V: Hoeveel werknemers telt je bedrijf?

A: '100 werknemers.'

V: Wat is je functie binnen het bedrijf?

A: 'Financiële administratie, hierbij richt ik mij vooral op de debiteuren.'

Interview vragen primaire doelgroep

V: Op welke manier factureer je, gebruik je een speciaal programma?

A: 'Wij factureren met Exact.'

V: Factureer je het meest aan particulieren of bedrijven?

A: 'Wij factureren aan bedrijven.'

V: Vervolg vraag als het antwoord bedrijven luidt: Kan je inschatten aan welke mix van bedrijven je het meest factureert? (ZZP, MKB, overheid etc.)

A: 'Daar kan ik niet zoveel over zeggen.'

V: Heb je wel eens last van facturen die te laat worden betaald?

A: 'Ja. Voor ik hier kwam was het echt een rommel, het was vooral erg druk met andere dingen. Toen ik begon met debiteurenbeheer stond er echt veel open, soms wel meer dan 90 dagen.'

V: Kan je me vertellen/laten zien hoe jouw organisatie omgaat met facturen die te laat worden betaald?

A: *'Wij hebben het liefst dat er na 30 dagen betaald wordt. We hebben echter wel vaak dat er afspraken worden gemaakt over de betalingstermijn. Ik ben op dit moment de enige die debiteurenbeheer doet, dat is wel fijn omdat ik op de hoogte ben van alle afspraken. Als er niet op tijd wordt betaald stuur ik een e-mail om te controleren of de factuur wel is aangekomen. Als er dan niet wordt betaald stuur ik nog een email, als er dan wederom niet wordt betaald belt er iemand anders binnen de organisatie, zelf ben ik meer van het mailen. Het voordeel van mailen is dat je alles zwart op wit hebt, daar kan je de klant op wijzen.'*

V: Kan je een inschatting maken van de tijd die je per maand kwijt bent aan facturen die niet op tijd worden betaald?

A: *'Ik ben ongeveer anderhalve dag per week bezig met debiteurenbeheer, dat komt neer op zes dagen per maand.'*

V: Heb je wel eens gehoord van debiteurenbeheer?

A: n.v.t

V: Zou je gebruik willen maken van geautomatiseerd debiteurenbeheer?

A: *'Nee'*

V: Zo ja, wat is voor jou de belangrijkste reden om gebruik te maken van debiteurenbeheer?

A: n.v.t

V: Zo nee, kan je toelichten waarom niet?

A: *'Bij ons maken de projectmanagers afspraken met de klanten over betalingen, als er onduidelijkheid ontstaat over een betaling moet dat kunnen worden nagevraagd bij de projectmanager. Omdat dit proces een strakke communicatie vereist lijkt het me moeilijk te vervangen door een geautomatiseerd systeem.'*

V: Vervolg zo nee, wat zou debiteurenbeheer minimaal extra moeten hebben om er toch gebruik van te maken?

A: n.v.t

V: Op welke manier zou jij je facturen willen overdragen aan debiteurenbeheer en hoeveel tijd zou dat maximaal mogen kosten?

A: *'Een koppeling met Exact.'*

Vragen secundaire doelgroep

V: Betaal je zelf facturen wel eens te laat? Zo ja, kan je uitleggen hoe dat komt?

A: *'Ja dat gebeurt. Dat komt omdat facturen intern nog niet akkoord zijn, zo krijgen we bijvoorbeeld wel eens een factuur voor schade. Er moet dan worden uitgezocht of het überhaupt wel onze schuld is en we de factuur moeten betalen.'*

V: Kan je een globale inschatting maken van het percentage facturen die door je bedrijf te laat worden betaald?

A: *'Wij proberen op tijd te betalen, dat gaat helaas niet altijd. Hoeveel procent dat precies is kan ik helaas niet zeggen.'*

V: Ben je wel eens benaderd door een incassobureau, kan je iets vertellen over die ervaring?

A: *'Niet sinds ik hier werkzaam ben. Als particulier ben ik wel eens benaderd door een incassobureau, ik moest nog iets betalen van de H&M terwijl ik er van overtuigd was dat ik die betaling al had gedaan. Uiteindelijk is dat heel netjes opgelost en hoefde ik ook geen incassokosten te betalen.'*

V: Op wat voor manier zou je benaderd willen worden om er aan herinnert te worden dat je nog een factuur hebt openstaan?

A: *'Zoals dat toen ging met het incassobureau, er werd begrip getoond voor de situatie.'*

V: Ben je wel eens onterecht benaderd voor een opstaande factuur, hoe ben je met deze situatie omgegaan?

A: *'Ik kan mij geen situatie herinneren.'*

V: Zou je iets kunnen bedenken dat er voor zou kunnen zorgen dat je je facturen op tijd betaald?

A: *'Zorgen dat de juiste mensen de factuur krijgen zodat er ook betaald kan worden. Als je kan laten zien waar een factuur blijft hangen is het makkelijker om te achterhalen waarom er niet is betaald.'*

V: Op welke manier zou jij je facturen willen overdragen aan debiteurenbeheer en hoeveel tijd zou dat maximaal mogen kosten?

A: *'Een koppeling met het bestaande systeem.'*

Vragen secundaire doelgroep

V: Betaal je zelf facturen wel eens te laat? Zo ja, kan je uitleggen hoe dat komt?

A: *'Over het algemeen betalen wij facturen op tijd. Het komt wel eens voor dat wij een herinnering krijgen van een factuur die we niet hebben gehad, dat is zeer zelden.'*

V: Kan je een globale inschatting maken van het percentage facturen die door je bedrijf te laat worden betaald?

A: *'Heel weinig.'*

V: Ben je wel eens benaderd door een incassobureau, kan je iets vertellen over die ervaring?

A: *'Nee niet voor een aanmaning, wel omdat ze ons als client willen.'*

V: Op wat voor manier zou je benaderd willen worden om er aan herinnert te worden dat je nog een factuur hebt openstaan?

A: *'Zoals wij dat zelf ook doen, persoonlijk en op een vriendelijke manier.'*

V: Ben je wel eens onterecht benaderd voor een opstaande factuur, hoe ben je met deze situatie omgegaan?

A: *'Wij hebben wel eens een valse factuur gehad, maar als we twijfelen over de herkomst van een factuur willen we eerst bewijs zien. In dit geval hebben we dat niet gehad en dan negeren we het gewoon.'*

V: Zou je iets kunnen bedenken dat er voor zou kunnen zorgen dat je je facturen op tijd betaald?

A: *'Frequent laten weten dat er betaald moet worden maar wel echt persoonlijk mensen aanspreken. Dat is de beste manier, daar geloof ik in.'*

Naam geïnterviewde:

Jimmy Silva

Office manager

Contactgegevens geïnterviewde:

Tel: 030-225 35 01

E-mail: jimmy@instituuthip.nl

Generieke vragen interview

V: Onder welke rechtsvorm valt je bedrijf?

A: *'Het is een BV. Wij zijn een onderwijsinstituut dat zich bezig houdt met naschoolse huiswerk begeleiding en bijles voor middelbare scholen. Voor basisscholen bieden wij remedial teaching aan.'*

V: Hoeveel werknemers telt je bedrijf?

A: *'Het bedrijf telt ongeveer 30 werknemers.'*

V: Wat is je functie binnen het bedrijf?

A: *'Mijn functie is office manager.'*

Interview vragen primaire doelgroep

V: Op welke manier factureer je, gebruik je een speciaal programma?

A: *'Wij factureren met Accountview'*

V: Factureer je het meest aan particulieren of bedrijven?

A: *'Wij factureren enkel aan particulieren.'*

V: Vervolg vraag als het antwoord bedrijven luidt: Kan je inschatten aan welke mix van bedrijven je het meest factureert? (ZZP, MKB, overheid etc.)

A: *'n.v.t'*

V: Heb je wel eens last van facturen die te laat worden betaald?

A: *'Ja, hoewel 90% van onze klanten betaald via automatische incasso, komt het echter voor dat er niet op tijd wordt betaald.'*

V: Kan je me vertellen/laten zien hoe jouw organisatie omgaat met facturen die te laat worden betaald?

A: *'Wij sturen driemaal een herinnering en als er dan niet wordt betaald sturen wij nog een persoonlijke e-mail om te kijken wat er aan de hand is maar ook om aan te geven dat als er weer niet wordt betaald er maatregelen worden getroffen.'*

V: Kan je een inschatting maken van de tijd die je per maand kwijt bent aan facturen die niet op tijd worden betaald?

A: *'Ik ben hier een uur in de maand mee bezig.'*

V: Heb je wel eens gehoord van debiteurenbeheer?

A: *'Ja.'*

V: Zou je gebruik willen maken van debiteurenbeheer?

A: *'Als je het uitbesteed wordt de klant vaak op een wat bottere manier benaderd, dat draagt niet bij aan de klantrelatie. Dit is een rede dat wij het graag zelf in de hand hebben want als wij voor een harde benadering kiezen weten we dat de klant naar een ander gaat.'*

Ik leg uit dat het idee van Vrendly vriendelijk debiteurenbeheer is waar de klantrelatie centraal staat en er alles aan wordt gedaan om deze te behouden.

A: *'Dat zou wel iets kunnen zijn'*

V: Zo ja, wat is voor jou de belangrijkste reden om gebruik te maken van debiteurenbeheer?

A: *'Uiteindelijk scheelt het toch weer tijd. Daarbij denk ik wel dat het altijd beter is om het zelf in de hand te kunnen houden. Wij kennen de klant en kunnen daarop inspelen, de een heeft een strenge aanpak nodig en de ander enkel een herinnering. Thuissituaties spelen ook wel mee, daar kun je dan makkelijk rekening mee houden.'*

V: Zo nee, kan je toelichten waarom niet?

A: *'n.v.t'*

V: Vervolg zo nee, wat zou debiteurenbeheer minimaal extra moeten hebben om er toch gebruik van te maken?

A: *'n.v.t'*

V: Op welke manier zou jij je facturen willen overdragen aan debiteurenbeheer en hoeveel tijd zou dat maximaal mogen kosten?

A: *'Via een koppeling met het bestaande systeem.'*

Vragen secundaire doelgroep

V: Betaal je zelf facturen wel eens te laat? Zo ja, kan je uitleggen hoe dat komt?

A: *'Ja wij betalen facturen wel eens te laat. Dat komt door de tijd, je ziet bij grote organisaties dat ze eens in de maand alle facturen bij elkaar halen en dan betalen. Wij hebben dat niet echt en proberen dat tussendoor te doen, dan schiet er nog wel eens een factuur bij in.'*

V: Kan je een globale inschatting maken van het percentage facturen die door je bedrijf te laat worden betaald?

A: *'Pak hem beet 20%'*

V: Ben je wel eens benaderd door een incassobureau, kan je iets vertellen over die ervaring?

A: *'Ja, dat wordt dan heel vriendelijk afgerond.'*

V: Op wat voor manier zou je benaderd willen worden om er aan herinnert te worden dat je nog een factuur hebt openstaan?

A: *'Ik wil er zelf op een vriendelijke manier aan worden herinnert dat er nog betalingen openstaan.'*

V: Ben je wel eens onterecht benaderd voor een opstaande factuur, hoe ben je met deze situatie omgegaan?

A: *'Ja, die laat ik liggen. Over het algemeen komt er dan geen aanmaning en weten we dus dat we niet moeten betalen. Daarnaast weet je ook wel met wie je werkt en valt het op als je facturen van een onbekende krijgt.'*

V: Zou je iets kunnen bedenken dat er voor zou kunnen zorgen dat je je facturen op tijd betaald?

A: *'Automatische incasso schijnt zeer goed te werken. Als wij zonder automatische incasso zouden werken, zou het echt een dagtaak zijn om achter de openstaande facturen aan te gaan.'*

Naam geïnterviewde:

Jacowies Surie

Werkt voor jscommunicatie

Contactgegevens geïnterviewde:

Tel: 06 51 41 99 42

E-mail: info@jscommunicatie.nl

Generieke vragen interview

V: Onder welke rechtsvorm valt je bedrijf?

A: *'Eenmanszaak'*

V: Hoeveel werknemers telt je bedrijf?

A: *'1'*

V: Wat is je functie binnen het bedrijf?

A: -

Interview vragen primaire doelgroep

V: Op welke manier factureer je, gebruik je een speciaal programma?

A: *'Ik factureer met DigitaleFactuur, kan ik iedereen aanraden.'*

V: Factureer je het meest aan particulieren of bedrijven?

A: *'Ik factureer het meeste aan bedrijven en instellingen, culturele instellingen. Als ik kunstwerken verkoop factureer ik aan particulieren, dat komt twee tot drie keer per jaar voor.'*

V: Vervolg vraag als het antwoord bedrijven luidt: Kan je inschatten aan welke mix van bedrijven je het meest factureert? (ZZP, MKB, overheid etc.)

A: *'Dit is vooral MKB, deze instellingen zijn vaak niet heel groot.'*

V: Heb je wel eens last van facturen die te laat worden betaald?

A: *'Ja, hoe groter de instelling hoe later ze lijken te betalen. Als zzp'er is dat erg vervelend, ik moet soms wel 90 dagen op mijn geld wachten terwijl de wettelijke betaaltermijn 30 dagen is.'*

V: Kan je me vertellen/laten zien hoe jouw organisatie omgaat met facturen die te laat worden betaald?

A: *'Ik krijg eerst buikpijn, erg vervelend, zeker als ik de opdrachtgevers goed ken. De betaaltermijn op mijn facturen is 14 dagen maar ik onderneem pas actie na 30 dagen omdat dat de wettelijke termijn is. Ik stuur dan een mailtje met, misschien is deze aan je aandacht ontsnapt,*

groetjes Jacowies. Over het algemeen wordt daar dan direct positief op gereageerd, al dan niet met een smoes, maar er wordt betaald.

