Externe bijlagen afstudeerverslag

User-centered ontwerpen van Elsevier Nextens voor mobiele apparaten bij Reed Business Media

Auteur:
Adriaan Oudijk

Datum:

Vrijdag 6 juni 2014

Eerste examinator:

Dhr. A. J. Reurings

Tweede examinator:

Dhr. J.J. van Beijnum

Bedrijf:

Reed Business Media

Divisie: Data Solutions Group

Locatie:

Radarweg 29,

1043 NX, Amsterdam

Inhoudsopgave

Afstudeerplan

Plan van aanpak

Analyserapport

Adviesrapport

Ontwerprapport

Formulier conceptbespreking

Formulier tussentijds-assessment

Formulier evaluatie door begeleider vanuit het bedrijf

Informatie afstudeerder en gastbedrijf

Afstudeerblok: 2014-1.1 (start uiterlijk 10 februari 2014)
Startdatum uitvoering afstudeeropdracht: 13 januari 2013
Inleverdatum afstudeerdossier volgens jaarrooster: 6 juni 2014

Studentnummer: 09039988
Achternaam: ~~mw /~~ dhr Oudijk
Roepnaam: Adriaan
Adres: Hoenderloostraat 45
Postcode: 2573RK
Woonplaats: Den Haag
Telefoonnummer: n.v.t.
Mobiel nummer: 06-42282230
Privé emailadres: adriaanoudijk@gmail.com

Opleiding:
Locatie: Den Haag ~~/ Delft / Zoetermeer~~
Variant: voltijd

Naam studieloopbaanbegeleider: Alice van Duuren
Naam begeleidend examinator: Bram Reurings
Naam tweede examinator: Jaap van Beijnum

Naam bedrijf: Reed Business Media
Afdeling bedrijf: Data Solutions Group
Bezoekadres bedrijf: Radarweg 29
Postcode bezoekadres: 1043 NX
Postbusnummer: n.v.t.
Postcode postbusnummer: n.v.t.
Plaats: Amsterdam
Telefoon bedrijf: 020-5159222
Telefax bedrijf: 020-5159577

Internetsite bedrijf: www.reedbusiness.nl

Achternaam opdrachtgever: ~~mw /~~ dhr de Groot
Voorletters opdrachtgever: S.
Titulatuur opdrachtgever: n.v.t.
Functie opdrachtgever: Publishing Director Data Solutions Group
Doorkiesnummer opdrachtgever: 020-5159987
Email opdrachtgever: sander.de.groot@reedbusiness.nl

Achternaam bedrijfsmentor: ~~mw /~~ dhr van der Sloot
Voorletters bedrijfsmentor: M.R.
Titulatuur bedrijfsmentor: Ir.
Functie bedrijfsmentor: User Experience Designer
Doorkiesnummer bedrijfsmentor: 020-5159397
Email bedrijfsmentor: rico.van.der.sloot@reedbusiness.nl

Doorkiesnummer afstudeerder: (020-515) 9623
Functie afstudeerder (deeltijd/duaal): Stagiair User Experience Design

Titel afstudeeropdracht:

Afstudeerplan

User-centered ontwerpen van aangiftesoftware *(Elsevier Nextens)* voor mobile gebruik bij Reed Business Media.

Opdrachtomschrijving

1. **Bedrijf**

Reed Business Media is onderdeel van ‘s werelds grootste mediaconcern, Reed Elsevier. Reed Elsevier is in 1993 ontstaan uit de fusie van de uitgeverijen Reed en Elsevier. Reed Business Media is de Nederlandse tak van Reed Elsevier’s uitgeef divisie op het gebied van business to business vakinformatie. Het geeft meer dan 5000 producten uit voor professionals in het bedrijfsleven, de zorg en de overheid; daarbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen print en online.
Het aanbod bestaat onder andere uit boeken, tijdschriften (waaronder Elsevier), losbladige systemen, opleidingen, congressen en (online) software oplossingen. Reed Elsevier heeft wereldwijd iets meer dan 30.000 werknemers.

Reed Business Media bestaat uit verschillende divisies. De divisie verantwoordelijk voor de software oplossingen heet de Data Solutions Group. De afstudeerder voert de opdracht uit binnen deze divisie, bij het User Experience team.

In 2013 heeft de Data Solutions Group op basis van het desktop-aangifteprogramma Elsevier Fiscaal een nieuwe versie gebouwd op vooruitstrevende cloud-technologie; Elsevier Nextens. Het ondersteund de fiscale adviseur in het werkproces.

Elsevier Nextens wordt ondersteund door de online kennisbank, FiscaalTotaal. Dat is een bundel van almanakken, wetteksten, jurisprudentie, besluiten, vakliteratuur en fiscaal nieuws. Het is op dit moment verkrijgbaar als een apart product.

In 2014 zal de kennisbank, FiscaalTotaal, gerebrand worden onder de naam van Elsevier Nextens en als een totaalpakket verkrijgbaar worden.

2. **Probleemstelling**

De Data Solutions Group heeft met de overgang naar software in de cloud de mogelijkheid gekregen om Elsevier Nextens ook aan te gaan bieden voor mobile gebruik.

Op dit moment verwacht de Data Solutions Group dat Elsevier Nextens voor mobile gebruik wenselijk is; er is alleen nog geen formeel onderzoek naar gedaan. Met het onderzoek moet beantwoord worden of er een versie voor tablets, mobiele telefoons, of allebei moet komen en met welke functionaliteiten dat dan gewenst is. De Data Solutions Group wil dit uitgewerkt zien tot een testbaar prototype.

3. **Doelstelling van de afstudeeropdracht**

De afstudeerder komt binnen 17 weken via de user-centered methode tot een prototype van Elsevier Nextens voor tablets, mobiele telefoons, of allebei. Dit wordt ondersteund door een ontwerprapport.

Afstudeerplan

4. **Resultaat**

Een high-fidelity prototype, wat ondersteund wordt door een ontwerprapport.
Dit wordt vervolgens door Reed Media Business gebruikt als aanleiding voor een projectplan om Elsevier Nextens voor mobile apparaten te realiseren.

5. **Uit te voeren werkzaamheden, inclusief een globale fasering, mijlpalen en bijbehorende activiteiten**

Voor de opdracht maakt de afstudeerder gebruik van een projectmanagementmethode en van een ontwerpmethode.

Projectbeheersingsmethode
Voor de afstudeeropdracht wordt door de afstudeerder gebruik gemaakt van de projectbeheersingsmethode "Projectaanpak in zes stappen", 1e druk, 2012; geschreven door Roel Grit. De methode bestaat uit de volgende fasen:

- **Opstarten**
- **Inrichten**
- **Maken plan van aanpak**
- **Uitvoeringsfasen (***in dit geval de fasen uit de ontwerpmethode***)**
- **Opleveren**
- **Afsluiten**

De fasen "opstarten" en "inrichten" zijn met het opstellen van het afstudeerplan doorlopen en de "afsluiten"-fase valt niet binnen de afstudeeropdracht.

Ontwerpmethode
In de afstudeeropdracht wordt door de afstudeerder gebruik gemaakt van de ontwerpmethode uit het boek: "Designing for Interaction" 2e editie, 2010, (ISBN 13: 978-0-321-64339-1) geschreven door Dan Saffer, beschreven in het gelijknamige boek. De methode bestaat uit de volgende fasen:

- ***Design strategy***
- ***Design research***
- ***Structured findings***
- ***Ideation and Design Principles***
- ***Refinement***
- ***Prototyping, Testing and Development***

In de methode wordt in de design strategy-fase voor het gehele project de werkwijze bepaalt. De afstudeerder zal dit net iets anders aanpakken. In de design strategy fase wordt de werkwijze bepaalt voor de design research en structured findings fase. In de overige fasen wordt telkens aan het begin de werkwijze bepaalt voor de activiteiten in deze fase.

Samengestelde fasering:

- **Maken van plan van aanpak**
- **Uitvoeringsfase 1: design strategy**
- **Uitvoeringsfase 2: design research**
- **Uitvoeringsfase 3: structured findings**
- **Uitvoeringsfase 4: ideation and design principles**
- **Uitvoeringsfase 5: refinement**
- **Uitvoeringsfase 6: prototyping, testing and development**
- **Opleveren**

Globale planning

Afstudeerplan

Fase/activiteit	Dagen 70 (totaal)	Week (start)
Maken van plan van aanpak	***2***	***1***
● plan van aanpak schrijven	2	
Uitvoeringsfase 1: *Design Strategy:*	***4***	***1***
● via deskresearch bepalen welke informatie nodig is om de context van het project te begrijpen	1	
● via deskresearch bepalen van de werkwijze voor het in kaart brengen van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal op functionaliteiten	1	
● via deskresearch bepalen van de werkwijze voor het doelgroeponderzoek	1	
● via literatuur-onderzoek de werkwijze bepalen van de interne interviews	1	
Uitvoeringsfase 2: *Design Research:*	***15***	***2***
● interviews afnemen bij Reed Business Media over de werkwijze en business doelstellingen en lange termijnstrategie om de context van de afstudeeropdracht in beeld te krijgen	2	
● via het opstellen van een sitemap en een taskflow de desktop aangiftesoftware (BAS/CAS/VPB/BTW/DAS/) in kaart brengen om basiskennis van de software op te doen	1,5	
● via het opstellen van sitemap en een taskflow Elsevier Nextens in kaart brengen om basiskennis van de software op te doen		
● via het opstellen van sitemaps en taskflows de online kennisbank FiscaalTotaal in kaart brengen om basiskennis van de software op te doen	1	
● via deskresearch de doelgroep analyseren	3	
● interviewen van personen binnen de doelgroep over het werkproces en de context van het gebruik van de aangiftesoftware en FiscaalTotaal in kaart te brengen	3	
● via procesmodellering het werkproces van de doelgroep in kaart brengen om met het ontwerpen de aanknopingspunten inzichtelijk te maken tussen het werkproces en de software voor smartphones of tablets	3	
Uitvoeringsfase 3: *Structured Findings:*	***6,5***	***4***
● uitgevoerde onderzoeken/analyses rapporteren	4,5	
● systeemeisen opstellen via de MoSCoW-methode	2	