Als dat niet zo is moet ik er achteraan, dan voel ik mij echt een zeurpiet. Vroeger heb ik nog wel voor een ROC gewerkt, die wilde niet op tijd betalen. Op twitter heb ik ze toen zwart gemaakt, betaald gekregen maar nooit meer een opdracht van ze gehad. Ik denk dat dat ook wel te verwachten was.'

V: Kan je een inschatting maken van de tijd die je per maand kwijt bent aan facturen die niet op tijd worden betaald?

A: *'Het is langere tijd onrustig in mijn hoofd, als ik dan een email moet schrijven als herinnering aan de opstaande factuur ben ik daar als snel een half uur mee bezig. Het is namelijk lastig om een toon te slaan die zowel vriendelijk als dwingend is.'*

Context: Jacowies krijgt een smoothie aangeboden, deze leidt nogal af omdat er chili doorheen zit. Ik vraag of Jacowies wel eens vaker wordt afgeleid op haar werk, ze geeft aan dat het frequent voorkomt. 'Als je met minimaal 15 man één ruimte bezet is dat wel eens druk, dat het zijn voordelen maar ook wel zijn nadelen' Aldus Jacowies.

V: Word je wel vaker afgeleid op kantoor? Note: Jacowies huurt een bureau in het kantoor van DigitaleFactuur.

A: *'Ja, als ik thuis zou werken zou ik meer gedaan krijgen. Dat is helaas niet zo gezellig.'*

V: Heb je wel eens gehoord van debiteurenbeheer?

A: *'Ja, vooral dat het erg kostbaar is om uit handen te geven'*

V: Zou je gebruik willen maken van debiteurenbeheer?

A: *'Ligt aan de hoogte van de factuur, het is aantrekkelijker als het gaat over een factuur van drie- a vierduizend euro dan een nietig factuurtje van 150 euro.'*

V: Zo ja, wat is voor jou de belangrijkste reden om gebruik te maken van debiteurenbeheer?

A: *'Dat ik er geen zorgen aan heb en dat ik geen klanten kwijt raak omdat ik emotioneel word.'*

V: Zo nee, kan je toelichten waarom niet?

A: *n.v.t*

V: Vervolg zo nee, wat zou debiteurenbeheer minimaal extra moeten hebben om er toch gebruik van te maken?

V: Op welke manier zou jij je facturen willen overdragen aan debiteurenbeheer en hoeveel tijd zou dat maximaal mogen kosten?

A: *'Via mail, maximaal vijf minuten. Als een koppeling mogelijk zou zijn, zelfs nog beter. Ik zou een percentage van het factuurbedrag per keer willen betalen. Absoluut niet een vast maandelijks bedrag.'*

Vragen secundaire doelgroep

V: Betaal je zelf facturen wel eens te laat? Zo ja, kan je uitleggen hoe dat komt?

A: *'Ja, vooral die van de belastingdienst. Gewoon echt geen zin om die te betalen. Facturen van mensen die ik ken en andere zzp'ers die betaal ik vrijwel meteen. Facturen van de tandarts betaal ik ook altijd te laat, dat komt omdat het via de post komt. Die brief beland tussen mijn post en dat vergeet ik dan, het liefste heb ik automatische incasso of dat ze me digitaal benaderen.'*

V: Kan je een globale inschatting maken van het percentage facturen die door je bedrijf te laat worden betaald?

A: *'Twintig procent betaal ik te laat.'*

V: Ben je wel eens benaderd door een incassobureau, kan je iets vertellen over die ervaring?

A: *'Jaaa, vervelend, stressvol, buikpijn. Wacht eens, er zit er een in mijn tas. Hier van 12 februari, onterecht! Mijn boekhouder zou dat fiksen, maar dat heeft hij blijkbaar niet gedaan. Hoe dat dan gaat? Ik krijg een brief op de mat en die moet je gelijk openen en betalen, nu was dat hier niet het geval want deze is onterecht.'* Note: Jacowies belde het incassobureau op en die gaven haar gelijk, het was een fout van haar boekhouder, ze hoeft niet te betalen.

V: Op wat voor manier zou je benaderd willen worden om er aan herinnert te worden dat je nog een factuur hebt openstaan?

A: *'Betalen is altijd vervelend, als ik word gebeld door iemand met een aardige stem voel ik mij extra naar en ga ik sneller betalen. Daarnaast kan ik gelijk mijn verhaal doen als ik denk dat het niet terecht is.'*

V: Ben je wel eens onterecht benaderd voor een opstaande factuur, hoe ben je met deze situatie omgegaan?

A: *'Ik ga dan gelijk bellen want het is vervelend om onterecht gesommeerd te worden.'*

V: Zou je iets kunnen bedenken dat er voor zou kunnen zorgen dat je je facturen op tijd betaald?

A: 'Ik kan soms niet betalen omdat ik nog betaald moet krijgen, ik wordt dus wanbetaler omdat wanbetalers mij niet betalen, erg vervelend.'

Naam geïnterviewde:

J. Wolterink

Notaris, leidinggevende.

Contactgegevens geïnterviewde:

E-mail: Wolterink@limesnotarissen.nl

Generieke vragen interview

V: Onder welke rechtsvorm valt je bedrijf?

A: *'Ons kantoor heeft vier vestigingen verdeeld over Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop, Boskoop en Hazerswoude. Dit is één bedrijf onder de rechtsvorm van maatschap.'*

V: Hoeveel werknemers telt je bedrijf?

A: *'20 werknemers.'*

V: Wat is je functie binnen het bedrijf?

A: *'Notaris, leidinggevende'*

Interview vragen primaire doelgroep

V: Op welke manier factureer je, gebruik je een speciaal programma?

A: *'Onze werk bestaat voornamelijk uit het maken van aktes, daar hebben wij onze eigen software voor. Deze software is gekoppeld aan notariële afreken software en onze boekhouding doen wij in AFAS.'*

V: Factureer je het meest aan particulieren of bedrijven?

A: *'Wij factureren ongeveer 70% aan particulieren en 30% aan bedrijven.'*

V: Vervolg vraag als het antwoord bedrijven luidt: Kan je inschatten aan welke mix van bedrijven je het meest factureert? (ZZP, MKB, overheid etc.)

A: *'n.v.t.'*

V: Heb je wel eens last van facturen die te laat worden betaald?

A: *'Zeker.'*

V: Kan je me vertellen/laten zien hoe jouw organisatie omgaat met facturen die te laat worden betaald?

A: *'Veel van onze facturen zijn van te voren al betaald, als die niet zo is houden wij een betalingstermijn aan van 14 dagen en gaan daarna over op aanmaningen. Eens per maand worden alle debiteuren bij elkaar verzameld om te kijken wie er nog een aanmaning moet krijgen. Wij sturen maximaal drie aanmaningen, daarna gaan we over op een deurwaarder.'*

V: Kan je een inschatting maken van de tijd die je per maand kwijt bent aan facturen die niet op tijd worden betaald?

A: *'Per maand is het bedrijf ongeveer twee uur de tijd kwijt aan facturen die niet op tijd worden betaald.'*

V: Heb je wel eens gehoord van debiteurenbeheer?

A: n.v.t

V: Zou je gebruik willen maken van geautomatiseerd debiteurenbeheer?

A: *'Nee, denk het niet.'*

V: Zo ja, wat is voor jou de belangrijkste reden om gebruik te maken van debiteurenbeheer?

A: n.v.t

V: Zo nee, kan je toelichten waarom niet?

A: *'Ik krijg elke maand van de boekhoudster een lijst van debiteuren om uit te zoeken wie er een aanmaning moet krijgen. Tussen die debiteuren zitten ook klanten waarmee we speciale afspraken hebben of die we niet zo snel willen aanmanen omdat ze een goede aanlevering van werk zijn.'*

V: Er zijn natuurlijk verschillende manieren van aanmanen, iemand er op een vriendelijk manier aan herinneren dat er nog facturen openstaan is andere koek dan aanmanen zoals een incassobureau dat doet. Denk je dat een vriendelijk manier van aanmanen wel geschikt zou zijn voor jouw bedrijf?

A: *'Afhankelijk van hoe goed de software is, is dat goed mogelijk.'*

V: Vervolg zo nee, wat zou debiteurenbeheer minimaal extra moeten hebben om er toch gebruik van te maken?

A: n.v.t

V: Op welke manier zou jij je facturen willen overdragen aan debiteurenbeheer en hoeveel tijd zou dat maximaal mogen kosten?

A: *'Een koppeling met AFAS'*

Vragen secundaire doelgroep

V: Betaal je zelf facturen wel eens te laat? Zo ja, kan je uitleggen hoe dat komt?

A: *'Bijna niet, heel soms als er eentje wordt vergeten. Als bij ons een factuur binnenkomt hoort die factuur bij een dossier en dat dossier wordt behandeld door een dossier medewerker. Als die dossier medewerker niet doorgeeft aan de boekhouder dat de factuur betaald moet worden, kan het voorkomen dat deze niet wordt betaald.'*

V: Kan je een globale inschatting maken van het percentage facturen die door je bedrijf te laat worden betaald?

A: *'Nee, dat is lastig te zeggen.'*

V: Ben je wel eens benaderd door een incassobureau, kan je iets vertellen over die ervaring?

A: *'Wij als bedrijf niet.'*

V: Op wat voor manier zou je benaderd willen worden om er aan herinnert te worden dat je nog een factuur hebt openstaan?

A: *'Eerst met een vriendelijke brief daarna betalen we gewoon.'*

V: Ben je wel eens onterecht benaderd voor een opstaande factuur, hoe ben je met deze situatie omgegaan?

A: *'Ja, valse facturen die gaan de versnipperaar in, verder doen we daar niks mee.'*

V: Zou je iets kunnen bedenken dat er voor zou kunnen zorgen dat je je facturen op tijd betaald?

A: *'Wij betalen zelf op tijd omdat we een bepaald imago hoog willen houden. Een methode die wordt toegepast is korting geven op de factuur die moet worden betaald als die snel wordt betaald.'*

Naam geïnterviewde:

Liselotte Gilijamse

Werkt bij Froq BV.

Contactgegevens geïnterviewde:

E-mail: l.gilijamse@froq.nl

Generieke vragen interview

V: Onder welke rechtsvorm valt je bedrijf?

A: *'Froq is een BV, deze valt onder een holding waar meerdere BV's onder vallen.'*

V: Hoeveel werknemers telt je bedrijf?

A: *'Op locatie ongeveer 20 mensen en nog een stuk of 30 mensen in India. Deze vallen echter niet onder de zelfde BV maar wel onder dezelfde holding. GetPact valt ook onder deze holding, hier werken ook nog een stuk of tien mensen.'*

V: Wat is je functie binnen het bedrijf?

A: *'Ik heb een functie die aan het veranderen is, ik was eerst een assistent van een controller die is weggegaan. Ik heb toen heel snel al zijn taken overgenomen, maar nu is er weer iemand in India die dat werk gaat overnemen. In feiten ben ik het aanspreekpunt voor administratie, financiën en personeelszaken.'*

Interview vragen primaire doelgroep

V: Op welke manier factureer je, gebruik je een speciaal programma?

A: *'Ja wij gebruiken SymSys, de meeste facturen versturen wij via de post, andere gaan digitaal. De informatie voor de facturatie wordt aangegeven door de projectmanagers, die bepalen wat de begroting moet zijn. Hier bij de administratie kun je zien of de begroting gefactureerd moet worden.'*

V: Factureer je het meest aan particulieren of bedrijven?

A: *'Wij factureren aan bedrijven.'*

V: Vervolg vraag als het antwoord bedrijven luidt: Kan je inschatten aan welke mix van bedrijven je het meest factureert? (ZZP, MKB, overheid etc.)

A: *'We doen packaging en dat doen we vooral voor BV's in de voedselindustrie.'*

V: Heb je wel eens last van facturen die te laat worden betaald?

A: *'Ja, bedrijven hebben hun eigen manier van betalen. Van te voren spreken we met deze bedrijven af wat de betalingstermijn is. Meestal is dit een betalingstermijn van 60 dagen maar je ziet dat sommige bedrijven dat willen rekken tot 90 dagen.'*

V: Kan je me vertellen/laten zien hoe jouw organisatie omgaat met facturen die te laat worden betaald?

A: *'Ik kijk ongeveer een keer per week tussen de facturen, als ze dan een paar dagen over tijd zijn denk ik; dat komt wel. Als ze echt wat langer over tijd zijn mail ik de contactpersoon of administratie of ik bel op om uit te zoeken wat er aan de hand is. Wat daarbij belangrijk is, is om uit te zoeken of de factuur wel is aangekomen. Na herinnering wordt er altijd wel betaald.'*

V: Kan je een inschatting maken van de tijd die je per maand kwijt bent aan facturen die niet op tijd worden betaald?

A: *'Dat is niet veel, een uur per maand.'*

V: Heb je wel eens gehoord van debiteurenbeheer?

A: *'Ja, dat is onderdeel van mijn baan.'*

V: Zou je gebruik willen maken van debiteurenbeheer? Veranderd naar: Zou je gebruik willen maken van geautomatiseerd debiteurenbeheer?

A: *'Het kost nu niet zoveel tijd, ik denk niet dat het iets zou toevoegen. Echter als ze het straks vanuit India willen regelen is het misschien wel handig als er vanuit Nederland wordt gecommuniceerd.'*

V: Zo ja, wat is voor jou de belangrijkste reden om gebruik te maken van debiteurenbeheer?

A: *n.v.t*

V: Zo nee, kan je toelichten waarom niet?

A: *'Dat uurtje per maand is de moeite niet echt.'*

V: Vervolg zo nee, wat zou debiteurenbeheer minimaal extra moeten hebben om er toch gebruik van te maken?

A: *'Daar zou ik zo snel geen antwoord op weten.'*

V: Op welke manier zou jij je facturen willen overdragen aan debiteurenbeheer en hoeveel tijd zou dat maximaal mogen kosten?

A: *'Automatisch via een koppeling met het bestaande systeem (SymSys).'*

Vragen secundaire doelgroep

V: Betaal je zelf facturen wel eens te laat? Zo ja, kan je uitleggen hoe dat komt?

A: *'Nee niet echt, we betalen eens per week facturen en proberen daarbij altijd te voldoen aan de betalingstermijn die de klant handhaaft.'*

V: Kan je een globale inschatting maken van het percentage facturen die door je bedrijf te laat worden betaald?

A: *'Bijna niks, kan daar niet echt een schatting van maken.'*

V: Ben je wel eens benaderd door een incassobureau, kan je iets vertellen over die ervaring?

A: *'Nee, wij zijn daar nooit door benaderd.'*

V: Op wat voor manier zou je benaderd willen worden om er aan herinnert te worden dat je nog een factuur hebt openstaan?

A: *'Wat wij wel eens hebben is dat we één dag na betalingstermijn al een herinnering krijgen. Er is dan al betaald maar nog niet geboekt door de bank. Als je al zo snel hernemingen stuurt vind ik dat niet netjes.'*

V: Ben je wel eens onterecht benaderd voor een opstaande factuur, hoe ben je met deze situatie omgegaan?

A: *'Niet dat ik mij kan herinneren.'*

V: Zou je iets kunnen bedenken dat er voor zou kunnen zorgen dat je je facturen op tijd betaald?

A: *'Wat altijd wel goed werkt is er echt bovenop zitten. Frequent herinneren als er niet op tijd wordt betaald, dan komt het wel goed.'*

Naam geïnterviewde:

Pim Scherpenzeel

Contactgegevens geïnterviewde:

Tel: 06 41 28 62 43

Werkt voor Scherp Advies, Scherp Volleybal en is bondscoach van het Nederlands zitvolleybalteam.

E-mail: info@scherp-advies.nl

Generieke vragen interview

V: Onder welke rechtsvorm valt je bedrijf?

A: *'Eenmanszaak'*

V: Hoeveel werknemers telt je bedrijf?

A: *'1'*

V: Wat is je functie binnen het bedrijf?

A: -

Interview vragen primaire doelgroep

V: Op welke manier factureer je, gebruik je een speciaal programma?

A: *'Nee, ik factureer doormiddel van een wordbestand, ik nummer de factuur, typ het adres en geef aan wat ik factuur ofwel de werkzaamheden die ik heb gedaan. Ik sla de factuur op als PDF en die verstuur ik. Daarbij heb ik wel een excelbestand die nummering voor mij bijhoudt. Ik kan daar ook mijn maandoverzicht zien.'*

V: Factureer je het meest aan particulieren of bedrijven?

A: *'Gemeentelijke overheid, daarnaast volleybalverenigingen en particulieren als ik trainingscursussen geef.'*

V: Vervolg vraag als het antwoord bedrijven luidt: Kan je inschatten aan welke mix van bedrijven je het meest factureert? (ZZP, MKB, overheid etc.)

A: *'Zie vorig antwoord'*

V: Heb je wel eens last van facturen die te laat worden betaald?

A: *'Ja, vaak. Gemeentes zijn heel goed van betalen, ik krijg altijd mijn geld. Echter krijg ik ze standaard pas na 60 dagen.'*

V: Kan je me vertellen/laten zien hoe jouw organisatie omgaat met facturen die te laat worden betaald?

A: *'Daar ben ik een beetje slordig in. Dat komt omdat ik altijd mijn geld wel krijg, ik weet dat het gewoon wat langer kan duren. Meestal stuur ik na een maand wel even een herinnering, dat doe ik wel naar mijn contactpersoon.'*

V: Kan je een inschatting maken van de tijd die je per maand kwijt bent aan facturen die niet op tijd worden betaald?

A: *'Niet heel veel, dat komt omdat ik niet heel nerveus wordt als de termijn wordt overschreden. Als ik een thuiswerkdag heb kijk ik eens wat er nog openstaat en als er een maand is verstreken stuur ik eens een herinnering.'*

V: Heb je wel eens gehoord van debiteurenbeheer?

A: *'Jazeker'*

V: Zou je gebruik willen maken van debiteurenbeheer?

A: *'Ik heb daar geen behoefte aan, de behoefte is niet manifest. De behoefte zou latent aanwezig kunnen zijn maar ik wil er geen kosten aan maken. Het voordeel is dat ik met de overheid zaken doe en dat ik zekerheid heb van betaling. Het duurt weliswaar lang maar er wordt altijd betaald.'*

V: Zo ja, wat is voor jou de belangrijkste reden om gebruik te maken van debiteurenbeheer?

A: *'n.v.t'*

V: Zo nee, kan je toelichten waarom niet?

A: *Zie vorige beantwoorde vraag.*

V: Vervolg zo nee, wat zou debiteurenbeheer minimaal extra moeten hebben om er toch gebruik van te maken?

A: *'Als ze het hele proces van facturatie ook van mij kunnen overnemen zou ik dat wel fijn vinden. Het is nu namelijk gewoon allemaal werk. Als ik dat niet meer hoeft te doen is het misschien wel de moeite waard om dat uit te besteden.'*

V: Op welke manier zou jij je facturen willen overdragen aan debiteurenbeheer en hoeveel tijd zou dat maximaal mogen kosten?

A: *'Gewoon via de mail, het liefst zo min mogelijk.'*

Vragen secundaire doelgroep

V: Betaal je zelf facturen wel eens te laat? Zo ja, kan je uitleggen hoe dat komt?

A: *'Nee, ik streef er naar om al mijn facturen te betalen op de dag dat ze binnenkomen. Dat doe ik omdat ik geloof dat mensen dan graag met mij willen werken en mij ook voorrang geven op werk. Daarnaast denk ik dat mensen dan ook sneller voor mij werken of in elk geval het werk voor mij voorrang geven.'*

V: Kan je een globale inschatting maken van het percentage facturen die door je bedrijf te laat worden betaald?

A: *'0%'*

V: Ben je wel eens benaderd door een incassobureau, kan je iets vertellen over die ervaring?

A: *'Nee.'*

V: Op wat voor manier zou je benaderd willen worden om er aan herinnert te worden dat je nog een factuur hebt openstaan?

A: *'Het is zo, op het menselijke vlak dat het altijd beter is om eerst een herinnering te krijgen voor een aanmaning o.i.d. Dan wil je graag vriendelijk benaderd worden, met de vraag hoe het komt dat je nog niet betaald hebt.'*

V: Ben je wel eens onterecht benaderd voor een opstaande factuur, hoe ben je met deze situatie omgegaan?

A: *'Niet dat ik weet of me herinner.'*

V: Zou je iets kunnen bedenken dat er voor zou kunnen zorgen dat je je facturen op tijd betaald?

A: *'Gewoon doen, ik snap sowieso niet dat mensen te laat betalen. Ik snap ook niet hoe het komt dat een gemeente er 60 dagen over kan doen voor ze een factuur betalen. Ik vind het onfatsoenlijk om iemand zo lang te laten wachten nadat je met elkaar hebt gewerkt.'*

Naam geïnterviewde:

Selma Noort

ZZP-er auteur / beeldend kunstenaar

Contactgegevens geïnterviewde:

Tel: 06 83 59 44 00

E-mail: post@selmanoort.nl

Generieke vragen interview

V: Onder welke rechtsvorm valt je bedrijf?

A: 'Eenmanszaak'

V: Hoeveel werknemers telt je bedrijf?

A: '1'

V: Wat is je functie binnen het bedrijf?

A: -

Interview vragen primaire doelgroep

V: Op welke manier factureer je, gebruik je een speciaal programma?

A: *'Ik gebruik geen speciaal programma, ik maak mijn eigen facturen. Deze facturen maak ik gewoon in word, geef ik netjes een briefhoofd, etc. Daarna exporteer ik ze naar een PDF en die verstuur ik dan. Op de factuur hanteer ik een betaaltermijn van 4 weken, als er binnen die termijn niet betaald is, stuur ik een herinnering. Als er dan twee weken later nog niet is betaald, bel ik op.'*

V: Factureer je het meest aan particulieren of bedrijven?

A: *'Bijna altijd aan uitgeverijen, stichtingen of educatieve organisaties. Mijn schilderijen verkoop ik grotendeels aan particulieren.'*

V: Vervolg vraag als het antwoord bedrijven luidt: Kan je inschatten aan welke mix van bedrijven je het meest factureert? (ZZP, MKB, overheid etc.)

A: *'Meest aan uitgeverijen en stichtingen, waar die laatsten onder vallen zou ik niet precies weten.'*

V: Heb je wel eens last van facturen die te laat worden betaald?

A: *'Zeer zelfde, in de laatste tien jaar misschien een keer of drie.'*

V: Kan je me vertellen/laten zien hoe jouw organisatie omgaat met facturen die te laat worden betaald?

A: *'Ik gaf eerder al aan dat ik dan een email stuur als betalingsherinnering en daar opnieuw de factuur bij insluit, ik verander alleen de titel van de factuur naar betalingsherinnering en ik highlight de verloopdatum en de huidige datum zodat duidelijk te zien is dat de gevraagde betalingstermijn is verlopen. Wanneer dan nog niet wordt betaald, bel ik twee weken later om te achterhalen waarom dit is en om te informeren of de factuur ergens in het proces tussen goedkeuring door opdrachtgever en het doorgeven aan de administratie, is blijven steken.'*

V: Kan je een inschatting maken van de tijd die je per maand kwijt bent aan facturen die niet op tijd worden betaald?

A: *'Bij een betalingsherinnering doe ik altijd een aardig mailtje, dan is er ook weer even contact met de opdrachtgever. Ik ga er in de meeste gevallen vanuit dat er geen opzet in het spel is en dat de verlate betaling aan omstandigheden te wijten is. De tijd die ik er aan kwijt ben stelt weinig voor.'*

V: Heb je wel eens gehoord van debiteurenbeheer?

A: *'Ja.'*

V: Zou je gebruik willen maken van debiteurenbeheer?

A: *'Nee'*

V: Zo ja, wat is voor jou de belangrijkste reden om gebruik te maken van debiteurenbeheer?

A: *n.v.t*

V: Zo nee, kan je toelichten waarom niet?

A: *'Geen behoefte aan, kost me geen moeite om het zelf te doen.'*

V: Vervolg zo nee, wat zou debiteurenbeheer minimaal extra moeten hebben om er toch gebruik van te maken?

A: *In geval van veel verschillende werkgevers, zou het handig kunnen zijn. Momenteel red ik het prima.*

V: Op welke manier zou jij je facturen willen overdragen aan debiteurenbeheer en hoeveel tijd zou dat maximaal mogen kosten?

A: *'Via mail, met beste die en die, deze factuur is niet betaald. Kan ik het aan jullie overlaten om er achteraan te gaan. mvgr. Dan stuur ik de PDF erbij.'*

Vragen secundaire doelgroep

V: Betaal je zelf facturen wel eens te laat? Zo ja, kan je uitleggen hoe dat komt?

A: *'Als ik te laat betaal dan komt dat omdat de post niet is bezorgd of iets dergelijks, dit komt echter niet heel vaak voor.'*

V: Kan je een globale inschatting maken van het percentage facturen die door je bedrijf te laat worden betaald?

A: *'Ongeveer 3 stuks, percentage zou ik niet weten.'*

V: Ben je wel eens benaderd door een incassobureau, kan je iets vertellen over die ervaring?

A: *'Nee, nooit.'*

V: Op wat voor manier zou je benaderd willen worden om er aan herinnert te worden dat je nog een factuur hebt openstaan?

A: *'Zoals ik het zelf ook doe, met een vriendelijk mailtje.'*

V: Ben je wel eens onterecht benaderd voor een opstaande factuur, hoe ben je met deze situatie omgegaan?

A: *'Net verhuisd, had daarna maanden lang een geschil met de KPN die nog bleef factureren op mijn oude adres. Ik had echter keurig opgezegd en het contract beëindigd, nog voor ik ging verhuizen al.'*

V: Hoe heb je dat toen opgelost?

A: *'Kreeg post en e-mails daaruit kon ik naar een chat-programma, werkte echter voor geen meter. Telefonisch gingen alle afdelingen ook langs elkaar heen. Pas toen ik bewijs kon leveren via "mijn-KPN" en heel boze mailtjes stuurde, werd het opgelost.'*

V: Zou je iets kunnen bedenken dat er voor zou kunnen zorgen dat je je facturen op tijd betaald?

A: *'Zodra een factuur binnen komt betaal ik nog dezelfde dag. Behalve de belastingen, dat zijn zulke grote bedragen - die houd ik zolang mogelijk vast, of ik ga gespreide betaling aan.'*

CONCURRENTIEANALYSE, UITGEBREIDE RESULTATEN BESCHRIJVING.

PAYT — Vrendly

PAYT zal in Nederland de grootste concurrent zijn. Alhoewel zij zich voornamelijk presenteert als incassopartij, doet zij ook aan debiteurenbeheer. Met 6.000 actieve gebruikers en koppelingen met onder andere Exact-online, Twinfield en Afas begeeft zij zich in dezelfde markt als VRENDLY.

PAYT richt zich bijna exclusief op incasso. VRENDLY zet in op het traject voorafgaand aan incasso en doet wat de ondernemer het belangrijkste vindt: betaalt krijgen met behoud van een goede klantrelatie. Daarnaast zet VRENDLY veel meer communicatiemiddelen in dan PAYT.

PAYT — Eerste indruk consument

Deze indruk is verkregen op <https://payt.nl/>.

Vindbaarheid — 00

PAYT is niet te vinden op de eerste vijf pagina's met zoekresultaten.

Easy-to-use — 08

Door de vele koppelingen en een duidelijk interface is PAYT easy-to-use, op hun website pretenderen ze ook goede support te leveren en organisaties te helpen bij het opstarten van hun PAYT account.