Afstudeerplan

Uitvoeringsfase 4: *Ideation and Design Principles*		***9,5***	***6***
● ideeën ontwikkelen en schetsmatig uitwerken	3,5		
● werkwijze bepalen/testplan opstellen voor de validatie met gebruikers	1		
● valideren van de ideeën met gebruikers, op basis van storyboards, om te controleren of de ideeën daadwerkelijk de doelgroep ondersteunen in het werkproces	3		
● rapporteren van de validatie	2		
Uitvoeringsfase 5: *Refinement:*		***16***	***9***
● richtlijnen voor brainstorm vaststellen	1		
● brainstormen voor mogelijkheden binnen het mobile site concept	2		
● wireframes ontwikkelen van de verschillende ideeën, om deze om te zetten tot gefundeerde concepten	2		
● interactie structuur ontwikkelen van de verschillende ideeën, om deze om te zetten tot gefundeerde concepten	2		
● flowchart ontwikkelen van de verschillende ideeën, om deze om te zetten tot gefundeerde concepten	2,		
● projecteren van huisstijl naar visueel ontwerp van de concepten	1,5		
● low-fidelity prototype ontwikkelen (interaction design) van de verschillende ideeën, om deze om te zetten tot gefundeerde concepten	2,5		
● ontwerprapport opstellen ter ondersteuning van de concepten	3		
Uitvoeringsfase 6: *Prototyping, Testing and Development*		***17***	***12***
● werkwijze bepalen/testplan opstellen voor het testen van het interaction design met gebruikers	2		
● testen van het interaction design met gebruikers, op navigatie, visueel ontwerp en de mate van ondersteuning in het werkproces	2		
● testresultaten interaction design rapporteren	2		
● testresultaten verwerken tot één beste ontwerp in een high fidelity prototype	2		
● testresultaten verwerken in het ontwerprapport	2		
● scenario based testen van het high fidelity prototype op usability	2		
● testresultaten rapporteren	1		
● testresultaten verwerken tot het finale high fidelity prototype	3		
Opleveren			

- presenteren van onderzoeksresultaten, visie en het ontwerp aan stakeholders van de Data Solutions Group 1

Afstudeerplan

6. **Op te leveren (tussen)producten**

- ***Plan van aanpak maken:*** plan van aanpak
- ***Uitvoeringsfase 2: design research:*** losse documenten die worden gevormd tot het analyserapport in de volgende fase
- ***Uitvoeringsfase 3: structured findings:*** analyserapport
- ***Uitvoeringsfase 4: ideation & design principles:*** adviesrapport
- ***Uitvoeringsfase 5: refinement:*** Low fidility prototype, ontwerprapport (nteractie-ontwerp-deel)
- ***Uitvoeringsfase 6: prototyping, testing and development*:** high fidelity prototype, ontwerprapport (compleet)

Afstudeerplan

7. **Te demonstreren competenties en wijze waarop**

Opstellen analyserapportage (probleem, gebruikers, context, krachtenveld)
De afstudeerder gaat de beheersing van deze beroepstaak aantonen via het analyserapport in de ***uivoeringsfase 3: structured sindings.***

Opstellen interaction design
De afstudeerder gaat de beheersing van deze beroepstaak aantonen via het ontwerprapport in de ***uitvoeringsfase 5: refinement***. Het rapport wordt naar aanleiding van de gebruikerstest aangevuld in de ***uitvoeringsfase 6: prototyping, testing and development*.**

Opstellen testplan en testrapportage
De afstudeerder gaat de beheersing van deze beroepstaak aantonen via het testplan en de 1e en 2e testrapportage in de ***uitvoeringsfase 6: prototyping, testing and development*:**.

Vormgeving ontwerpen
De afstudeerder gaat de beheersing van deze beroepstaak aantonen via het finale high fidelity prototype in de ***Uitvoeringsfase 6: prototyping, testing and development*.**

Prototype maken via prototype-tool
De afstudeerder gaat de beheersing van deze beroepstaak via het finale high-fidelity prototype in de ***uitvoeringsfase 6: prototyping, testing and development*:**.

Plan van aanpak

User-centered ontwerpen van Elsevier Nextens voor mobile gebruik bij Reed Business Media

9 januari 2014, te Amsterdam

Bedrijf: Reed Business Media
Divisie: Data Solutions Group
Auteur: Adriaan Oudijk
adriaan.oudijk@reedbusiness.nl
Begeleider: Rico van der Sloot
rico.van.der.sloot@reedbusiness.nl

Inhoudsopgave

1. Introductie 3
2. Achtergrond van het project beschreven 4
3. Beheersaspecten en fasering beschreven 8
3.1 Projectbeheersingsmethode 8
3.2 Organisatie van het project 8
3.3 Ontwerpmethode 10
3.4 Globale planning 15
3.5 Beslispunten 18
3.6 Beheersaspecten 18
3.6 Risicofactoren 20
4. Gedetailleerde Planning 21
Bijlage A: Template agenda wekelijkse vergadering 43
Bijlage B: Template agenda fase-evaluatie 45

1. Introductie

In dit document wordt een beschrijving gegeven van de manier waarop het project “User-centered ontwerpen van Elsevier Nextens voor mobile gebruik bij Reed Business Media” uitgevoerd zal worden.

Het document dient om de belanghebbenden van het project te informeren en om een handleiding te bieden voor de afstudeerder. Het is gebaseerd op het eerder geformuleerde afstudeerplan en geeft meer diepgang.

In hoofdstuk 2 wordt de achtergrond van het project beschreven, in hoofdstuk 3 wordt de fasering van het project en de gekozen methoden beschreven, in hoofdstuk 4 worden de beheers-aspecten beschreven en in hoofdstuk 5 wordt er een gedetailleerde planning van het project beschreven.

2. Achtergrond van het project beschreven

In dit hoofdstuk wordt meer informatie gegeven over Reed Business Media en worden de probleemstelling, de doelstelling en het resultaat van het project beschreven.

Over Reed Business Media
Reed Business Media is onderdeel van 's werelds grootste mediaconcern, Reed Elsevier. Het is de Nederlandse tak van Reed Elsevier's uitgeef divisie op het gebied van business to business vakinformatie. Reed Business Media geeft meer dan 5000 producten uit voor professionals in het bedrijfsleven, de zorg en de overheid. Het aanbod bestaat onder andere uit boeken, tijdschriften (waaronder Elsevier), losbladige systemen, opleidingen, congressen en (online) software oplossingen. Reed Elsevier heeft wereldwijd iets meer dan 30.000 werknemers.

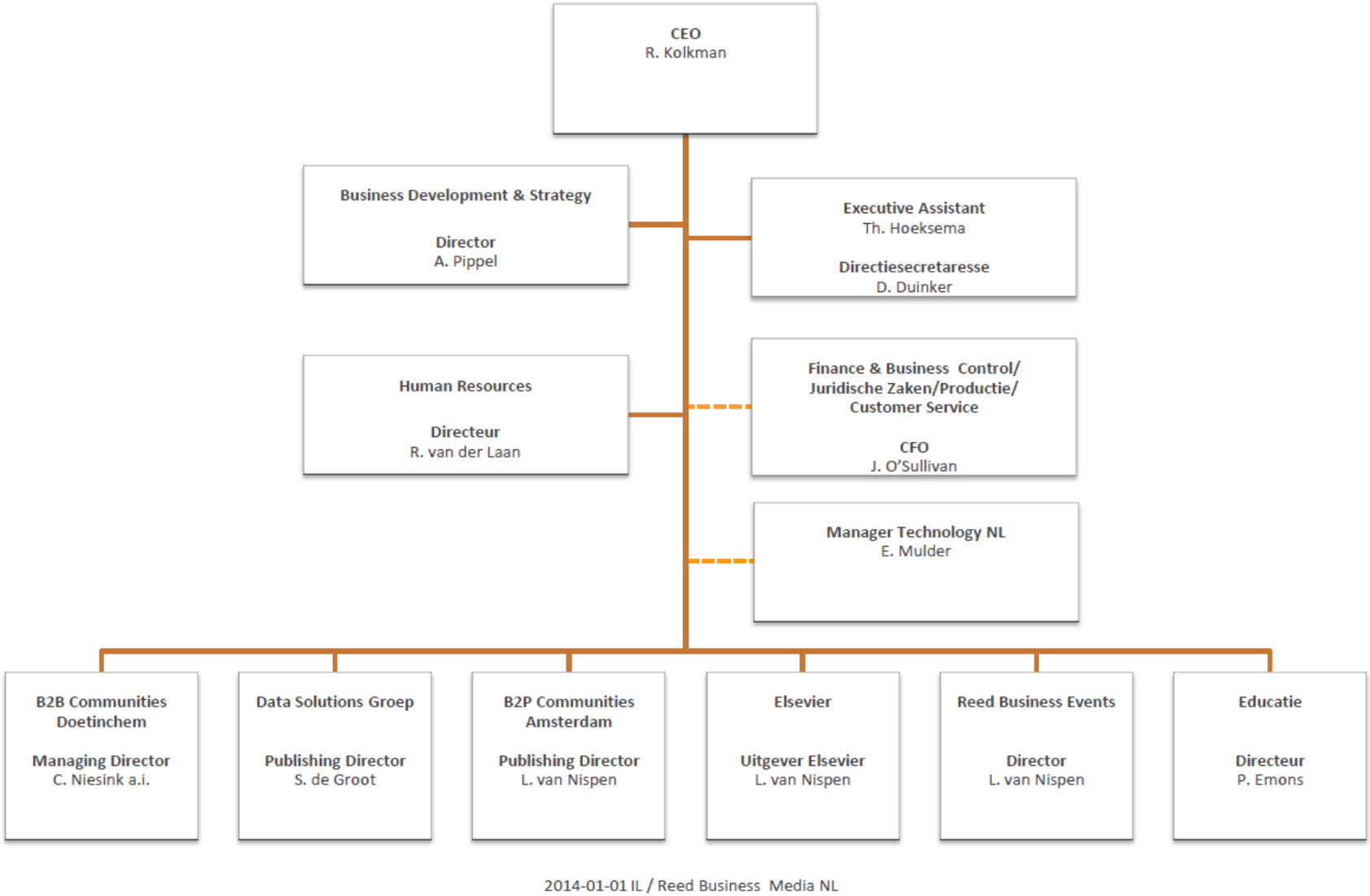
Reed Business Media bestaat uit verschillende divisies. De divisie verantwoordelijk voor de software oplossingen heet de Data Solutions Group. De afstudeerder voert de opdracht uit binnen deze divisie, bij het User Experience team. Het User Experience Team bestaat uit: Rico van der Sloot, de stagebegeleider van de afstudeerder, en Menno Hartog.

In 2013 is de Data Solutions Group begonnen met het ontwikkelen van nieuwe software, op basis van het desktop-aangifteprogramma Elsevier Fiscaal. De nieuwe software wordt gebouwd op vooruitstrevende cloud-technologie en heet Elsevier Nextens. In 2014 zal Elsevier Nextens verder ontwikkeld worden, zodat alle onderdelen die nu in Elsevier Fiscaal staan er ook in te gebruiken zijn.