Klantbehoud — 09

Doordat PAYT zelf niet de incassokosten houdt en van te voren debiteurenbeheer voert kan de crediteur zelf bepalen hoezeer hij de relatie met zijn debiteur onder druk wilt zetten.

Zekerheid van betaling — 09

Je kan het hele proces voor het incasseren van een te laat betaalde factuur bij PAYT achterlaten. Doordat ze over debiteurenbeheer, incasso en deurwaarders beschikken kan je er vrijwel zeker van zijn dat de debiteur zal betalen.

Koppelingen — 10

PAYT pretendeert ruim 650 koppelingen met facturatie-, administratie- en boekhoudpakketten te hebben. Dat zijn zowat alle pakketten die in Nederland worden aangeboden.

Bridger — Vrendly

Bridger levert professioneel debiteurenbeheer voor ondernemingen. Zij doet dit door middel van het aanschrijven en bellen van debiteuren. Bridger werkt vooral voor grotere ondernemingen.

VRENDLY heeft een aantal voordelen ten opzichte van Bridger. Bij VRENDLY is het mogelijk zelf te bepalen wanneer wat wordt gestuurd, terwijl Bridger met een vast concept werkt. Ook is Bridger niet gekoppeld aan boekhoudpakketten, waardoor de ondernemer zelf extra tijdrovende handelingen moet verrichten wil hij zijn facturen overdragen aan Bridger. Bij VRENDLY gaat dit volledig automatisch.

Bridger — Eerste indruk consument

Deze indruk is verkregen op <http://www.bridger.eu/>

Vindbaarheid — 00

Bridger is niet te vinden op de eerste vijf pagina's met zoekresultaten.

Easy-to-use — 06

De website van Bridger ziet er wat verouderd uit, daarnaast zijn een aantal basis functionaliteiten zoals inloggen niet prominent aanwezig. Automatische koppelingen zijn niet mogelijk dus een snelle integratie van de crediteur zijn huidige facturatie-, administratie- of boekhoudpakket is niet mogelijk. De teksten op de website zijn lang en het duurt even voor je achterhaalt wat je allemaal aan Bridger hebt.

Klantbehoud — 10

Bridger is gericht op persoonlijk debiteurenbeheer en hun hele website straalt dat uit.

Zekerheid van betaling — 07

Het incasso-traject van Bridger is geen automatisch vervolg op het debiteurenbeheer, dat betekend extra werk voor de crediteur. Als de crediteur dat extra werk niet doet kan er niet worden uitbetaald.

Koppelingen — 00

Bridger heeft geen koppelingen met andere facturatie-, administratie- of boekhoudpakketten. Debiservice — Vrendly

Debiservice richt zich op dezelfde markt als Vrendly, echter doen ze dat op geheel unieke wijze. Debiservice belt debiteuren. Ze bestaat uit een team van verschillende nationaliteiten met ervaring in de incassobranche.

VRENDLY heeft als voordeel dat zij meer doet dan alleen bellen met de debiteur. Daarnaast mist Debiservice de koppelingen met boekhoudpakketten, geen real-time inzicht, geen transparantie m.b.t. de te rekenen kosten etc. Ook het juridische traject is niet optimaal: geen direct schriftelijk bewijs van betalingsverzoeken.

Debiservice — Eerste indruk consument

Deze indruk is verkregen op <http://www.debiservice.nl/>

Vindbaarheid — 09

Debiservice is te vinden op pagina 1 in de bovenste helft van zoekresultaten.

Easy-to-use — 09

Bij Debiservice wordt debiteurenbeheer geheel overgenomen, echter is er geen portaal waar je voortgang kan zien, je zal op de organisatie moeten vertrouwen.

Klantbehoud — 10

Debiservice is persoonlijk en klantvriendelijk, door deze benadering lijken ze veel op Bridger. Het team van verschillende nationaliteiten kan echter nog beter inspelen op de debiteuren.

Zekerheid van betaling — 07

Debiservice blijft bellen tot je betaald krijgt, er is echter geen koppeling met een incassobureau waardoor hardnekkig wanbetalers niet tot betalen kunnen worden gedwongen.

Koppelingen — 00

Debiservice heeft geen koppelingen met andere facturatie-, administratie- of boekhoudpakketten.

Debiteuren365 — Vrendly

Debiteuren365 is een online facturatieprogramma met als doelgroep het MKB. Integratie met boekhoudpakketten is mogelijk. Onduidelijk is echter welke pakketten er gekoppeld kunnen worden.

Debiteuren365 heeft een aantal nadelen. Zo worden herinneringen via debiteuren365 alleen per mail verzonden. Het is vooraf niet duidelijk wat er voor de dienst betaald moet worden en aanmelden blijkt een omslachtig proces.

Debiteuren365 — Eerste indruk consument

Deze indruk is verkregen op <http://www.debiteuren365.nl/>

Vindbaarheid — 10

Debiteuren365 is het eerste zoekresultaat bij de zoekresultaten.

Easy-to-use — 04

De website van debiteurenbeheer ziet er modern uit, de dienst zelf echter niet, het is ouderwets en heeft de looks van Microsoft Word 1980. Om een debiteur toe te voegen moet je 41 velden invullen, ver van gebruiksvriendelijk dus.

Klantbehoud — 07

Bij Debiteuren365 staat klantbehoud niet voorop maar is het zeker belangrijk. De manier van communiceren naar de debiteur is vriendelijk en niet opdringerig

Zekerheid van betaling — 06

Hoe meer je betaald des te hoger de zekerheid van betaling, echter zijn er pas vanaf €50 p.m incasso mogelijkheden, wat die mogelijkheden precies zijn blijft vaag.

Koppelingen — 08

Debiteuren365 pretendeert heeft voor de meeste facturatie-, administratie- of boekhoudpakketten een koppeling te hebben, echter kan je op hun website niet zien welke dat zijn.

De administratie — Vrendly

De Administratie kan gezien worden als een online boekhouder met als onderdeel geautomatiseerd debiteurenbeheer. Het debiteurenbeheer betreft geen kernactiviteit, maar er wordt wel uitgebreid mee geadverteerd.

VRENDLY biedt meer mogelijkheden. Zo worden er door de Administratie twee automatische herinneringen per mail verzonden voordat de factuur ter incasso wordt overgedragen. Herinneringen per sms, brief en fax zijn niet mogelijk.

De administratie — Eerste indruk consument

Deze indruk is verkregen op <http://deadministratie.nl/>

Vindbaarheid — 00

De administratie is niet te vinden op de eerste vijf pagina's met zoekresultaten.

Easy-to-use — 06

Software ziet er goed uit, echter is het debiteurenbeheer lastiger te vinden als je er gebruik van zou willen maken, het is echter ook geen kernactiviteit.

Klantbehoud — 08

Omdat ze niks met incasso te maken hebben, kunnen ze ook niks doen om de klantrelatie te beschadigen, echter doen ze er ook niks aan deze beter te maken.

Zekerheid van betaling — 06

De crediteur moet zijn debiteurenbeheer zelf regelen vanuit het systeem, als dat niet wordt gedaan wordt er niet betaald.

Koppelingen — 05

Een aantal koppelingen zijn mogelijk, echter niet met alle grote partijen.

PERSONA'S

Alle persona's die voor het ontwerpen van Vrendly zijn opgesteld zijn in dit gedeelte van de bijlage terug te vinden.

EENVOUDIGE
ADMINISTRATIE

VRIJHEID

SNELLE
OVERDRACHT

VRIENDELIJK

KLIANTRELATIE



VRENDLY

- DE ZELFSTANDIGE CREDITEUR -

DE ZELFSTANDIGE CREDITEUR

Persoonsgegevens

Thom Baar

14 december 1969

Zuid Holland

Achtergrond informatie

Thom is ondernemer in hart en nieren met een passie voor het vak dat hij beoefend. Hij is zeer bekwaam en weet waar hij het over heeft als het over zijn eigen vak gaat. Administratie doet Thom zelf want uitbesteden is te duur. Hij weet hoe administratie werkt en doordat de administratie niet heel groot is kan hij het prima zelf doen, het is echter wel zo dat het niet te veel tijd in beslag moet nemen. Voor de administratie wordt geen speciaal programma gebruikt maar een template uit een tekstverwerker. Thuis is er een ruimte ingericht als kantoor waar kan worden gewerkt. Het aanbod van werkt komt veelal van de overheid en organisaties waarbij heel af en toe aan een particulier wordt gefactureerd. Hij heeft wel eens last van facturen die te laat worden betaald, dat lost hij op door een vriendelijke herinnering te sturen. Thom let erg op zijn uitgaven, de ene maand verdient hij een stuk meer dan andere en dat moet hij kunnen compenseren.

Doelen

- Wil bezig zijn met de primaire taken van zijn werk.
- Wil een goede relatie opbouwen met zijn klanten.
- Wil eenvoudige administratie.

Frustraties

- Klanten die niet betalen na herinneringen.
- Niet genoeg inkomen.
- Moet letten op zijn uitgaven.

Quote

"Elke minuut die ik besteed aan administratie is er een te veel. Het is echter wel belangrijk dat het goed wordt gedaan, het liefst in zo min mogelijk tijd."

Steekwoorden

Vrijheid - De zelfstandige crediteur werkt op zijn eigen manier.

Vriendelijk - Klanten van de zelfstandige zorgen voor brood op de plank, een vriendelijk houding naar de klanten is uiterst belangrijk.

Klantrelatie - Alleen vriendelijk zijn is niet genoeg, de zelfstandige werkt er elke dag aan om de relatie met zijn klanten te versterken.

Snelle overdracht - De zelfstandige wil niet veel tijd kwijt zijn aan administratie of debiteurenbeheer en eist een snelle overdracht.

Eenvoudige administratie - De zelfstandige wil weten hoe hij er financieel voor staat, ook als hij niet vaak met zijn administratie software werkt. De software moet eenvoudig en duidelijk, dat geldt dus ook voor debiteurenbeheer.

WEINIG
TIJD
ADMINISTRATIE
MEDEWERKER
BOEKHOUD-
PROGRAMMA
KLANTRRELATIE
VRIENDELIJK
AFSPRAKEN
BETALINGS-



VRENDLY

- DE ZAKELIJKE CREDITEUR -

DE ZAKELIJKE CREDITEUR

Persoonsgegevens

Catrien van der Schuit

02 mei 1988

Noord Holland

Achtergrond informatie

Catrien doet administratie voor een groeiende start-up in hartje Amsterdam dat zich specialiseert in 3D-printing. Het bedrijf waar ze voor werkt telt 34 werknemers en dat aantal is groeiende. Het bedrijf factureert aan een mix van organisaties maar ook aan particulieren, een veelzijdige mix aan debiteuren dus. Catrien werkt full-time sinds ze is afgestudeerd aan de VU. Per week is ze minstens een dag bezig met debiteurenbeheer, nu doet ze dat vanuit het boekhoudprogramma waarmee het bedrijf werkt. Catrien heeft hierbij veel contact met klanten maar ook met de directeur en de projectmanagers. Omdat het printen van objecten erg duur kan zijn maken de directeur en projectmanagers wel eens afspraken met klanten over de betalingen. Catrien moet hiervan op de hoogte zijn want aanmaningen sturen naar klanten die nog niet hoeven te betalen is niet goed voor de relatie tussen klant en bedrijf. Herinneringen stuurt Catrien over de mail zodat ze afspraken zwart op wit heeft wanneer er discussie over ontstaat. Na drie vriendelijke herinneringen schakelt ze een deurwaarder om de zaak rond te krijgen.

Doelen

- Achterstallige betalingen innen bij debiteuren zonder de klantrelatie te schade.
- Op de hoogte zijn van betalingsafspraken tussen projectmanagers/de directeur en klanten.

Frustraties

- Debiteuren die niet betalen.
- Inschakelen van een deurwaarder.
- Onduidelijkheid over betalingsafspraken.

Quote

"Debiteurenbeheer doe ik altijd met veel zorg, er moet betaald worden maar als het kan wil je ook de klantrelatie verbeteren."

Steekwoorden

Vriendelijk - Ook de klanten van de zakelijke crediteur zorgen voor brood op de plank, een vriendelijk houding naar de klanten is uiterst belangrijk.

Klantrelatie - Alleen vriendelijk zijn is niet genoeg, de zakelijke crediteur werkt er elke dag aan om de relatie met de klanten te versterken.

Boekhoudprogramma - De zakelijke crediteur werkt met een boekhoudprogramma, als ze over gaan op een automatisch debiteurenbeheer zal hier een koppeling voor moeten zijn.

Administratie medewerker - De zakelijke crediteur heeft niet alle touwtjes in handen, er moet gehoor worden gegeven aan de werkgever en eventuele managers. Het kan voorkomen dat de leidinggevende afspraken maken die invloed hebben op het werk van de zakelijk crediteur. Wat zijn deze afspraken en met wie zijn ze gemaakt, dat zijn essentiële vragen voor de zakelijke crediteur om goed te kunnen werken.

Betalingsafspraken - Betalingsafspraken komen veel voor en deze moeten door de zakelijke crediteur geregistreerd kunnen worden.

VERDWAALDE FACTUREN

VRIENDELIJK

MULTITASKER

BETALINGSTERMIJN

VRENDLY

- DE DEBITEUR -



DE DEBITEUR

Persoonsgegevens

Kiki Smith

30 september 1978

Zuid Holland

Achtergrond informatie

Kiki is werkzaam als office manager voor een klein bedrijf met vijf werknemers in Leiden. Ze is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken in het kantoor, daarnaast doet ze administratie en heeft ze functionering- en sollicitatiegesprekken. Als er nog tijd over is houdt ze zich bezig met de website van het bedrijf en sociale media. Kiki is ook verantwoordelijk voor het betalen van de creditfacturen, die probeert ze altijd binnen de betalingstermijn te voldoen want ze gelooft dat tijdig betalen van facturen kan bijdrage aan de relatie met de klant. Zo nu en dan raakt er wel eens een factuur zoek en dan wordt die te laat betaald. Als er dan een vriendelijke herinnering binnenkomt betaald Kiki zo snel mogelijk de openstaande factuur. Als Kiki niet weet waar een factuur vandaan komt en of die betaald moet worden neemt ze contact op met de directeur om het na te vragen.