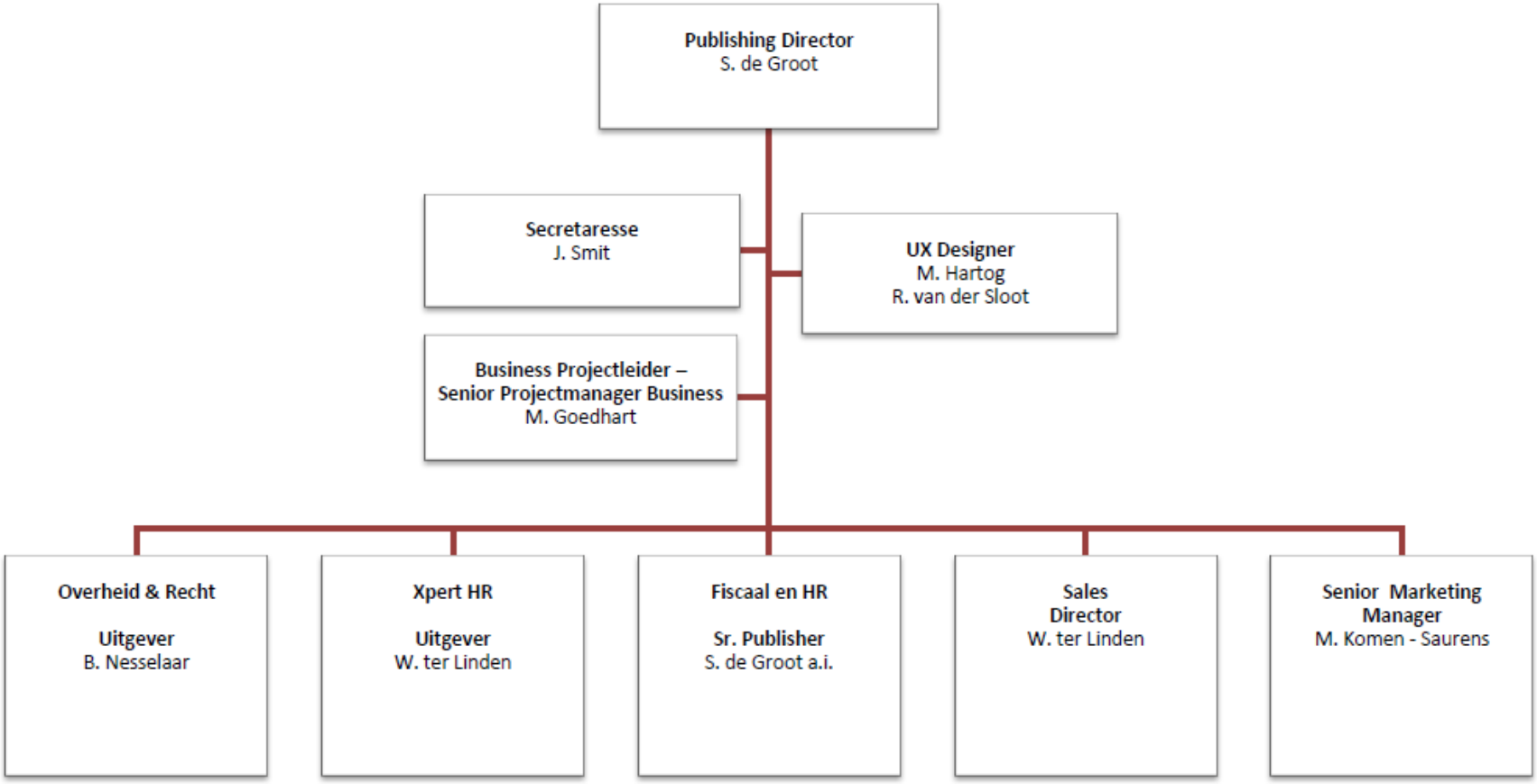
Er bestaat ook het programma Fiscaal Totaal, een bundel van almanakken, wetteksten, jurisprudentie, besluiten, vakliteratuur en fiscaal nieuws. Gezamenlijk ondersteunen deze programma's de fiscale adviseurs in het werkproces. In 2014 zal de kennisbank, Fiscaal Totaal, gerebrand worden onder de naam van Elsevier Nextens.

Zie Figuur 1 voor de organisatiestructuur van Reed Business Media en zie Figuur 2 voor de organisatiestructuur van de Data Solutions Group.

Reed Business Media Nederland



Figuur 1: Organogram Reed Business Media



Figuur 2: Organogram Data Solutions Group

Probleemstelling

De Data Solutions Group heeft met de overgang naar software in de cloud de mogelijkheid gekregen om Elsevier Nextens ook aan te gaan bieden voor mobile gebruik.

Op dit moment verwacht de Data Solutions Group dat Elsevier Nextens voor mobile gebruik wenselijk is; er is alleen nog geen formeel onderzoek naar gedaan. Met het onderzoek moet beantwoord worden of er een versie voor tablets, mobiele telefoons, of allebei moet komen en met welke functionaliteiten dat dan gewenst is.

Doelstelling

De afstudeerder komt binnen 17 weken via de user-centered methode tot een prototype van Elsevier Nextens voor tablets, mobiele telefoons, of allebei. Dit wordt ondersteund ondersteund door een ontwerprapport.

Resultaat

Een high-fidelity prototype, wat ondersteund wordt door een ontwerprapport.
Dit wordt vervolgens door Reed Media Business gebruikt als aanleiding voor een projectplan om Elsevier Nextens voor mobile apparaten te realiseren.

3. Beheers-aspecten en fasering beschreven

In dit hoofdstuk wordt de organisatie van het project, de projectbeheersingsmethode, de gebruikte ontwerpmethode, de fasering, de beslispunten en de risicofactoren van het project beschreven.

3.1 Projectbeheersingsmethode

In het project wordt gebruik gemaakt van de P-6 methode, de methode wordt beschreven in: “Projectaanpak in zes stappen”, 1e druk, 2012; geschreven door Roel Grit.

De methode bestaat uit de volgende fasen:

- Opstarten
- Inrichten
- Maken plan van aanpak
- Uitvoeringsfasen (in dit geval de fasen uit de ontwerpmethode)
- Opleveren
- Afsluiten

De fasen “opstarten” en “inrichten” zijn met het opstellen van het afstudeerplan doorlopen en de “afsluiten”-fase valt niet binnen de afstudeeropdracht.

3.2 Organisatie van het project

Het project vind plaats onder de Data Solutions Group, bij het User Experience team. De afstudeerder is hoofdverantwoordelijk voor het project en wordt begeleid door Rico van der Sloot.

Opdrachtgever:	Sander de Groot
Projectmanager:	Rico van der Sloot
Projectteam/ Projecteigenaar:	Adriaan Oudijk
Gebruikers:	Klanten van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal
Leveranciers:	Rico van der Sloot
Lijnmanager:	Rico van der Sloot

Wekelijkse vergadering

In deze sessie is er een gesprek tussen de afstudeerder en de stagebegeleider. De sessie vind wekelijks plaats op de maandagochtend om 10:00. Voor de sessie wordt maximaal een uur gerekend, maar zal in de praktijk, in de eerste periode van het project een half uur of korter duren en naarmate het project vordert meer tijd in beslag nemen.

In de wekelijkse vergaderingen worden de volgende onderwerpen besproken:

- Loopt de voortgang van het project volgens de planning?
- Wat heeft de afstudeerder deze week gedaan?
- Wat gaat de afstudeerder volgende week doen?
- Wat voor problemen/uitdagingen ziet de afstudeerder opkomen?
- Zijn er zaken die de afstudeerder nodig heeft in de komende week (contact met personen, informatie, hulp of inhoudelijk advies)?

Fase-overgangsvergadering

Dit gesprek is ter vervanging van de wekelijkse vergadering op het moment dat er een fase is afgerond. In het gesprek wordt de afgeronde fase geëvalueerd en worden tegelijkertijd de beheers-aspecten gecontroleerd.

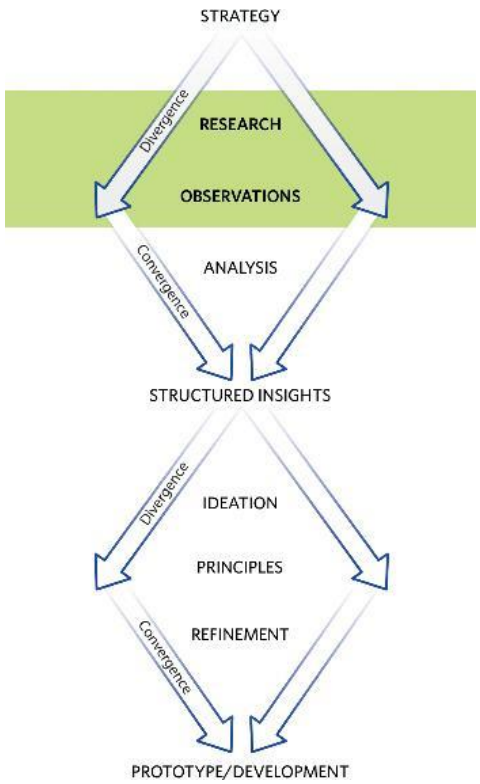
3.3 Ontwerpmethode

In de afstudeeropdracht wordt door de afstudeerder gebruik gemaakt van de ontwerpmethode uit het boek:
"Designing for Interaction" 2e editie, 2010, (ISBN 13: 978-0-321-64339-1) geschreven door Dan Saffer, beschreven in het gelijknamige boek. De methode bestaat uit de volgende fasen:

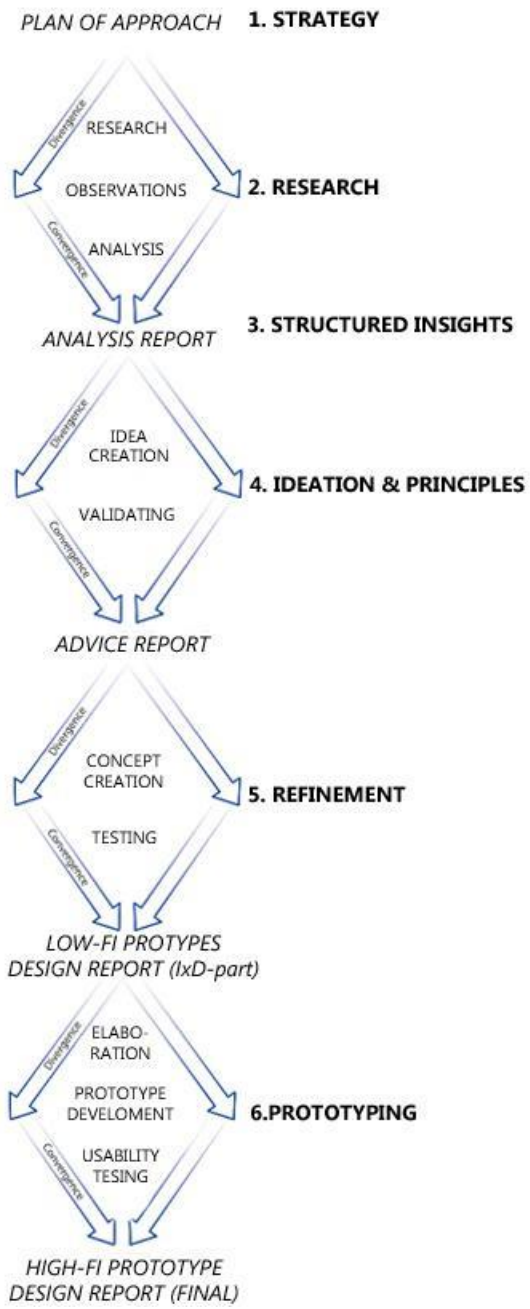
- Design strategy
- Design research
- Structured insights
- Ideation and Design principles
- Refinement
- Prototyping, Testing and Development

Het is niet zo dat de Design Strategy fase afgerond dient te worden, voordat er met de Design Research begonnen kan worden. Hier is voor gekozen, omdat er anders een periode aan de start van het project zou komen waarin alleen maar de werkwijze van activiteiten bepaald zou worden. Dit is onhandig, omdat aan het begin niet duidelijk is wat er uit bepaalde activiteiten gaat komen, waardoor misschien een andere aanpak handiger is.

De bovenstaande fasen worden als gewoonlijk uitgevoerd zoals is te zien in Figuur 3.
De afstudeerder heeft een aanpassing aan de uitvoering van de fasen zoals is te zien in Figuur 4. Schuingedrukte tekst staan niet voor fasen, maar voor producten die voortkomen uit de fase.



Figuur 3: Doorloopwijze Designing for Interaction


PLAN OF APPROACH
1. STRATEGY
Divergence
RESEARCH
OBSERVATIONS
2. RESEARCH
Convergence
ANALYSIS
ANALYSIS REPORT
3. STRUCTURED INSIGHTS
Divergence
IDEA CREATION
4. IDEATION & PRINCIPLES
VALIDATING
Convergence
ADVICE REPORT
Divergence
CONCEPT CREATION
5. REFINEMENT
TESTING
Convergence
LOW-FI PROTYPES DESIGN REPORT (IxD-part)
Divergence
ELABO-RATION
PROTOTYPE DEVELOMENT
6.PROTOTYPING
USABILITY TESING
Convergence
HIGH-FI PROTOTYPE DESIGN REPORT (FINAL)

Figuur 4: Aangepaste doorloopwijze Designing for Interaction

Gecombineerde fasering uit de projectbeheersingsmethode en de ontwerpmethode:

Met het combineren van de projectbeheersingsmethode en de ontwerpmethode kan ik de onderstaande fasering formuleren.

- Maken van plan van aanpak
- Uitvoeringsfase 1: Design strategy
- Uitvoeringsfase 2: Design research
- Uitvoeringsfase 3: Structured insights
- Uitvoeringsfase 4: Ideation and Design principles
- Uitvoeringsfase 5: Refinement
- Uitvoeringsfase 6: Prototyping
- Opleveren

Tussenresultaten:

- Maken van plan van aanpak: plan van aanpak
- Uitvoeringsfase 2: Losse documenten die worden gevormd tot het analyserapport in de volgende fase
- Uitvoeringsfase 3: Analyserappport
- Uitvoeringsfase 4: Adviesrapport
- Uitvoeringsfase 5: Low-fidelity prototype, ontwerprapport (interactie ontwerp-deel)
- Uitvoeringsfase 6: High-fidelity prototype, ontwerprapport (compleet)

3.4 Globale planning

In de onderstaande planning zijn de activiteiten in de kleur van de bijhorende sprint aangegeven.

Fase/activiteit	Dagen 70 (totaal)	Week (start)
Maken van plan van aanpak	2	1
• plan van aanpak schrijven	2	
Uitvoeringsfase 1: Design Strategy:	4	1
• bepalen welke informatie nodig is om de context van het project te begrijpen	1	
• bepalen van de werkwijze voor het in kaart brengen van Elsevier Nextens	1	
• bepalen werkwijze voor het doelgroeponderzoek	1	
• bepalen werkwijze interne interviews	1	
Uitvoeringsfase 2: Design Research:	15	2
• interviews afnemen bij Reed Business Media over de werkwijze en business doelstellingen en lange termijnstrategie	2	

• desktop aangiftesoftware (BAS/CAS/VPB/BTW/DAS/Nextens) in kaart brengen	3	
• online kennisbank FiscaalTotaal in kaart brengen	1	
• doelgroep analyseren Elsevier Nextens	2	
• doelgroep analyseren FiscaalTotaal	2	
• interviewen van personen binnen de doelgroep	3	
• taakscenario's opstellen	2	
Uitvoeringsfase 3: Structured Findings:	6,5	4
• uitgevoerde onderzoeken/analyses rapporteren	4,5	
• systeemeisen opstellen	2	
Uitvoeringsfase 4: Ideation and Design Principles	9,5	6
• concepten ontwikkelen en schetsmatig uitwerken	5,5	
• werkwijze bepalen/testplan opstellen voor de validatie met gebruikers	1	
• valideren concepten met gebruikers	2	
• rapporteren van de validatie	1	
Uitvoeringsfase 5: Refinement:	16	9

• richtlijnen voor brainstorm vaststellen	1	
• brainstormen voor mogelijkheden binnen het mobile site concept	2	
• wireframes ontwikkelen van de verschillende concepten	2	
• interactie structuur ontwikkelen van de verschillende concepten	2	
• flowchart ontwikkelen van de verschillende concepten	2,	
• low-fidelity prototype ontwikkelen (interaction design) van de verschillende concepten	2,5	
• projecteren van huisstijl naar visueel ontwerp	1,5	
• ontwerprapport opstellen	3	
Uitvoeringsfase 6: Prototyping, Testing and Development	17	12
• werkwijze bepalen/testplan opstellen voor het testen van het interaction design met gebruikers	2	
• testen van het interaction design met gebruikers	2	
• testresultaten interaction design rapporteren	2	
• testresultaten verwerken tot één beste ontwerp in een high fidelity prototype	2	
• testresultaten verwerken in het ontwerprapport	2	
• testen van het high fidelity prototype op usability	2	
• testresultaten rapporteren	1	

• testresultaten verwerken tot het finale high fidelity prototype	3	
Opleveren	1	17
• presenteren van onderzoeksresultaten, visie en het ontwerp aan stakeholders van de Data Solutions Group	1	

Tabel 1: Globale planning

3.5 Beslispunten

Tijdens dit project zijn er verschillende beslissingen te nemen. Vandaar dat er wekelijkse vergaderingen zijn ingepland met Rico van der Sloot, de stagebegeleider.

Verder zijn er twee echte beslispunten:

1. Tablet, mobiel of allebei ontwerpen, dit moment vindt plaats in de “Structured Findings”-fase. De beslssing wordt gemaakt op basis van het advies van de afstudeerder in het analyserapport en zal door de stagebegeleider en de Publishing Director, Sander de Groot worden gemaakt.

2. Van de 3 concepten uit 1 de beste kiezen, dit vindt plaats in de “Ideation and Design Principles”-fase. De beslissing wordt gezamenlijk gemaakt door de afstudeerder, de stagebegeleider brengt een advies uit.

3.6 Beheers-aspecten

Het project wordt beheerst via de volgende aspecten:

Tijd:	Is het projectresultaat op tijd klaar?
Kwaliteit:	Voldoet het projectresultaat aan de eisen van de opdrachtgever en de opdrachtnemer?
Informatie:	Wie mag het projectresultaat inzien?
Organisatie:	Wie zijn de betrokken bij het project?

Gewoonlijk hoort bij deze aspecten ook het geld-aspect, in mijn afstudeeropdracht hoeft hier geen rekening mee gehouden te worden. Aan het eind van elke fase vindt een evaluatie plaats op basis van de genoemde aspecten. De evaluatie vindt plaats na de gewone vergadering van de betreffende week. Voor de vergadering is een agenda opgesteld, en die is te vinden in de bijlagen.

3.6 Risicofactoren

De afstudeerder ziet een aantal risicofactoren binnen dit project, deze worden hierna verder beschreven.

Uitlopen van een fase:
Het kan zijn dat een fase meer tijd kost dan van te voren berekent. In de wekelijkse vergadering kan hierop geanticipeerd worden met de stagebegeleider. Op dit soort momenten kan er de keuze worden gemaakt om nogmaals de activiteiten lijst onder de loep te nemen en bepaalde activiteiten uit de opdracht te halen. Of om uitloop te accepteren.

Ziekte, uitval:
Het kan zijn dat de afstudeerder ziek wordt tijdens de stageperiode. De stageperiode duurt formeel 85 werkdagen, maar in de praktijk zal hij 105 dagen aanwezig zijn. Bij ziekte kan dus uitgesprongen worden naar de extra dagen.

Onderzoek wijst uit dat er geen behoefte is naar Elsevier Nextens voor mobile apparaten:
Als dit gebeurd wordt er door de afstudeerder en de stagebegeleider een hypothetische situatie opgesteld, waarin de afstudeerder toch een mobile Elsevier Nextens kan ontwerpen.

Slechte beschikbaarheid gebruikers:
In dit project wordt er uitgegaan van veel participatie van gebruikers. Mocht het zo zijn dat de gebruikers slecht beschikbaar zijn kan dit voor problemen gaan zorgen. De afstudeerder heeft daarom de planning ruim opgesteld, waardoor er ruimte is om te schuiven in activiteiten, zodat er beter tijd gemaakt kan worden om in contact te treden met de doelgroep. Ook zal de afstudeerder vroeg beginnen met contact leggen met gebruikers om alvast afspraken te maken.

4. Gedetailleerde Planning

De gedetailleerde planning zal tijdens het project per fase worden aangevuld, met uitzondering van de eerste twee fasen. De eerste twee zijn aan het begin van het project geformuleerd. Voor deze opbouw is gekozen, omdat er na afloop van een fase geëvalueerd wordt over de producten en over het proces. Op basis van de evaluatie kan het zijn dat er aanpassingen aan de planning van de volgende fase gemaakt moeten worden. Het is dan efficiënter om de gedetailleerde planning aan het begin van de fase op te stellen.

Ik ben begonnen met het maken van een planning in Excel. Omdat ik in de eerste week ben begonnen met het overzetten van mijn agenda in Outlook, zodat mijn collega's konden zien waar ik mee bezig was, heb ik ervoor gekozen om mijn planning in het geheel in Outlook te doen om efficiënter te werken.