Doelen

- De zaken in en om het kantoor goed regelen.
- Zorgen dat facturen worden betaald.

Frustraties

- Eén dag na betalingstermijn een herinnering krijgen.
- Onvriendelijke aanmaningen.
- Valse facturen en onterechte aanmaningen.

Quote

"Binnen het kantoor moet alles op rolletjes lopen, kan er iemand niet aan de slag dan missen we inkomsten!"

Kernwoorden

Vriendelijk - Als het voorkomt dat een factuur wordt vergeten of door tijdsdruk niet op tijd kon worden betaald, wordt de debiteur er graag vriendelijk aan herinnert dat er nog een betaling openstaat.

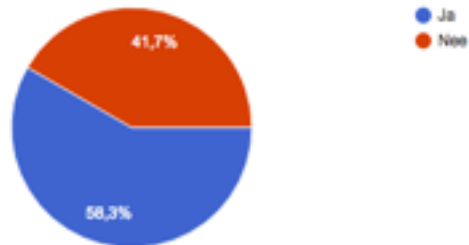
Multitasker - De debiteur is een office manager en is naast haar normale werkzaamheden houdt zij zich bezig met het voldoen van facturen. Ze probeert de facturen zo snel mogelijk te voldoen maar door te tijdsdruk is het niet altijd mogelijk elke week momenten hiervoor in te plannen.

Betalingstermijn - De debiteur probeert altijd aan de betalingstermijn te voldoen en zo moet de debiteur benaderd worden.

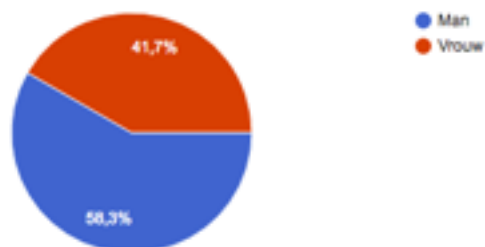
Onbetaalde facturen - Facturen blijven liggen om verschillende redenen, zo verliest de debiteur nog wel eens een factuur als deze met de post wordt geleverd. Wat ook voorkomt is dat er intern nog geen akkoord is voor het betalen van een factuur, deze blijft dan hangen in het proces.

RESULTATEN ENQUÊTE

Zou je debiteurenbeheer willen gebruiken voor jouw bedrijf? (12 reacties)



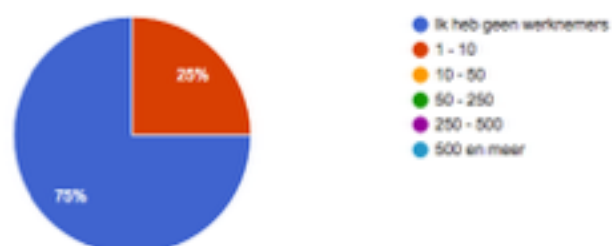
Ik ben een (12 reacties)



Ik heb een bedrijf of werk voor een bedrijf in de volgende beroepssector (12 reacties)



Aantal werknemers in dienst (12 reacties)



Hoeveel facturen verstuur je ongeveer per maand? (12 reacties)

5
5
1500
4-8
516
20
6
3
2
10 á 15
1
10

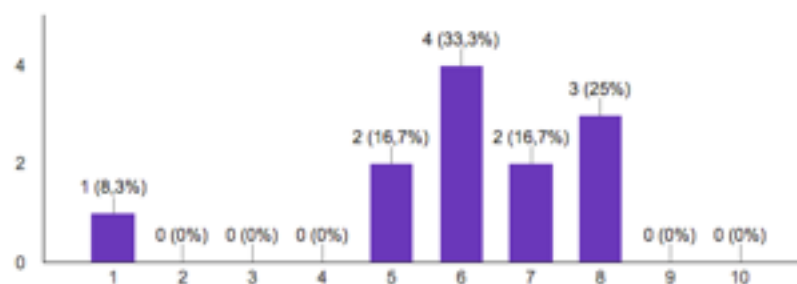
Wat vind je goed aan Track & Collect? (12 reacties)

Lekker direct, duidelijke uitstraling
Niks
Stijl & Vormgeving
Niet agressief
kleuren
helder concept, duidelijk en eenvoudig. Spreekt aan
Het is eenvoudig
Directe iDeal link
Lijkt een taxi bedrijf
Persoonlijk, look en feel, directe communicatie
direct duidelijk wat het bedrijf doet en wat je er aan hebt
Heldere, duidelijke kleuren

Wat vind je slecht aan Track & Collect? (12 reacties)

Te veel 'post' uitstraling
Onpersoonlijk
Typografie van logo oogt wat rommelig voor iets wat betalingen regelt
misschien te vriendelijk
de naam
niet echt iets
het is geel; de naam is lastig en er zit een typo in
Beetje agressief
Lettertype en kleur is te overdreven
Kleuren deden me denken aan yellowbrick :-)
er lijkt geen systeem in te zitten als er niet wordt betaald.
De naam: heeft voor mij niets met debiteurenbeheer te maken. Maar met een tracktrace van een bezorger.

Welk cijfer zou je Track& Colect geven? (12 reacties)



Je kiest voor Track & Collect, wat zou je er maandelijks voor willen betalen? (11 reacties)

(11 reacties)

10 euro
10 euro
100 euro
2% per factuurbedrag
10
15 euro
nix
15
Voor verlichtend werk, als ze zorgen dat facturen betaald worden
beetje lastig als je maar 1 factuur verstuurd. Afhankelijk van succes percentage.
geen idee

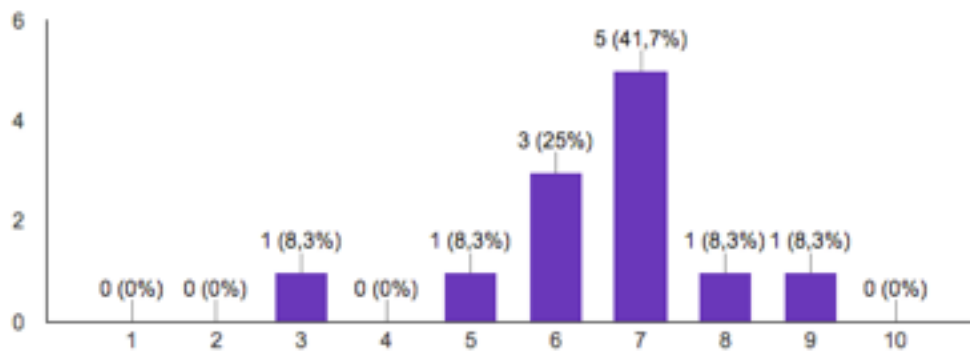
Wat vind je goed aan Vrendly? (11 reacties)

Duidelijk en vriendelijk
Vriendelijk
Betere en neutrale tekst
vriendelijke kleur
wel aardig
Goede manier van aanspreken en uitleg wat het is
ideaal link
Recht toe recht aan
vriendelijk, geeft kans om terug te communiceren
de aandacht voor de relatie met de klant
Kleur & naam, plus het woord vriendelijk

Wat vind je slecht aan Vrendly? (12 reacties)

Niet zoveel
Vormgeving
De naam is denk ik wat te speels voor een debiteur
kleurgebruik
de naam
te aardig en te vriendelijk en waarschijnlijk te vrijblijvend
iets teveel tekst bij het onderdeel aanmaning en weer die typo
geen idee
Groen komt goedkoop over
groen, jak :-)
het hoeft niet altijd vriendelijk
Ik mis de associatie met debiteurenbeheer

Welk cijfer zou je Vrendly geven? (12 reacties)



Je kiest voor Vrendly, wat zou je er maandelijks voor willen betalen?

(11 reacties)

100
5
2% factuurbedrag
10
10 euro
percentage van de betaalde factuur
15
Geen idee.. licht aan de bedragen die ze binnen halen en hoeveel werk dat was
zie track en collect
8 euro
geen idee

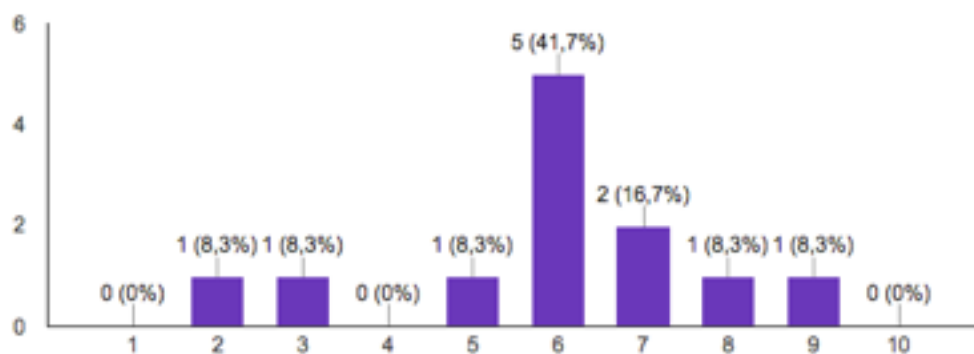
Wat vind je goed aan Flaminggroep? (12 reacties)

Kleuren
Persoonlijk
Persoonlijk contact met debiteuren & vormgeving
persoonlijk contact
past bij onze filosofie
het persoonlijke echter ook het minder goede
leuk
Persoonlijke benadering
Ziet er mooi uit.. en is persoonlijk
ze bellen de klanten. kan ook verkeerd overkomen . . .
niets
Niets

Wat vind je slecht aan Flaminggroep? (12 reacties)

Naam
weet niet
Ik weet niet zeker of ik een andere instantie mijn klanten zou willen laten bellen onder mijn naam, en heb geen zicht op de manier waarop ze mijn klanten te woord staan.
weinig verdere informatie
ziet er te soft uit
niet weten wie persoonlijk contact met mijn klant gaat opnemen
de bleke kleur en de naam...dekt niet echt de lading, of is dat ook de bedoeling?
Geen ideal link
Ziet er te mooi en particulier uit, dat zou bij mijn klanten zorg wekken of het wel of niet echt zou zijn
mint, jak ;-) benieuwd hoeveel klanten met excuses komen. geen directe betalingsoptie
dat een volstrekt onbekende jouw debiteuren kan aanmanen
De naam: ik denk aan Flamingo's

Welk cijfer zou je Flaminggroep geven? (12 reacties)



Je kiest voor Flaminggroep, wat zou je er maandelijks voor willen betalen?

(12 reacties)

15
15
75
5
2% factuurbedrag
10
niet
2,50
Geen idee.. licht aan de bedragen die ze binnen halen en hoeveel werk dat was
zie track en collect
0
niets

Wat vind je goed aan Hastings Royale? (11 reacties)

Zakelijke uitstraling

Zakelijke uitstraling

Strak

Niks

zakelijke uitstraling

zakelijk, maar te, daardoor te afstandelijk

mooi, strak, zakelijk

Zakelijk

Recht toe recht aan... ziet er zakelijk en licht bedriegend uit

zwart!! yeah!

zakelijk, resultaatgericht

Wat vind je slecht aan Hastings Royale? (12 reacties)

Te zwart

Onvriendelijk. Te zakelijk

Vormgeving & typografie van logo geeft meer de indruk van een duur kledingmerk

te hautain, te ingewikkeld taalgebruik

klinkt als een dure partner

te afstandelijk

niets...zelfs geen typo!

te zwart

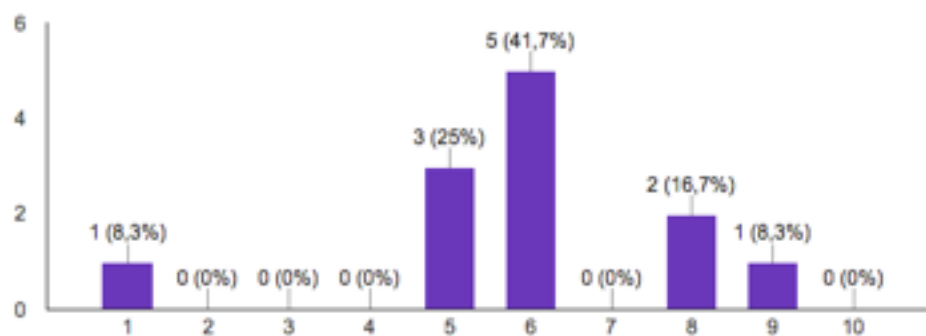
Misschien wel iets té zakelijk.. maar hoeft niet altijd negatief te zijn

te agressieve communicatie. Alsof een klant de rekening niet kan "vergeten"

te agressief, termen als incasseren komen hard over alsof je iets fout hebt gedaan terwijl je gewoon vergeten kan zijn te betalen.