Legenda	
	Plan van aanpak
	Stragety uitvoerings-fase
	Design research uitvoerings-fase
	Structured insights uitvoerings-fase
	Ideation & testing uitvoerings-fase
	Principles & testing uitvoerings-fase
	Refinement & testing uitvoerings-fase
	overleg/werk voor de uitvoerende fasen/vrij/logboek
	afstudeerverslag
	vrij

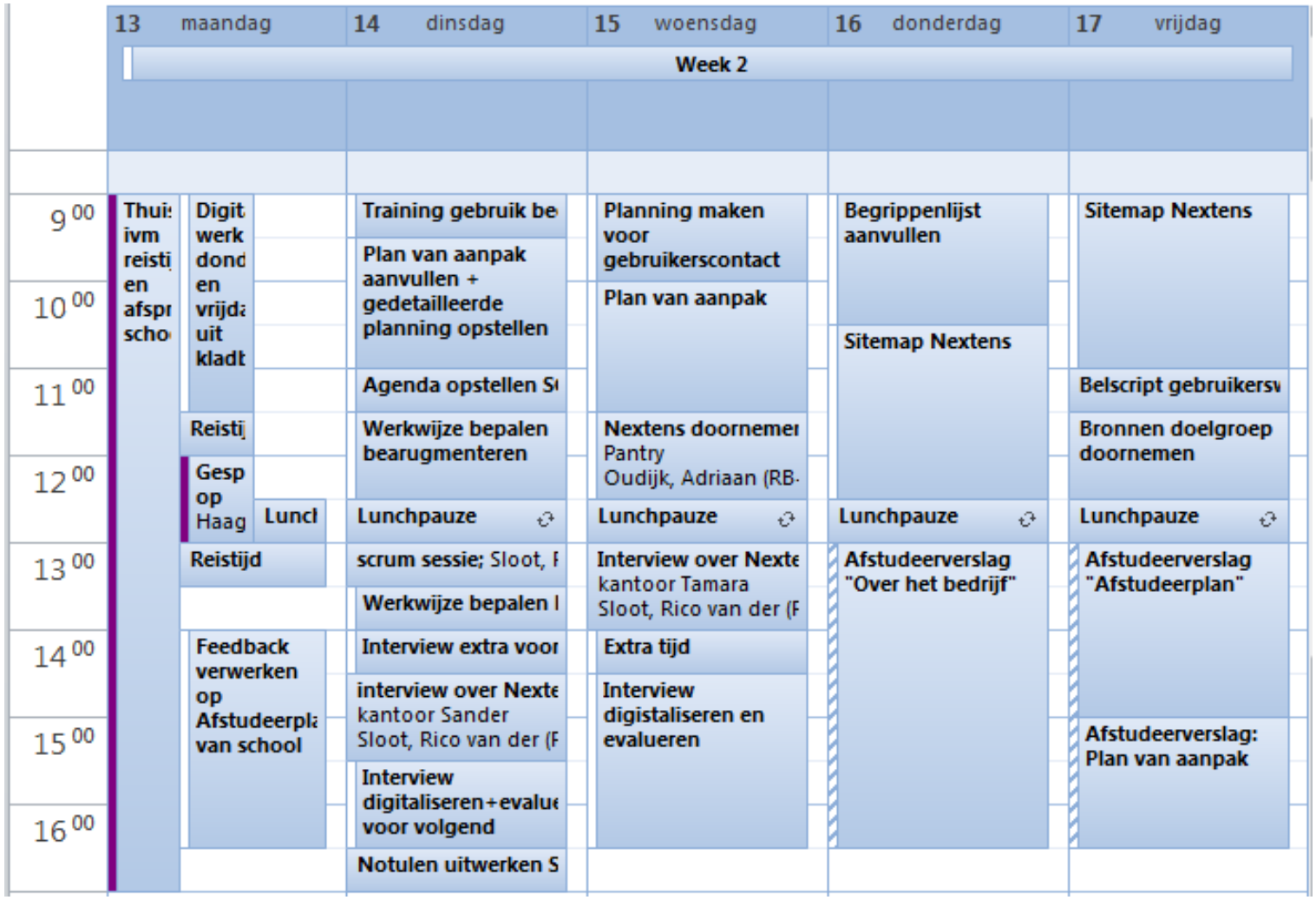
Figuur 5: Legenda gedetaileerde planning

	Datum			
Week 1	10 - 14 februari			
Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Vrij	Afstudeerplan aanvullen	Afstudeerplan aanpassen n.a.v. feedback schoolavond	Bepalen welke informatie nodig is om bij RBM	Digiatliseren informatiesessie
Inwerken			Inlezen documentatie DSG	Plan van aanpak
				Werkwijze bepalen systeemanalyses
Lunch	Lunch	Lunch	Lunch	Lunch
Weekplanning maken	Informatiegesprek	Verifieren data informtatiesessie	Plan van aanpak	Werkwijze interne interviews bepalen
Afstudeerplan aanvullen	Bepalen welke informatie nodig is om bij RBM	Inlezen documentatie DSG	Informatiesessie	FiscaalTotaal in kaart brengen
Logboek bijwerken	Logboek bijwerken	Logboek bijwerken	Logboek bijwerken	Logboek bijwerken

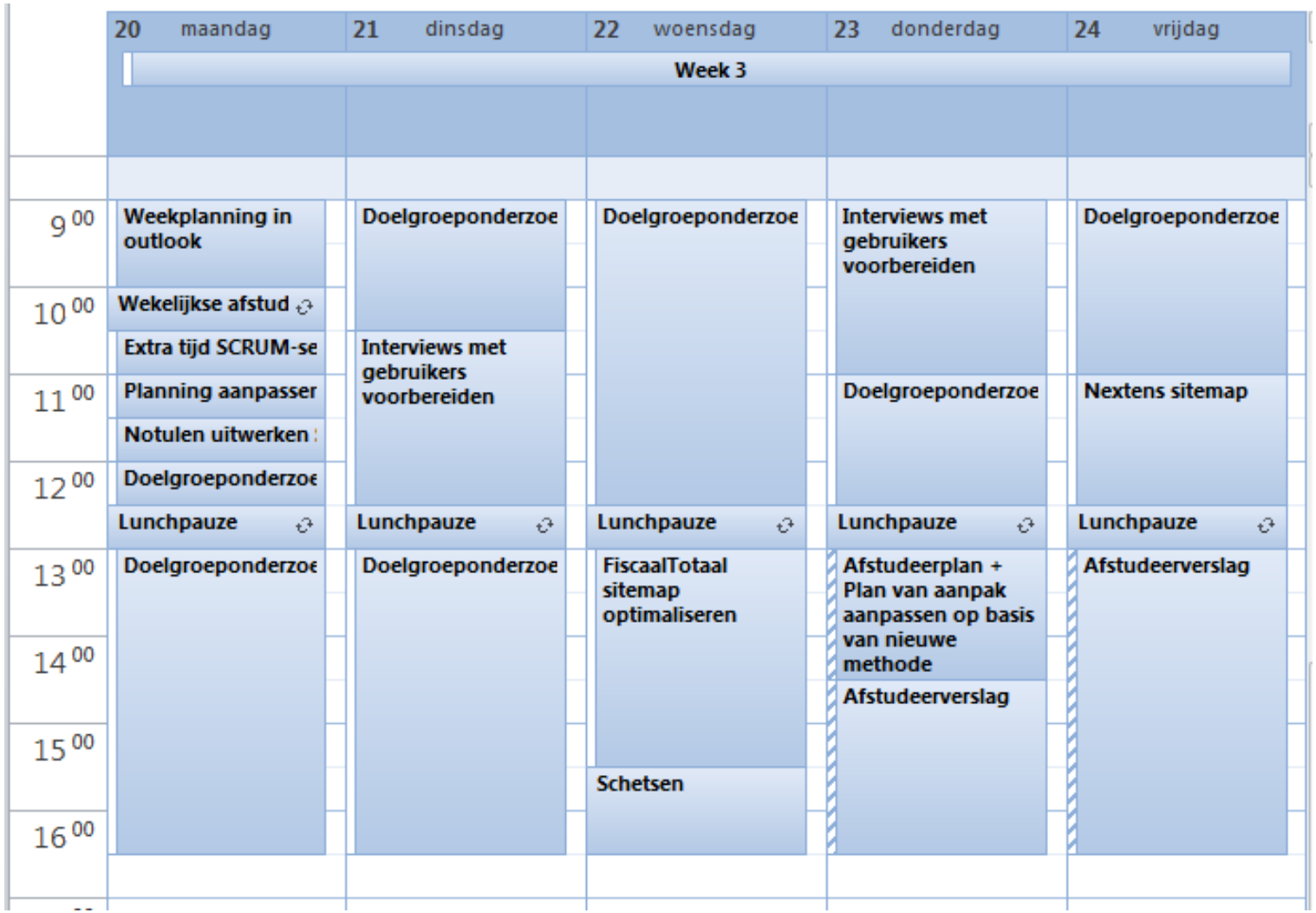
Figuur 6: Orignele gedetailleerde planning week 1

	6 maandag	7 dinsdag	8 woensdag	9 donderdag	10 vrijdag
	Week 1				
9 00		Afstudeerplan	Digitaliseren informatiegesprekk	Plan van aanpak opstellen	Digitaliseren informa
10 00	Inwerken		Afstudeerplan aanp		Werkwijze interviews bepalen
			Installatie Adobe Pakket		
11 00		Inlezen	Afstudeerplan aanpassen n.a.v. feedback		Interne interviews voorbereiden
12 00					Opzet afstudeervers
	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze
13 00	Weekplanning maken	Informatiegesprek	Verifiëren data uit informatiesessies	Plan van aanpak opstellen	Opzet afstudeerverslag maken
14 00	Afstudeerplan aanvullen	Bepalen welke informatie nodig is om bij RBM aan te	Bepalen welke informatie nodig is om bij RBM aan te		Fiscaal Totaal bekijken
15 00		Plan van aanpak opstellen			
	Inlezen		Inlezen interviews	Informatiesessie	
16 00				Nextens eerste keer	Inlezen interviews

Figuur 7: Gedetailleerde planning week 1



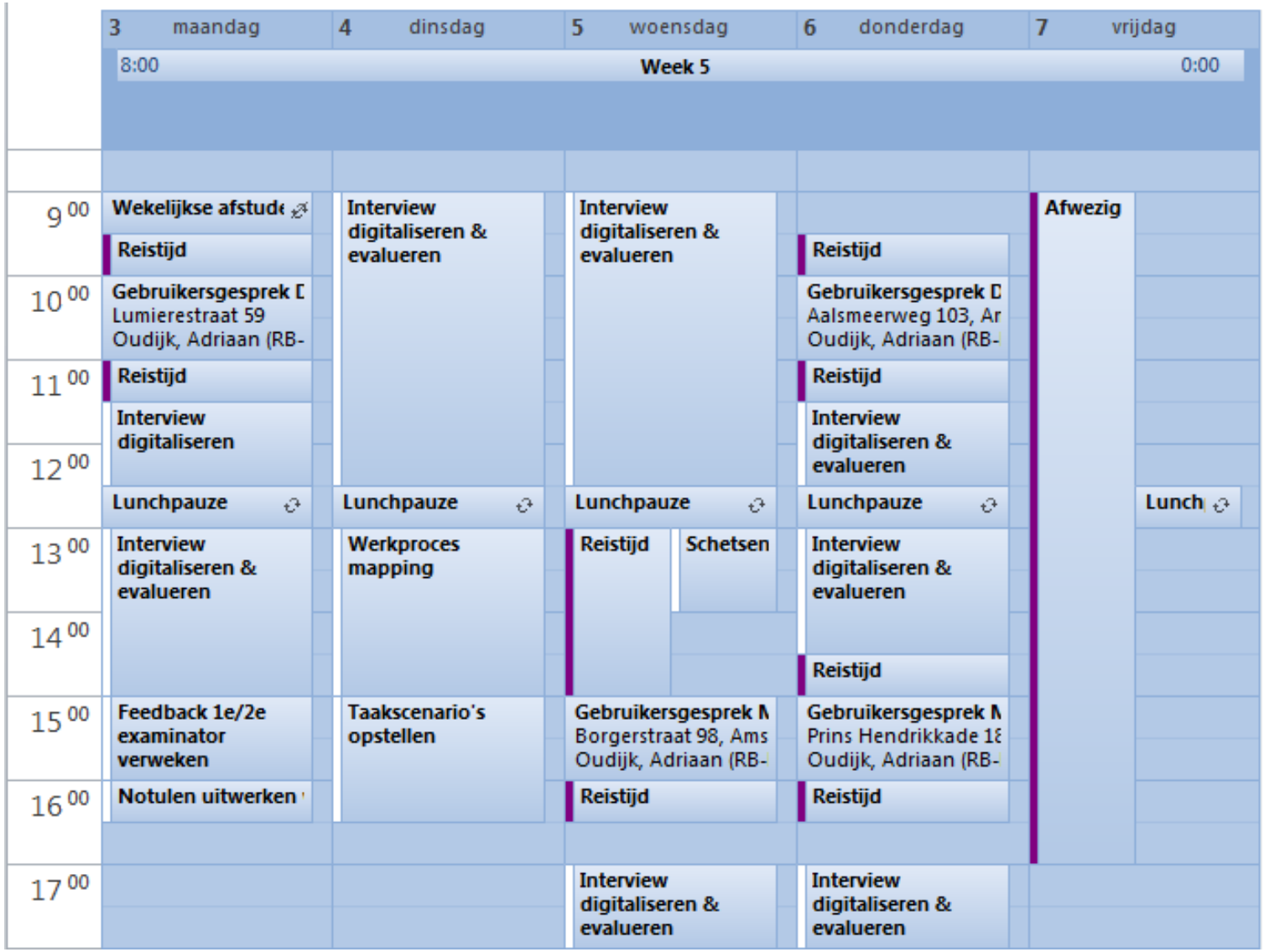
Figuur 8: Gedetailleerde planning week 2