'Bekijk onze dienst' - klinkt wat vrijblijvend. Ik denk dat je er toch beter een knop van kunt maken

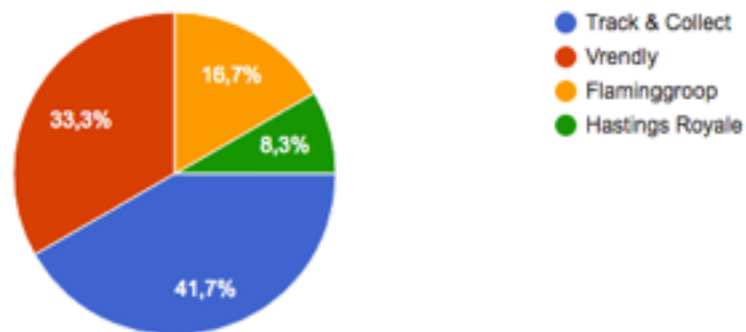
Welk cijfer zou je Hastings Royale geven? (12 reacties)



Je kiest voor Hastings Royale, wat zou je er maandelijks voor willen betalen? (11 reacties)

50
0
1% factuurbedrag
10
5
een percentage van wat er binnenkomt? moeilijk
15
Geen idee.. licht aan de bedragen die ze binnen halen en hoeveel werk dat was
zie track en collect
5 euro
Meer dan de anderen, door zijn chique uitstraling

Welke dienst zou je kiezen voor je bedrijf (12 reacties)



Ligt je antwoord toe (10 reacties)

Combinatie vrendly en flamingo

meest logische naam

Wij stellen onze klant centraal en bellen vaak ipv mailen

sprekt het meest aan bij mij als persoon en bij mijn bedrijf

het persoonlijke ervan...hoewel, als het iemand is met een kutstem of met de stem van Jan Joost of Trix, dan is dat niet goed voor het imago van mijn bedrijf. Dus alleen als die Flamingo een zwoel iemand laat bellen naar mijn klanten.

geen idee eigenlijk

Ziet er het betrouwbaarst uit. Flaminggroep ziet er het mooist uit alleen die spelfouten in de naam spreekt mij niet aan (ik snap 'm wel overigens)

Of een combinatie tussen 1e relaxte aanmaning, 2e wat dwingender etc.

duidelijk, juiste mix tussen zakelijk en vriendelijk en eenvoudig te gebruiken

Vrendly lijkt wat moderner en goedkoper dan Hastings Royale. De andere 2 zijn helemaal niets.

RESULTATEN PARTICIPANT BASED EVALUATION

Volledige naam: Daan Rosbergen



Valt in de doelgroep

Functie: Eenmanszaak, zzp'er

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP

	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Eén van je klanten betaald constant te laat en je bent het zat de klant hieraan te herinneren. Je wilt voor deze klant debiteurenbeheer.		0:58 m		Kleur van de fab button aanpassen.
	2. Je maakt gebruik van DigitaleFactuur, een programma voor online facturatie en boekhouding. Je wilt alle facturen waarvan de betaaldatum is verlopen automatisch overdragen aan Vrendly.	Koppeling doormiddel van inloggen bij website doen.	0:18 m		Koppeling tabs bij facturen om deze functionaliteit meer centraal te zetten.
	3. Je vindt Vrendly het geld niet waard en wilt weer zelf debiteurenbeheer voeren. Je wilt je abonnement opzeggen.		0:25 m		
	4. Je wilt al je klanten vanaf heden tutoyeren als je ze door Vrendly laat aanspreken op hun betaalgedrag.		0:03 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	5. Je compagnon wil toegang tot het account dat je bij Vrendly hebt. Je wilt je compagnon toegang geven tot jouw account.		0:03 m	✓	Opslaan knop toevoegen aan instellingen.
	6. Met een van je klanten heb je een afspraak over de betaling, hij hoeft namelijk pas over een half jaar te betalen. Zijn factuur staat echter al wel in Vrendly.	Zoekt eerst bij betalingsregeling.	0:42 m	✓	
	7. Je wilt gebruik maken van het automatische debiteurenbeheer van Vrendly maar wel uit eigen naam.		0:13 m	✓	
	8. Je wilt één van je klanten ferm laten aanspreken op zijn betaalgedrag door Vrendly.		0:15 m	✓	

Vragen over crediteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Instellingen geven mij de mogelijkheid debiteurenbeheer uit te besteden op mijn eigen manier.

2. Wat was het slechtste aan het prototype?

—

3. Wat moet er volgens jou anders?

—

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

Overzicht van de facturen die uit de koppeling komen, die moet ik dan met één druk op de knop kunnen toevoegen. Wat is de voortgang en wanneer krijg ik betaald?

5. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Ja duidelijk, ik mis alleen de factuurdatum en hoe lang de factuur al openstaat.

6. Bij de globale instellingen, welke instellingen vind je het belangrijkste, mis je hier iets?

Dat hangt er vanaf welke instelling ik moet wijzigen anders kom ik hier niet echt terecht. Ik mis mijn bedrijfsgegevens.

7. Wat vind je van het handmatig toevoegen van facturen?

Teveel werk, dat doe ik liever via een koppeling.

8. Als je een factuur in detail bekijkt, mis je dan informatie?

Wanneer er voor het laatst is betaald.

9. Bij de factuur specifieke instellingen, welke instellingen vind je hier het belangrijkste, mis je bepaalde instellingen?

Nee dit is duidelijk

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Via de e-mail van Vrendly kom je in het portaal, je wilt het openstaande bedrag z.s.m voldoen op de manier die voor jou het beste past.	Ik zou graag betalingen met creditcard willen doen.	0:19 m		
	2. Je vindt de herinnering aan betaling niet terecht en wilt dat laten weten aan Vrendly. Om er zeker van te zijn dat Vrendly je gelooft voeg je een bestand bij.		0:10 m		
	3. Je wordt herinnert aan een openstaande factuur, je hebt momenteel niet genoeg geld op je rekening maar wilt toch z.s.m betalen.	Aanvragen van betalingsregeling. Kijkt lang naar de regeling om het volledig te begrijpen voor hij de regeling accepteert.	0:37 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	4. Je wilt alle bedragen die openstaan z.s.m betalen.		0:04 m	✓	
	5. Je twijfelt aan de legitimiteit van Vrendly en wilt controleren of de facturen waarvan ze pretenderen deze voor jou opdrachtgevers te voldoen echt zijn.	Bewijs zou ik veranderen naar factuur bekijken o.i.d	0:08 m	✓	

Vragen over debiteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Helder, overzichtelijk.

2. Wat was het slechts aan het prototype?

De kleur groen.

3. Wat moet er volgens jou anders?

De tekst in de mail vind ik te lang voor de telefoon.

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

—

5. Wat vind je van de tekst in de e-mail, zit alle informatie er in die je verwacht?

Deftig. Weinig structuur. Ik kan er niet snel genoeg doorheen scannen.

6. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Staan deze facturen open bij Vrendly? Niet bij de klant?

7. Als je de factuur bekijkt die je nog moet betalen, heb je dan genoeg aan de informatie die je ziet?

De pdf van de factuur met factuur regels. De factuur zelf dus.

8. Wat vind je van de betalingsopties? Mis je een optie?

Creditcard

9. Hoe vind je de mogelijkheid om een klacht in te dienen, is deze compleet genoeg?

Goed

10. Wat vind je van de mogelijkheid tot betalingsregeling, is het duidelijk wat je te wachten staat als je deze aangaat?

Betaal ik niet 1 cent te weinig? Moet ik elke termijn apart via iDeal betalen? Wordt ik op de hoogte gehouden?

11. Wat vind je van de manier waarop Vrendly je benaderd?

Deftig, zou wat sneller alle informatie in mij willen opnemen.

12. Zou je betalingen sneller voldoen door deze manier van benaderen?

Niet perse, doordat het betalen zo makkelijk is wel.

Volledige naam: Jacowies Surie



Valt in de doelgroep

Functie: Eigenaar JScommunicatie

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP

	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Eén van je klanten betaald constant te laat en je bent het zat de klant hieraan te herinneren. Je wilt voor deze klant debiteurenbeheer.	Bekijkt eerste de lijst met facturen	2:04 m		
	2. Je maakt gebruik van DigitaleFactuur, een programma voor online facturatie en boekhouding. Je wilt alle facturen waarvan de betaaldatum is verlopen automatisch overdragen aan Vrendly.		0:20 m		
	3. Je vindt Vrendly het geld niet waard en wilt weer zelf debiteurenbeheer voeren. Je wilt je abonnement opzeggen.		0:21 m		
	4. Je wilt al je klanten vanaf heden tutoyeren als je ze door Vrendly laat aanspreken op hun betaalgedrag.		0:03 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	5. Je compagnon wil toegang tot het account dat je bij Vrendly hebt. Je wilt je compagnon toegang geven tot jouw account.		0:02 m	✓	
	6. Met een van je klanten heb je een afspraak over de betaling, hij hoeft namelijk pas over een half jaar te betalen. Zijn factuur staat echter al wel in Vrendly.		0:12 m	✓	
	7. Je wilt gebruik maken van het automatische debiteurenbeheer van Vrendly maar wel uit eigen naam.		0:12 m	✓	
	8. Je wilt één van je klanten ferm laten aanspreken op zijn betaalgedrag door Vrendly.		0:06 m	✓	

Vragen over crediteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Helder, overzichtelijk en veel opties.

2. Wat was het slechtste aan het prototype?

De kleur groen.

3. Wat moet er volgens jou anders?

—

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

5. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Redelijk overzichtelijk; ik zou de betaalde facturen ander kleurtje geven dan de openstaande.

6. Bij de globale instellingen, welke instellingen vind je het belangrijkste, mis je hier iets?

Ik zou tutoyeren en niveau vriendelijkheid omdraaien.

7. Wat vind je van het handmatig toevoegen van facturen?

Goed, duidelijk.

8. Als je een factuur in detail bekijkt, mis je dan informatie?

De datum van betalen

9. Bij de factuur specifieke instellingen, welke instellingen vind je hier het belangrijkste, mis je bepaalde instellingen?

Nee.

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Via de e-mail van Vrendly kom je in het portaal, je wilt het openstaande bedrag z.s.m voldoen op de manier die voor jou het beste past.		0:09 m		
	2. Je vindt de herinnering aan betaling niet terecht en wilt dat laten weten aan Vrendly. Om er zeker van te zijn dat Vrendly je gelooft voeg je een bestand bij.		0:19 m		
	3. Je wordt herinnert aan een openstaande factuur, je hebt momenteel niet genoeg geld op je rekening maar wilt toch z.s.m betalen.		0:22 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	4. Je wilt alle bedragen die openstaan z.s.m betalen.		0:03 m	✓	
	5. Je twijfelt aan de legitimiteit van Vrendly en wilt controleren of de facturen waarvan ze pretenderen deze voor jou opdrachtgevers te voldoen echt zijn.	Tab extra toevoegen voor bewijs.	0:17 m	✓	

Vragen over debiteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Helder, overzichtelijk.

2. Wat was het slechts aan het prototype?

De kleur groen.

3. Wat moet er volgens jou anders?

De tekst in de mail vind ik te lang voor de telefoon.

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

—

5. Wat vind je van de tekst in de e-mail, zit alle informatie er in die je verwacht?

Te lang.

6. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Begrijp het.

7. Als je de factuur bekijkt die je nog moet betalen, heb je dan genoeg aan de informatie die je ziet?

Misschien een datum.

8. Wat vind je van de betalingsopties? Mis je een optie?

Nee

9. Hoe vind je de mogelijkheid om een klacht in te dienen, is deze compleet genoeg?

Ja hoor.

10. Wat vind je van de mogelijkheid tot betalingsregeling, is het duidelijk wat je te wachten staat als je deze aangaat?

Ja echt fijn.

11. Wat vind je van de manier waarop Vrendly je benaderd?

Adequate.

12. Zou je betalingen sneller voldoen door deze manier van benaderen?

Ja, op zich. Denk dat enkel een herinnering al voldoet.

Volledige naam: Jan Joost de Jongen

☐ Valt in de doelgroep

Functie: Marketeer

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP

	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Eén van je klanten betaald constant te laat en je bent het zat de klant hieraan te herinneren. Je wilt voor deze klant debiteurenbeheer.	Neem de tijd om alles te bekijken, weet direct waar hij moet zijn.	1:16 m		
	2. Je maakt gebruik van DigitaleFactuur, een programma voor online facturatie en boekhouding. Je wilt alle facturen waarvan de betaaldatum is verlopen automatisch overdragen aan Vrendly.		0:07 m		
	3. Je vindt Vrendly het geld niet waard en wilt weer zelf debiteurenbeheer voeren. Je wilt je abonnement opzeggen.		0:40 m		te lastig misschien, toch naar abonnement aanpassen verplaatsen.
	4. Je wilt al je klanten vanaf heden tutoyeren als je ze door Vrendly laat aanspreken op hun betaalgedrag.		0:02 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	5. Je compagnon wil toegang tot het account dat je bij Vrendly hebt. Je wilt je compagnon toegang geven tot jouw account.		0:03 m	✓	
	6. Met een van je klanten heb je een afspraak over de betaling, hij hoeft namelijk pas over een half jaar te betalen. Zijn factuur staat echter al wel in Vrendly.		0:10 m	✓	
	7. Je wilt gebruik maken van het automatische debiteurenbeheer van Vrendly maar wel uit eigen naam.	Denkt aan het veranderen van teksten niet aan een huisstijl	1:08 m	✓	
	8. Je wilt één van je klanten ferm laten aanspreken op zijn betaalgedrag door Vrendly.		0:05 m	✓	

Vragen over crediteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Overzichtelijk, duidelijk, globale en specifieke instellingen zijn handig.

2. Wat was het slechtste aan het prototype?

Overzicht van facturen, geen totaal te vinden, geen filter opties.

3. Wat moet er volgens jou anders?

Zie antwoord 2

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

5. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

De factuurdatum in het overzicht kan handig zijn voor het overzicht indien er veel facturen zijn.

6. Bij de globale instellingen, welke instellingen vind je het belangrijkste, mis je hier iets?

Ik vind de manier van aanspreken het belangrijkste aspect, dit staat op een goede en intuïtieve plaats.

7. Wat vind je van het handmatig toevoegen van facturen?

Handig en overzichtelijk.

8. Als je een factuur in detail bekijkt, mis je dan informatie?

Verloopdatum van de factuur.

9. Bij de factuur specifieke instellingen, welke instellingen vind je hier het belangrijkste, mis je bepaalde instellingen?

De belangrijke punten staan er, ik mis niks.

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	1. Via de e-mail van Vrendly kom je in het portaal, je wilt het openstaande bedrag z.s.m voldoen op de manier die voor jou het beste past.	Hoeveel en van wie zie ik niet in de e-mail, om vertrouwen te wekken is het handig om te vertellen wie Vrendly is en wat ze doen.	0:20 m	✓	
	2. Je vindt de herinnering aan betaling niet terecht en wilt dat laten weten aan Vrendly. Om er zeker van te zijn dat Vrendly je gelooft voeg je een bestand bij.		0:21 m	✓	
	3. Je wordt herinnert aan een openstaande factuur, je hebt momenteel niet genoeg geld op je rekening maar wilt toch z.s.m betalen.		0:18 m	✓	

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	4. Je wilt alle bedragen die openstaan z.s.m betalen.		0:02 m	✓	
	5. Je twijfelt aan de legitimiteit van Vrendly en wilt controleren of de facturen waarvan ze pretenderen deze voor jou opdrachtgevers te voldoen echt zijn.		0:05 m	✓	

Vragen over debiteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Alles in een keer betalen, en de optie voor klagen.

2. Wat was het slechts aan het prototype?

Zou nog een keer iDeal toevoegen in de lijst met betaal opties.

3. Wat moet er volgens jou anders?

Overschrijven verder wegmoffelen want dat wil niemand en dat wil je bedrijf niet.

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

—

5. Wat vind je van de tekst in de e-mail, zit alle informatie er in die je verwacht?

Goed dat de de knoppen 'betalen' en 'naar het portaal' direct zichtbaar zijn nadat de mogelijkheden besproken zijn.

6. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Misschien per factuur ook een directe betaalknop.

7. Als je de factuur bekijkt die je nog moet betalen, heb je dan genoeg aan de informatie die je ziet?

Ik zou graag een mogelijkheid hebben om de originele factuur in te zien.

8. Wat vind je van de betalingsopties? Mis je een optie?

Creditcard

9. Hoe vind je de mogelijkheid om een klacht in te dienen, is deze compleet genoeg?

Ja

10. Wat vind je van de mogelijkheid tot betalingsregeling, is het duidelijk wat je te wachten staat als je deze aangaat?

Goed, misschien dat het ook handig is om zelf een voorstel te kunnen formuleren.

11. Wat vind je van de manier waarop Vrendly je benaderd?

Goed, fijne herinnering.

12. Zou je betalingen sneller voldoen door deze manier van benaderen?

Indien mogelijk zou ik direct betalen, door de betalingsoptie is dat eigenlijk altijd een optie.

Volledige naam: Jordi Gräffner

☐ Valt in de doelgroep

Functie: Developer

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP

	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Eén van je klanten betaald constant te laat en je bent het zat de klant hieraan te herinneren. Je wilt voor deze klant debiteurenbeheer.	Snapt scenario niet, gaat opzoek naar klanten lijst omdat hij een klant wilt toevoegen.	0.47 m		
	2. Je maakt gebruik van DigitaleFactuur, een programma voor online facturatie en boekhouding. Je wilt alle facturen waarvan de betaaldatum is verlopen automatisch overdragen aan Vrendly.	Zoekt eerst bij toevoegen factuur.	0:44 m		Geen slecht idee om daar te laten weten dat het systeem ook gekoppeld kan worden.
	3. Je vindt Vrendly het geld niet waard en wilt weer zelf debiteurenbeheer voeren. Je wilt je abonnement opzeggen.		0:29 m		
	4. Je wilt al je klanten vanaf heden tutoyeren als je ze door Vrendly laat aanspreken op hun betaalgedrag.		0:02 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	5. Je compagnon wil toegang tot het account dat je bij Vrendly hebt. Je wilt je compagnon toegang geven tot jouw account.		0:07 m	✓	
	6. Met een van je klanten heb je een afspraak over de betaling, hij hoeft namelijk pas over een half jaar te betalen. Zijn factuur staat echter al wel in Vrendly.	Zoekt eerst onder herinnerings-frequentie.	0:42 m	✓	
	7. Je wilt gebruik maken van het automatische debiteurenbeheer van Vrendly maar wel uit eigen naam.	Past het in eerste instantie voor maar één klant aan.	0:05 m	✓	
	8. Je wilt één van je klanten ferm laten aanspreken op zijn betaalgedrag door Vrendly.	Zoekt naar klanten inplaats van naar de factuur te gaan.	+ 2:00 m	✓	

Vragen over crediteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Scannen van de factuur

2. Wat was het slechtste aan het prototype?

Niveau van vriendelijkheid was lastig te vinden.

3. Wat moet er volgens jou anders?

Overzicht van klanten

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

Zie antwoord 3

5. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Duidelijk overzicht, goed dat de crediteur gelijk duidelijk een overzicht heeft van openstaande en betaalde facturen. Misschien dat er via optie knop een filter gezet kan worden op klanten, dus dat je een overzicht krijgt van al jouw klanten, en deze vervolgens kan selecteren om de bijbehorende facturen te zien.

6. Bij de globale instellingen, welke instellingen vind je het belangrijkste, mis je hier iets?

Account instellingen en eigen huisstijl zijn denk ik het belangrijkste omdat dit het eerste is wat ik zou instellen. Ik mis niks.

7. Wat vind je van het handmatig toevoegen van facturen?

Duidelijk en simpel, niks aan veranderen.

8. Als je een factuur in detail bekijkt, mis je dan informatie?

Ik mis geen informatie.

9. Bij de factuur specifieke instellingen, welke instellingen vind je hier het belangrijkste, mis je bepaalde instellingen?

Betalingsafspraken toevoegen en betalingsregeling vind ik het belangrijkste omdat ik dit als eerste zal instellen. Ik mis geen instellingen.

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Via de e-mail van Vrendly kom je in het portaal, je wilt het openstaande bedrag z.s.m voldoen op de manier die voor jou het beste past.		0:08 m		
	2. Je vindt de herinnering aan betaling niet terecht en wilt dat laten weten aan Vrendly. Om er zeker van te zijn dat Vrendly je gelooft voeg je een bestand bij.		0:15 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	3. Je wordt herinnert aan een openstaande factuur, je hebt momenteel niet genoeg geld op je rekening maar wilt toch z.s.m betalen.		0:14 m	✓	
	4. Je wilt alle bedragen die openstaan z.s.m betalen.		0:02 m	✓	
	5. Je twijfelt aan de legitimiteit van Vrendly en wilt controleren of de facturen waarvan ze pretenderen deze voor jou opdrachtgevers te voldoen echt zijn.		0:15 m	✓	

Vragen over debiteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Je kan snel en gemakkelijk betalen.

2. Wat was het slechts aan het prototype?

—

3. Wat moet er volgens jou anders?

Bewijs mag wat duidelijker.

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

—

5. Wat vind je van de tekst in de e-mail, zit alle informatie er in die je verwacht?

Het is misschien handig als er een lijst in de mail staat van de crediteur(en) waaraan de debiteur een bedrag verschuldigd is.

6. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Duidelijk en simpel. Ik mis geen informatie.

7. Als je de factuur bekijkt die je nog moet betalen, heb je dan genoeg aan de informatie die je ziet?

Ja ik heb genoeg informatie. Het is simpel en gebruiksvriendelijk.

8. Wat vind je van de betalingsopties? Mis je een optie?

Ik mis geen optie.

9. Hoe vind je de mogelijkheid om een klacht in te dienen, is deze compleet genoeg?

Duidelijk.

10. Wat vind je van de mogelijkheid tot betalingsregeling, is het duidelijk wat je te wachten staat als je deze aangaat?

Overzichtelijk. Ik mis geen informatie.

11. Wat vind je van de manier waarop Vrendly je benaderd?

Vriendelijk.

12. Zou je betalingen sneller voldoen door deze manier van benaderen?

Ja.

Volledige naam: Marijke Verboom



Valt in de doelgroep

Functie: Ceasar therapeute in maatschap

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP

	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Eén van je klanten betaald constant te laat en je bent het zat de klant hieraan te herinneren. Je wilt voor deze klant debiteurenbeheer.	Reeds voldaan in facturen controleren moet er niet uitzien alsof het bedrag is voldaan.	1:50 m		
	2. Je maakt gebruik van DigitaleFactuur, een programma voor online facturatie en boekhouding. Je wilt alle facturen waarvan de betaaldatum is verlopen automatisch overdragen aan Vrendly.	Niet gehaald Reden: kon instellingen niet vinden, had nog nooit gezien dat een tandwiel voor instellingen staat.	—		
	3. Je vindt Vrendly het geld niet waard en wilt weer zelf debiteurenbeheer voeren. Je wilt je abonnement opzeggen.	Zoekt eerst bij abonnement aanpassen, dat is de bedoeling.	1:02 m		
	4. Je wilt al je klanten vanaf heden tutoyeren als je ze door Vrendly laat aanspreken op hun betaalgedrag.	Stelt tutoyeren voor een klant in. Moet instellen voor alle klanten. Verwarring tussen globale en factuur specifieke instellingen.	0:20 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	5. Je compagnon wil toegang tot het account dat je bij Vrendly hebt. Je wilt je compagnon toegang geven tot jouw account.		0:09 m	✓	
	6. Met een van je klanten heb je een afspraak over de betaling, hij hoeft namelijk pas over een half jaar te betalen. Zijn factuur staat echter al wel in Vrendly.		0:18 m	✓	
	7. Je wilt gebruik maken van het automatische debiteurenbeheer van Vrendly maar wel uit eigen naam.	Stelt weer eerst eigen huisstijl in bij factuur specifieke instellingen. Reden, ik verwacht uitleg. Als je het eenmaal weet is het niet moeilijk.	0:13 m	✓	
	8. Je wilt één van je klanten ferm laten aanspreken op zijn betaalgedrag door Vrendly.		1:10 m	✓	

Vragen over crediteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Overzichtelijk, makkelijk te leren gebruiken.

2. Wat was het slechtste aan het prototype?

Was onduidelijk en verwarrend dat Vrendly in de lijst met debiteuren staat.

3. Wat moet er volgens jou anders?

Uitleg wat de schermen die ik zie betekenen en kunnen.

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

—

5. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Duidelijk overzicht. Mis niets.

6. Bij de globale instellingen, welke instellingen vind je het belangrijkste, mis je hier iets?

Begreep aanvankelijk systeem koppelen niet direct. Bleek na uitleg logisch. Mis niets.

7. Wat vind je van het handmatig toevoegen van facturen?

Handig

8. Als je een factuur in detail bekijkt, mis je dan informatie?

Nee

9. Bij de factuur specifieke instellingen, welke instellingen vind je hier het belangrijkste, mis je bepaalde instellingen?

Herinneringsfrequentie

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Via de e-mail van Vrendly kom je in het portaal, je wilt het openstaande bedrag z.s.m voldoen op de manier die voor jou het beste past.		0:06 m		
	2. Je vindt de herinnering aan betaling niet terecht en wilt dat laten weten aan Vrendly. Om er zeker van te zijn dat Vrendly je gelooft voeg je een bestand bij.	Duurde even voor de tab 'klacht' werd gevonden. Daarna vrij snel afgehandeld.	0:50 m		
	3. Je wordt herinnert aan een openstaande factuur, je hebt momenteel niet genoeg geld op je rekening maar wilt toch z.s.m betalen.	Zelfde verhaal als scenario 2, duurde even tot regeling werd gevonden.	0:52 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	4. Je wilt alle bedragen die openstaan z.s.m betalen.	Betaald eerst een factuur in plaats van alle maal, snapte scenario niet.	0:29 m	✓	
	5. Je twijfelt aan de legitimiteit van Vrendly en wilt controleren of de facturen waarvan ze pretenderen deze voor jou opdrachtgevers te voldoen echt zijn.		0:40 m	✓	

Vragen over debiteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Overzichtelijk, makkelijk te leren gebruiken.

2. Wat was het slechts aan het prototype?

Overzicht, klacht, regeling is voor mij niet duidelijk, zou daar pijltjes bij doen. In elk geval moeten ze meer opvallen.

3. Wat moet er volgens jou anders?

Antwoord op 2

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

—

5. Wat vind je van de tekst in de e-mail, zit alle informatie er in die je verwacht?

I.p.v zo snel mogelijk: betaling moet op die datum binnen zijn.

6. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Ik begrijp wat er staat, mis er niks aan.

7. Als je de factuur bekijkt die je nog moet betalen, heb je dan genoeg aan de informatie die je ziet?

Ja

8. Wat vind je van de betalingsopties? Mis je een optie?

Goed en gemakkelijk. Mis geen optie.

9. Hoe vind je de mogelijkheid om een klacht in te dienen, is deze compleet genoeg?

Keurig. Lijkt mij wel.

10. Wat vind je van de mogelijkheid tot betalingsregeling, is het duidelijk wat je te wachten staat als je deze aangaat?

Ja duidelijk. Mooi dat dat ook kan.

11. Wat vind je van de manier waarop Vrendly je benaderd?

Goed, zou het gelijk overmaken.

12. Zou je betalingen sneller voldoen door deze manier van benaderen?

Zie vorige vraag.

Volledige naam: Pim Scherpenzeel



Valt in de doelgroep

Functie: Werkt voor Scherp Advies, Scherp Volleybal en is bondscoach van het Nederlands zitvolleybalteam.