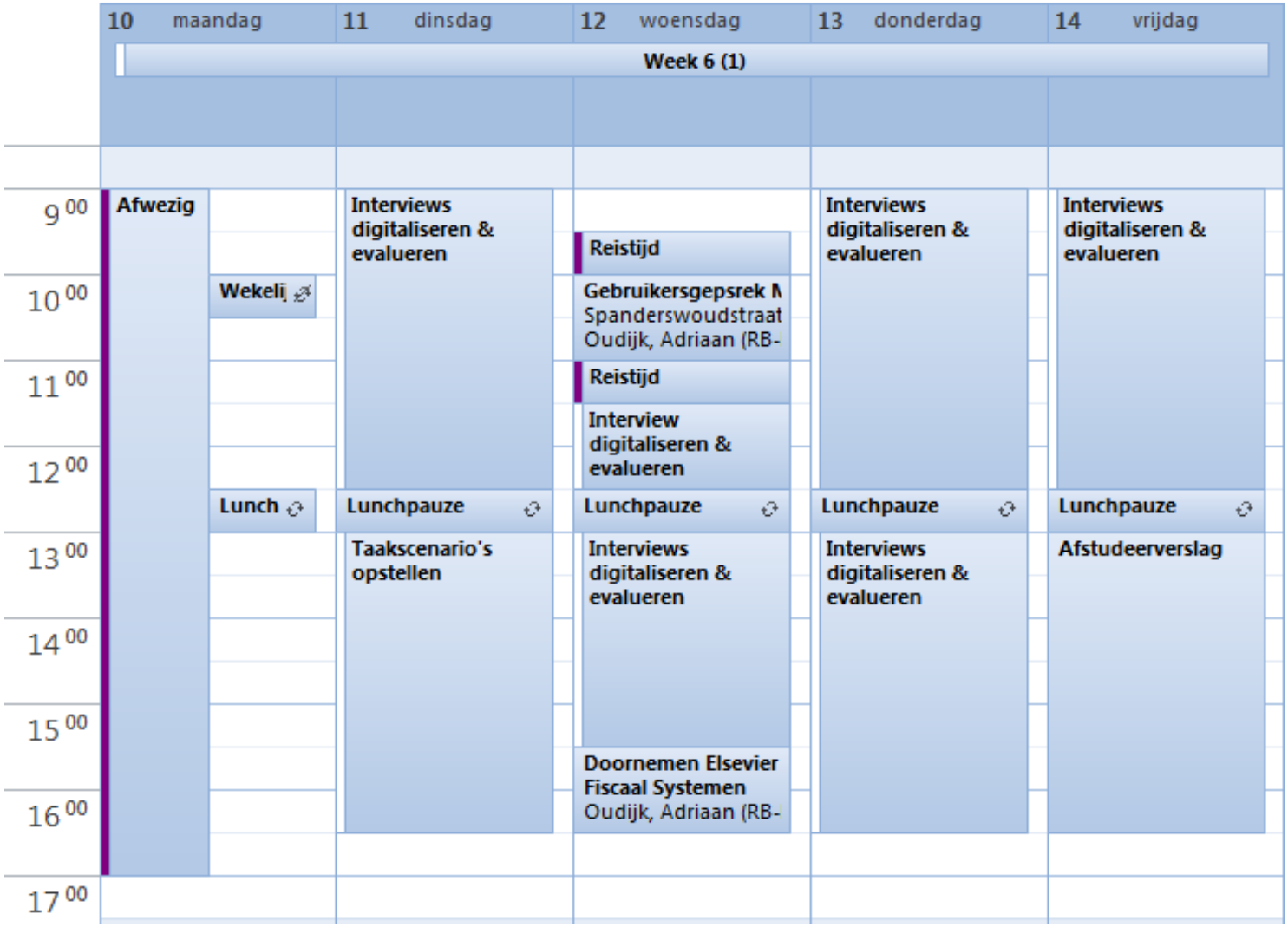
Figuur 9: Gedetailleerde planning week 3

	27 maandag	28 dinsdag	29 woensdag	30 donderdag	31 vrijdag
	8:00		Week 4		0:00
9 00	Weekplanning mak Agenda opstellen w	Afstudeerplan	Werkproces mapping	Interviews gebruikersgesprekk afmaken	Sitemaps afmaken
10 00	Wekelijkse afstud	Interviews doornemen, conclusies trekken	Analyserapport, opzet maken		
11 00	Interviews gebruikersgesprekk			Sitemaps afmaken	Werkproces mapping
12 00	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze
13 00	Plan van aanpak bijwerken	Interviews gebruikersgesprekk	Schetsen	Afstudeerverslag	Afstudeerverslag
14 00	Werkproces mapping				
15 00		Werkproces mapping	Sitemaps afmaken		
16 00					

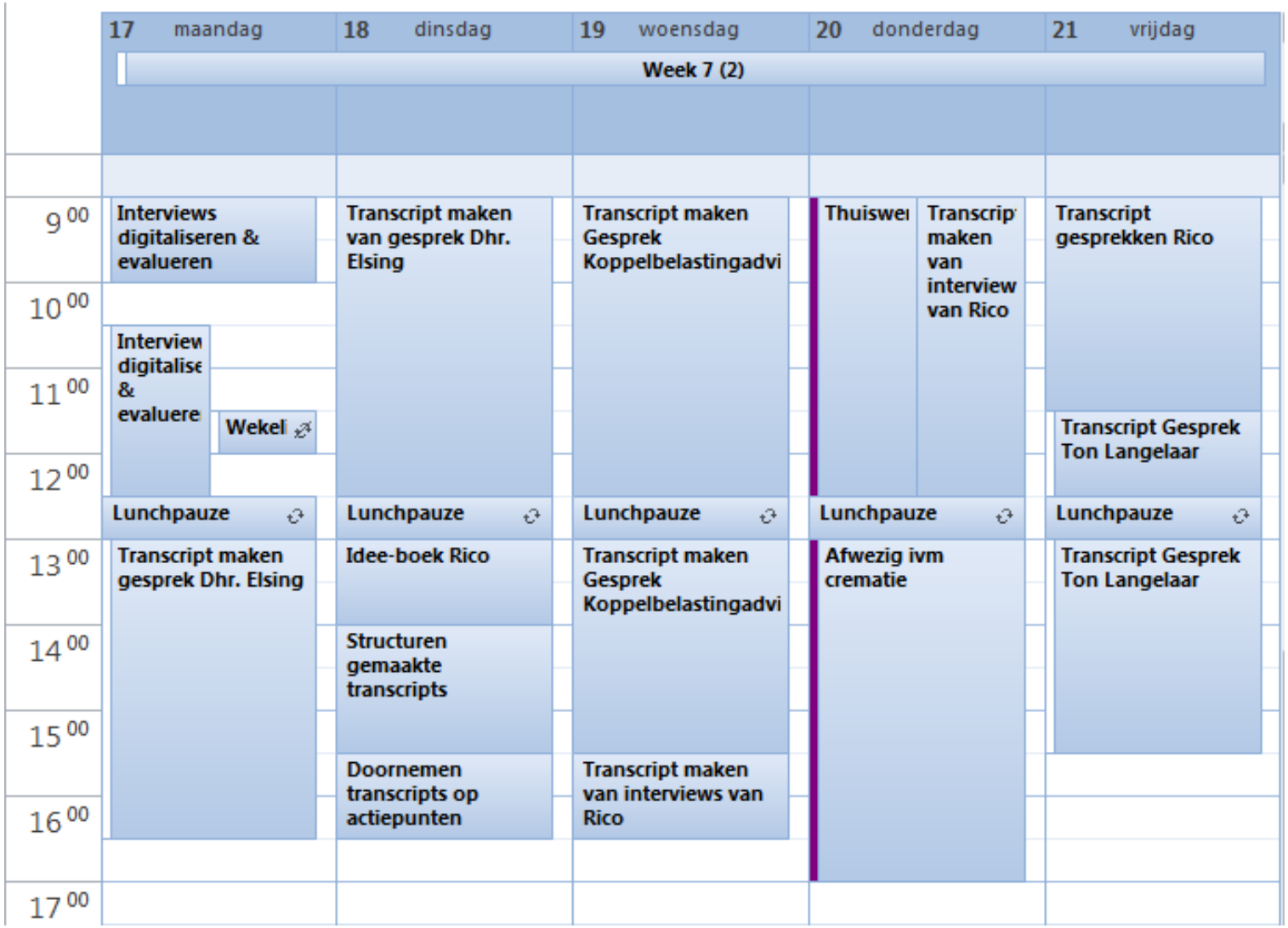
Figuur 10: Gedetailleerde planning week 4



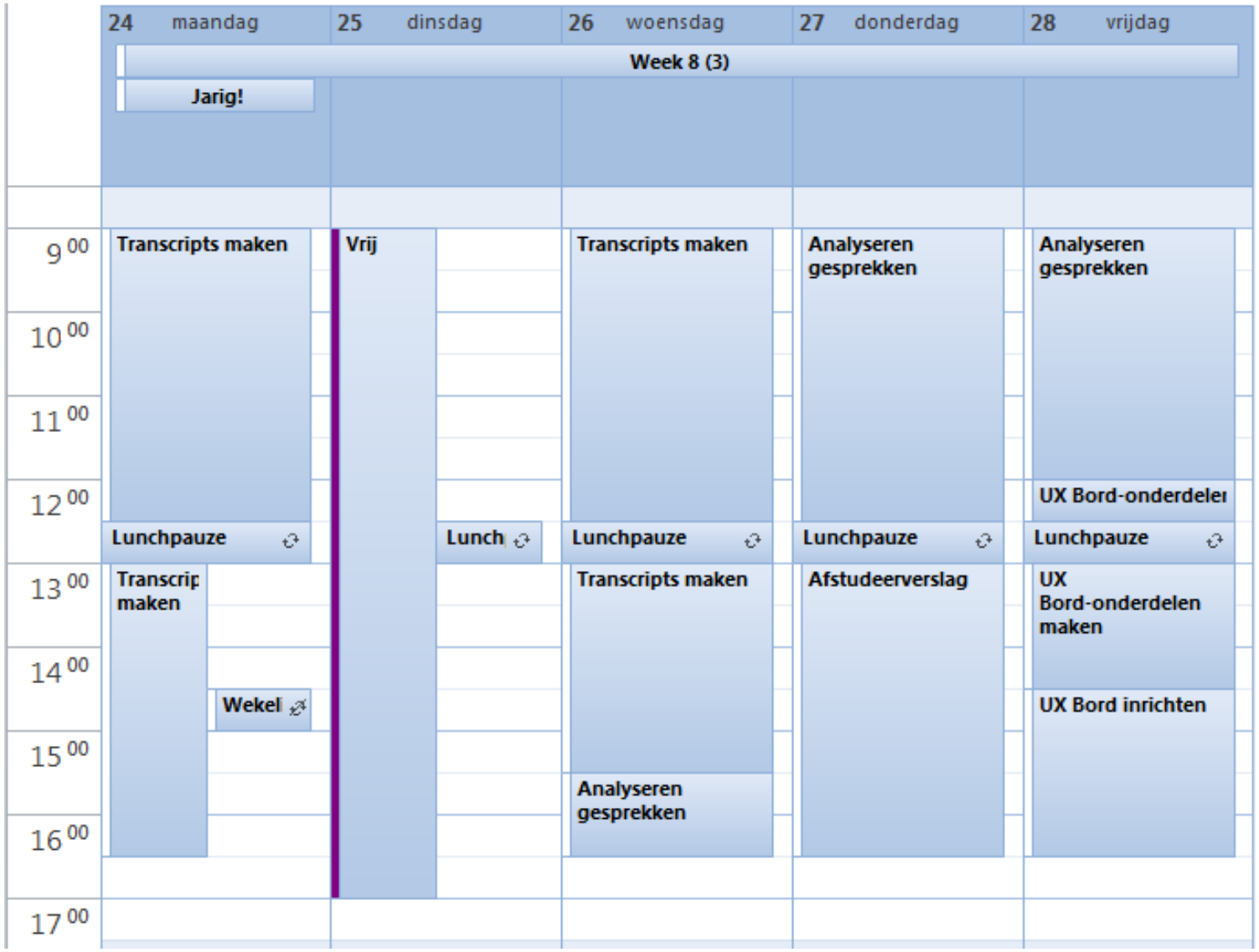
Figuur 11:: Gedetailleerde planning week 5



Figuur 12: : Gedetailleerde planning week 6



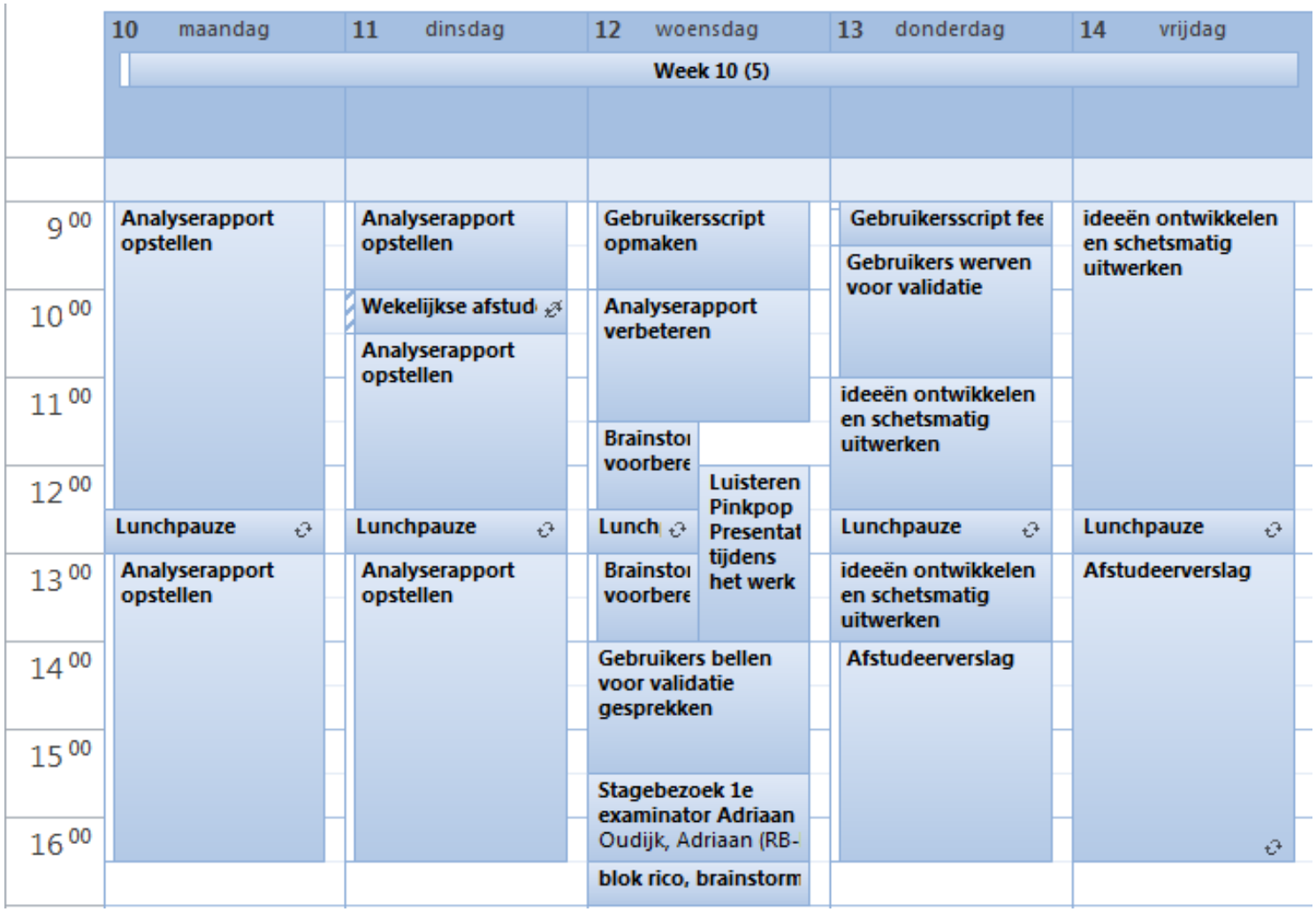
Figuur 13: Gedetailleerde planning week 7



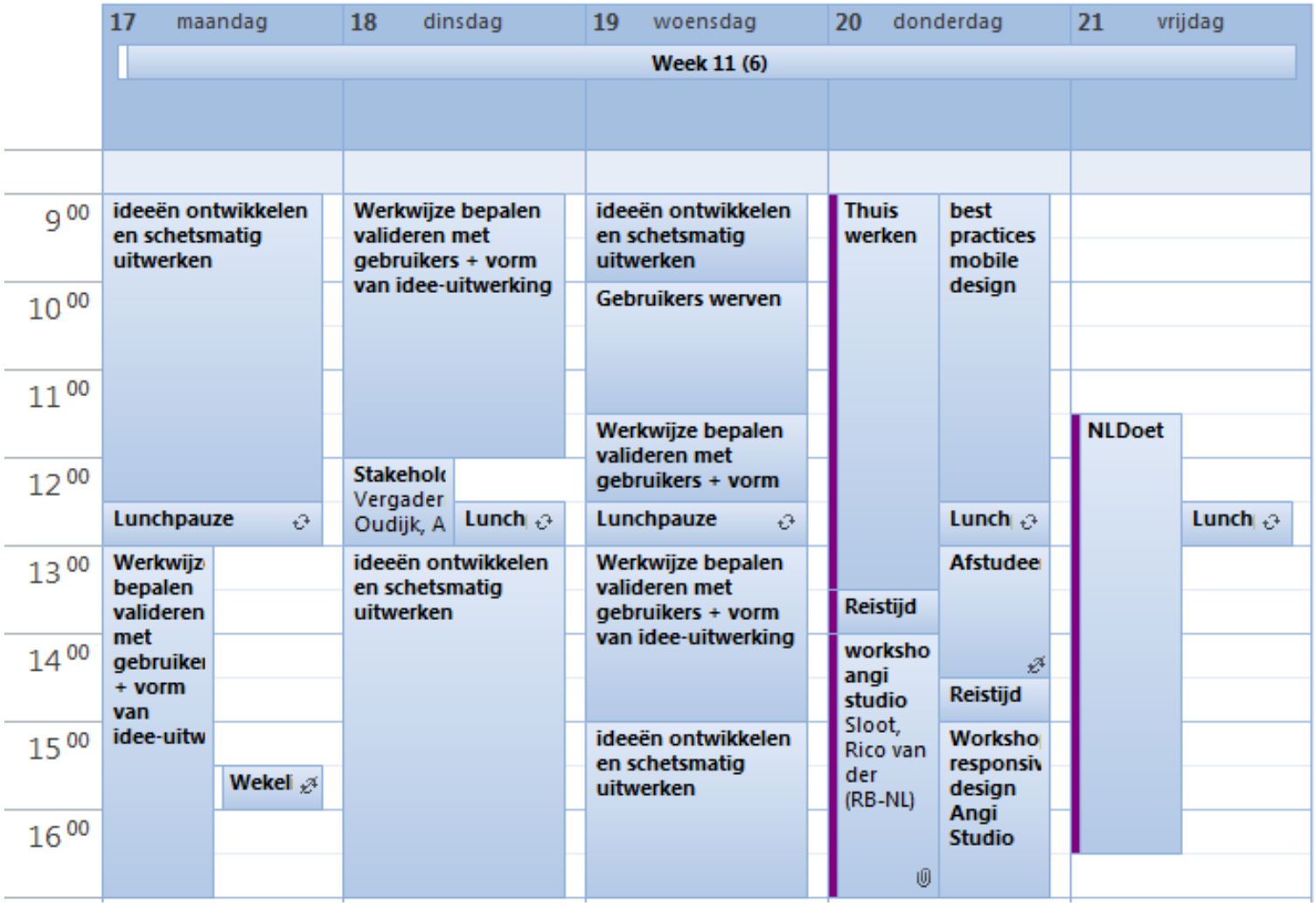
Figuur 14: Gedetailleerde planning week 8