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP

	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Eén van je klanten betaald constant te laat en je bent het zat de klant hieraan te herinneren. Je wilt voor deze klant debiteurenbeheer.	Overzicht van facturen is verwarrend omdat die al is ingevuld. Begreep scenario niet waardoor handeling lang duurde.	2.57 m		
	2. Je maakt gebruik van DigitaleFactuur, een programma voor online facturatie en boekhouding. Je wilt alle facturen waarvan de betaaldatum is verlopen automatisch overdragen aan Vrendly.	Dacht dat hij zich in DigitaleFactuur bevond en niet in Vrendly waardoor het niet logisch was om te koppelen met DF. Mijn uitleg had beter gemoeten vooraf.	1:30 m		
	3. Je vindt Vrendly het geld niet waard en wilt weer zelf debiteurenbeheer voeren. Je wilt je abonnement opzeggen.		0:46 m		
	4. Je wilt al je klanten vanaf heden tutoyeren als je ze door Vrendly laat aanspreken op hun betaalgedrag.		0:03 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	5. Je compagnon wil toegang tot het account dat je bij Vrendly hebt. Je wilt je compagnon toegang geven tot jouw account.		0:05 m	✓	
	6. Met een van je klanten heb je een afspraak over de betaling, hij hoeft namelijk pas over een half jaar te betalen. Zijn factuur staat echter al wel in Vrendly.	Zoekt eerst in globale instellingen.	1:10 m	✓	
	7. Je wilt gebruik maken van het automatische debiteurenbeheer van Vrendly maar wel uit eigen naam.	Eerst stelt hij factuur specifiek in. Merkt dat zelf op en past het aan.	0:15 m	✓	
	8. Je wilt één van je klanten ferm laten aanspreken op zijn betaalgedrag door Vrendly.		0:10 m	✓	

Vragen over crediteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Meeste is duidelijk

2. Wat was het slechtste aan het prototype?

Ik snapte niet dat ik op de facturen in de lijst kon klikken.

3. Wat moet er volgens jou anders?

Abonnement opzeggen wil ik bij abonnement aanpassen zien.

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

5. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Ik snap wat er staat en mis niets.

6. Bij de globale instellingen, welke instellingen vind je het belangrijkste, mis je hier iets?

Belangrijkst lijkt mij de account instellingen. Ik weet niet wat ik mis.

7. Wat vind je van het handmatig toevoegen van facturen?

Duidelijk

8. Als je een factuur in detail bekijkt, mis je dan informatie?

Ja, hoelang staat de factuur al open? Wanneer is de betaaltermijn verstreken?

9. Bij de factuur specifieke instellingen, welke instellingen vind je hier het belangrijkste, mis je bepaalde instellingen?

Niet.

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Via de e-mail van Vrendly kom je in het portaal, je wilt het openstaande bedrag z.s.m voldoen op de manier die voor jou het beste past.		0:15 m		
	2. Je vindt de herinnering aan betaling niet terecht en wilt dat laten weten aan Vrendly. Om er zeker van te zijn dat Vrendly je gelooft voeg je een bestand bij.		0:23 m		
	3. Je wordt herinnert aan een openstaande factuur, je hebt momenteel niet genoeg geld op je rekening maar wilt toch z.s.m betalen.		0:08 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	4. Je wilt alle bedragen die openstaan z.s.m betalen.		0:04 m	✓	
	5. Je twijfelt aan de legitimiteit van Vrendly en wilt controleren of de facturen waarvan ze pretenderen deze voor jou opdrachtgevers te voldoen echt zijn.		0:07 m	✓	

Vragen over debiteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Kort, bondig, weinig handelingen.

2. Wat was het slechts aan het prototype?

—

3. Wat moet er volgens jou anders?

—

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

Uitleg

5. Wat vind je van de tekst in de e-mail, zit alle informatie er in die je verwacht?

Ik zou niet schrijven: "wij willen u eraan herinneren" maar: "hierbij herinneren wij u aan..." Ook niet "wij willen u vragen" maar: "wij verzoeken u om....". En ik vind de afsluitende zin niet geweldig: "wij verwachten... geïnformeerd". Ik zou dit helemaal weglaten of wellicht zelfs iets van: "wij vertrouwen op een spoedige betaling".

6. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Nee, deze snap ik niet goed. Ik begrijp niet welk bedrijf "van mij" is.

7. Als je de factuur bekijkt die je nog moet betalen, heb je dan genoeg aan de informatie die je ziet?

Ja

8. Wat vind je van de betalingsopties? Mis je een optie?

Creditcard

9. Hoe vind je de mogelijkheid om een klacht in te dienen, is deze compleet genoeg?

Is het meteen een klacht? Kan je het ook opmerking oid noemen? Maar het is wel compleet genoeg.

10. Wat vind je van de mogelijkheid tot betalingsregeling, is het duidelijk wat je te wachten staat als je deze aangaat?

Ja

11. Wat vind je van de manier waarop Vrendly je benaderd?

Uitstekend, zou de tekst dus zelf wat anders schrijven.

12. Zou je betalingen sneller voldoen door deze manier van benaderen?

Sneller, denk het, kan wel erg makkelijk.

Volledige naam: Sam Peek

☐ Valt in de doelgroep

Functie: Grafisch ontwerper

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP					
	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Eén van je klanten betaald constant te laat en je bent het zat de klant hieraan te herinneren. Je wilt voor deze klant debiteurenbeheer.	Snapt scenario niet, gaat opzoek naar klanten lijst omdat hij een klant wilt toevoegen.	1.52 m		
	2. Je maakt gebruik van DigitaleFactuur, een programma voor online facturatie en boekhouding. Je wilt alle facturen waarvan de betaaldatum is verlopen automatisch overdragen aan Vrendly.		0:10 m		
	3. Je vindt Vrendly het geld niet waard en wilt weer zelf debiteurenbeheer voeren. Je wilt je abonnement opzeggen.		0:30 m		
	4. Je wilt al je klanten vanaf heden tutoyeren als je ze door Vrendly laat aanspreken op hun betaalgedrag.		0:16 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	5. Je compagnon wil toegang tot het account dat je bij Vrendly hebt. Je wilt je compagnon toegang geven tot jouw account.		0:03 m	✓	
	6. Met een van je klanten heb je een afspraak over de betaling, hij hoeft namelijk pas over een half jaar te betalen. Zijn factuur staat echter al wel in Vrendly.		0:14 m	✓	
	7. Je wilt gebruik maken van het automatische debiteurenbeheer van Vrendly maar wel uit eigen naam.		0:36 m	✓	
	8. Je wilt één van je klanten ferm laten aanspreken op zijn betaalgedrag door Vrendly.		0:20 m	✓	

Vragen over crediteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

duidelijk, ziet er goed uit.

2. Wat was het slechtste aan het prototype?

—

3. Wat moet er volgens jou anders?

—

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

Help knop, iets voor uitleg in elk geval.

5. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Ik begrijp wat er staat.

6. Bij de globale instellingen, welke instellingen vind je het belangrijkste, mis je hier iets?

Ik vind geen instelling het belangrijkste, je hebt ze bijna allemaal wel nodig en ze zijn erg duidelijk.

Misschien een uitlog knop?

7. Wat vind je van het handmatig toevoegen van facturen?

Duidelijk

8. Als je een factuur in detail bekijkt, mis je dan informatie?

Misschien een vervaldatum van de factuur.

9. Bij de factuur specifieke instellingen, welke instellingen vind je hier het belangrijkste, mis je bepaalde instellingen?

Ik vind geen instelling het belangrijkste, je hebt ze bijna allemaal wel nodig en ze zijn duidelijk.

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Via de e-mail van Vrendly kom je in het portaal, je wilt het openstaande bedrag z.s.m voldoen op de manier die voor jou het beste past.		0:09 m		
	2. Je vindt de herinnering aan betaling niet terecht en wilt dat laten weten aan Vrendly. Om er zeker van te zijn dat Vrendly je gelooft voeg je een bestand bij.		0:11 m		
	3. Je wordt herinnert aan een openstaande factuur, je hebt momenteel niet genoeg geld op je rekening maar wilt toch z.s.m betalen.		0:10 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	4. Je wilt alle bedragen die openstaan z.s.m betalen.		0:03 m	✓	
	5. Je twijfelt aan de legitimiteit van Vrendly en wilt controleren of de facturen waarvan ze pretenderen deze voor jou opdrachtgevers te voldoen echt zijn.		0:06 m	✓	

Vragen over debiteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Helder, overzichtelijk.

2. Wat was het slechts aan het prototype?

—

3. Wat moet er volgens jou anders?

—

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

—

5. Wat vind je van de tekst in de e-mail, zit alle informatie er in die je verwacht?

Tekst is duidelijk, vragen worden beantwoord door je door te sturen naar het portaal. Misschien meerdere betaalmogelijkheden behalve iDeal?

6. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Mis geen informatie alles prima.

7. Als je de factuur bekijkt die je nog moet betalen, heb je dan genoeg aan de informatie die je ziet?

Misschien nog een vervaldatum

8. Wat vind je van de betalingsopties? Mis je een optie?

Mis geen opties. Misschien de betaalmogelijkheden op een rijtje? iDeal, Paypal en overschrijven i.p.v dat er nu factuur doorsturen tussenstaat en dat iDeal en kleine knop is en Paypal en overschrijven een grote knop is.

9. Hoe vind je de mogelijkheid om een klacht in te dienen, is deze compleet genoeg?

Ja

10. Wat vind je van de mogelijkheid tot betalingsregeling, is het duidelijk wat je te wachten staat als je deze aangaat?

Ja duidelijk

11. Wat vind je van de manier waarop Vrendly je benaderd?

Goed.

12. Zou je betalingen sneller voldoen door deze manier van benaderen?

Ja.

Volledige naam: Selma Noort



Valt in de doelgroep

Functie: ZZP-er, Schrijfster

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP

	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Eén van je klanten betaald constant te laat en je bent het zat de klant hieraan te herinneren. Je wilt voor deze klant debiteurenbeheer.	Factuur uploaden als bevestiging van handmatig uploaden is dubbel aangezien je dat ook al doet voor je bestand, dat was in dit geval verwarrend	2:57 m		
	2. Je maakt gebruik van DigitaleFactuur, een programma voor online facturatie en boekhouding. Je wilt alle facturen waarvan de betaaldatum is verlopen automatisch overdragen aan Vrendly.		0:43 m		
	3. Je vindt Vrendly het geld niet waard en wilt weer zelf debiteurenbeheer voeren. Je wilt je abonnement opzeggen.		0:06 m		
	4. Je wilt al je klanten vanaf heden tutoyeren als je ze door Vrendly laat aanspreken op hun betaalgedrag.		0:11 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA PRIMAIRE DOELGROEP					
✓	SCENARIO	NOTITIES	TIJD	✓	AANTEKENINGEN
	5. Je compagnon wil toegang tot het account dat je bij Vrendly hebt. Je wilt je compagnon toegang geven tot jouw account.		0:03 m	✓	
	6. Met een van je klanten heb je een afspraak over de betaling, hij hoeft namelijk pas over een half jaar te betalen. Zijn factuur staat echter al wel in Vrendly.	Kijkt eerst bij globale instellingen.	1:19 m	✓	
	7. Je wilt gebruik maken van het automatische debiteurenbeheer van Vrendly maar wel uit eigen naam.	Stelt het eerst in voor één factuur, herstelt daarna door het in te stellen bij globale instellingen.	0:24 m	✓	
	8. Je wilt één van je klanten ferm laten aanspreken op zijn betaalgedrag door Vrendly.		0:18 m	✓	

Vragen over crediteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Lay-out is beknopt en duidelijk.

2. Wat was het slechtste aan het prototype?

—

3. Wat moet er volgens jou anders?

Uitleg

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

Bevestiging van overdragen factuur en voortgang van proces zodat ik kan zien wat er met mijn overgedragen facturen gebeurt.

5. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Snap het.

6. Bij de globale instellingen, welke instellingen vind je het belangrijkste, mis je hier iets?

Herinneringsfrequentie.

7. Wat vind je van het handmatig toevoegen van facturen?

Prima, simpel en vlot.

8. Als je een factuur in detail bekijkt, mis je dan informatie?

Nee

9. Bij de factuur specifieke instellingen, welke instellingen vind je hier het belangrijkste, mis je bepaalde instellingen?

Nee

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	1. Via de e-mail van Vrendly kom je in het portaal, je wilt het openstaande bedrag z.s.m voldoen op de manier die voor jou het beste past.		0:10 m		
	2. Je vindt de herinnering aan betaling niet terecht en wilt dat laten weten aan Vrendly. Om er zeker van te zijn dat Vrendly je gelooft voeg je een bestand bij.		1:05 m		
	3. Je wordt herinnert aan een openstaande factuur, je hebt momenteel niet genoeg geld op je rekening maar wilt toch z.s.m betalen.		0:07 m		

SPIEKBLAD/VERWERKINGSSCHEMA SECUNDAIRE DOELGROEP					
	SCENARIO	NOTITIES	TIJD		AANTEKENINGEN
	4. Je wilt alle bedragen die openstaan z.s.m betalen.		0:18 m		
	5. Je twijfelt aan de legitimiteit van Vrendly en wilt controleren of de facturen waarvan ze pretenderen deze voor jou opdrachtgevers te voldoen echt zijn.		0:10 m		

Vragen over debiteurenportaal na evaluatie/test.

1. Wat was het beste aan het prototype?

Duidelijk, gemakkelijk, tijdbesparend

2. Wat was het slechts aan het prototype?

—

3. Wat moet er volgens jou anders?

—

4. Wat moet er volgens jou aan het systeem worden toegevoegd?

—

5. Wat vind je van de tekst in de e-mail, zit alle informatie er in die je verwacht?

Een betaaltermijn is verstreken niet verlopen, prettig tekst verder, kort en duidelijk.

6. Wat vind je van het overzicht van het portaal? Begrijp je wat er staat? Mis je informatie?

Ik snap het en mis niks.

7. Als je de factuur bekijkt die je nog moet betalen, heb je dan genoeg aan de informatie die je ziet?

Ja

8. Wat vind je van de betalingsopties? Mis je een optie?

Nee

9. Hoe vind je de mogelijkheid om een klacht in te dienen, is deze compleet genoeg?

Prima

10. Wat vind je van de mogelijkheid tot betalingsregeling, is het duidelijk wat je te wachten staat als je deze aangaat?

Ja, als degene die op zijn geld wacht hiermee akkoord is, dan is het een goede en vriendelijke optie .

11. Wat vind je van de manier waarop Vrendly je benaderd?

Zoals ik al eerder zei, prettig tekst.

12. Zou je betalingen sneller voldoen door deze manier van benaderen?

Denk het wel, met iDeal wordt het wel heel makkelijk.