	3 maandag	4 dinsdag	5 woensdag	6 donderdag	7 vrijdag
	Week 9 (4)				
9 00	Transcript DuraVermeer	Transcript DuraVermeer	UX-Bord van informatie voorzien	Analyserapport opstellen	Analyserapport opstellen
10 00					
11 00		UX-Bord van informatie voorzien			
12 00	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze
13 00	Transcript DuraVermeer	UX-Bord van informatie voorzien	Stakeholder Brainstormsessie voorbereiden	Afstudeerverslag	Afstudeerverslag
14 00		Wekelijkse afstud			
		UX-Bord van informatie voorzien			
15 00					
16 00			met adriaan kijken p		

Figuur 15: Gedetailleerde planning week 9



Figuur 16: Gedetailleerde planning week 10



Figuur 17: Gedetailleerde planning week 11

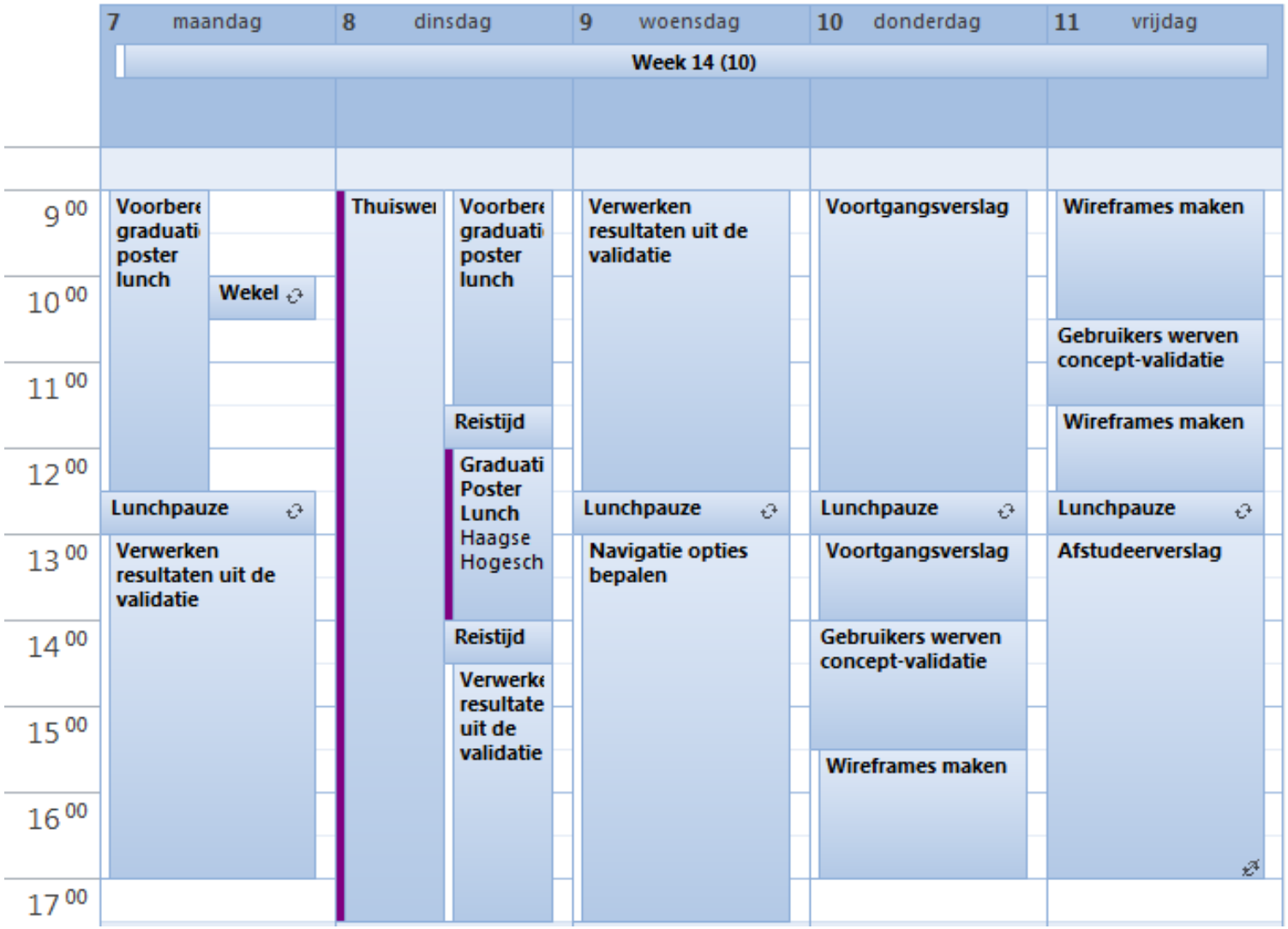
	24 maandag	25 dinsdag	26 woensdag	27 donderdag	28 vrijdag
	Week 12 (8)				
9 00	Uitwerken smartphone: Nieuws + taken	Klantdossier tablet uitwerken	Thuiswerken	Reistijd	Afstudeerverslag
			Reistijd	Wachten	
10 00	Wekelijkse afstud	Validatie voorbereiden	Gebruikersvalidatie S. Kranendonk (HSH Totaal) Johan van Oldenbarneveltlaan	Gebruikersvalidatie Dhr. J. Bijkerk en Dhr. R. Lamet Laan van Meerdervoort 1B, Den Haag	
	Uitwerken Nextens 2e scherm				
11 00		Aangiftelijst maken tablet + Smartphone:	Reistijd		Inhalen brainstorms
					Voortgangsverslag maken + versturen
12 00		Tablet: Nieuws + tal			
	Lunchpauze	Lunchpauze		Reistijd	Lunchpauze
13 00	Uitwerken Nextens 2e scherm	Ruimte voor extra ontwerpen	Verwerken validatiegesprek		Afstudeerverslag
14 00				Verwerken validatiegesprek	
15 00					
16 00	Uitwerken Klantenlijst + Klantdossier			Afstudeerverslag	Werkplek leeg maken
17 00					

Figuur 18: Gedetailleerde planning week 12

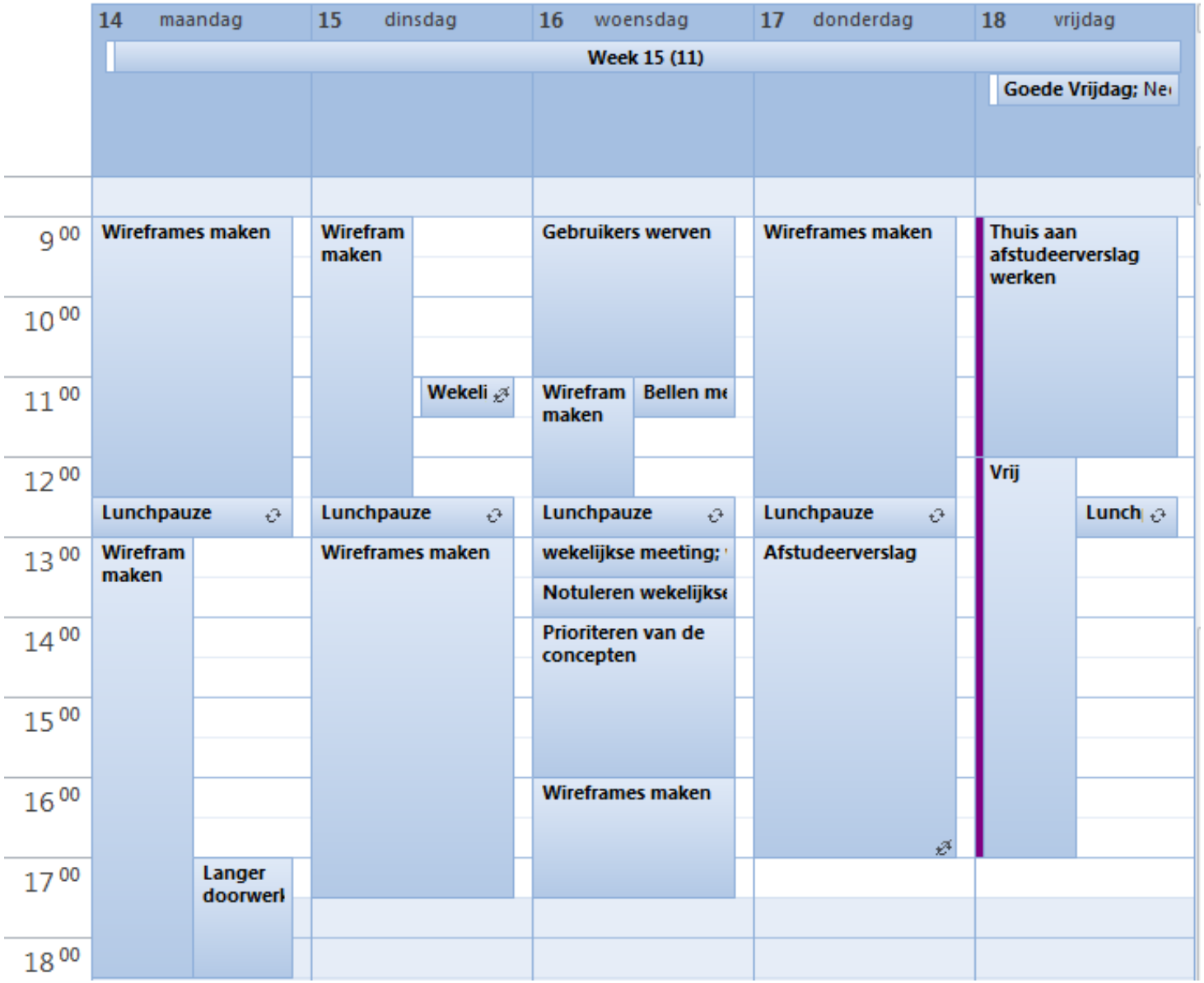
	31 maandag	1 dinsdag	2 woensdag	3 donderdag	4 vrijdag
	Week 13 (9)				
9 00	Werkplek inrichten	Afstudeerverslag	Gebruikers validatiegesprek: Dhr. S.A. Vermeij (Fisconti) President Kennedyla	Reistijd	Verwerken gebruikersvalidatie
10 00	Wekelijkse afstud		Reistijd	Gebruikersvalidatie Dhr. Elsing Aalsmeerweg 103, Amsterdam	
	Opzet ontwerprapport				
11 00			Thuiswe Verwerke gebruike		
				Reistijd	
12 00	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze
13 00	Verbeteren ontwerpen op basis eerste gesprekken	Afstudeerverslag	Thuiswe Verwerke gebruike	Verwerken gebruikersvalidatie	Afstudeerverslag
14 00					
15 00	Gebruikerswerving latere gesprekken		Reistijd		
			Gesprek gebruikersvalidatie Dhr. Lalkoe (Jay's Administratiekanto Carry van Bruggenh		
16 00					
17 00			Reistijd		

Figuur 19: Gedetailleerde planning week 13

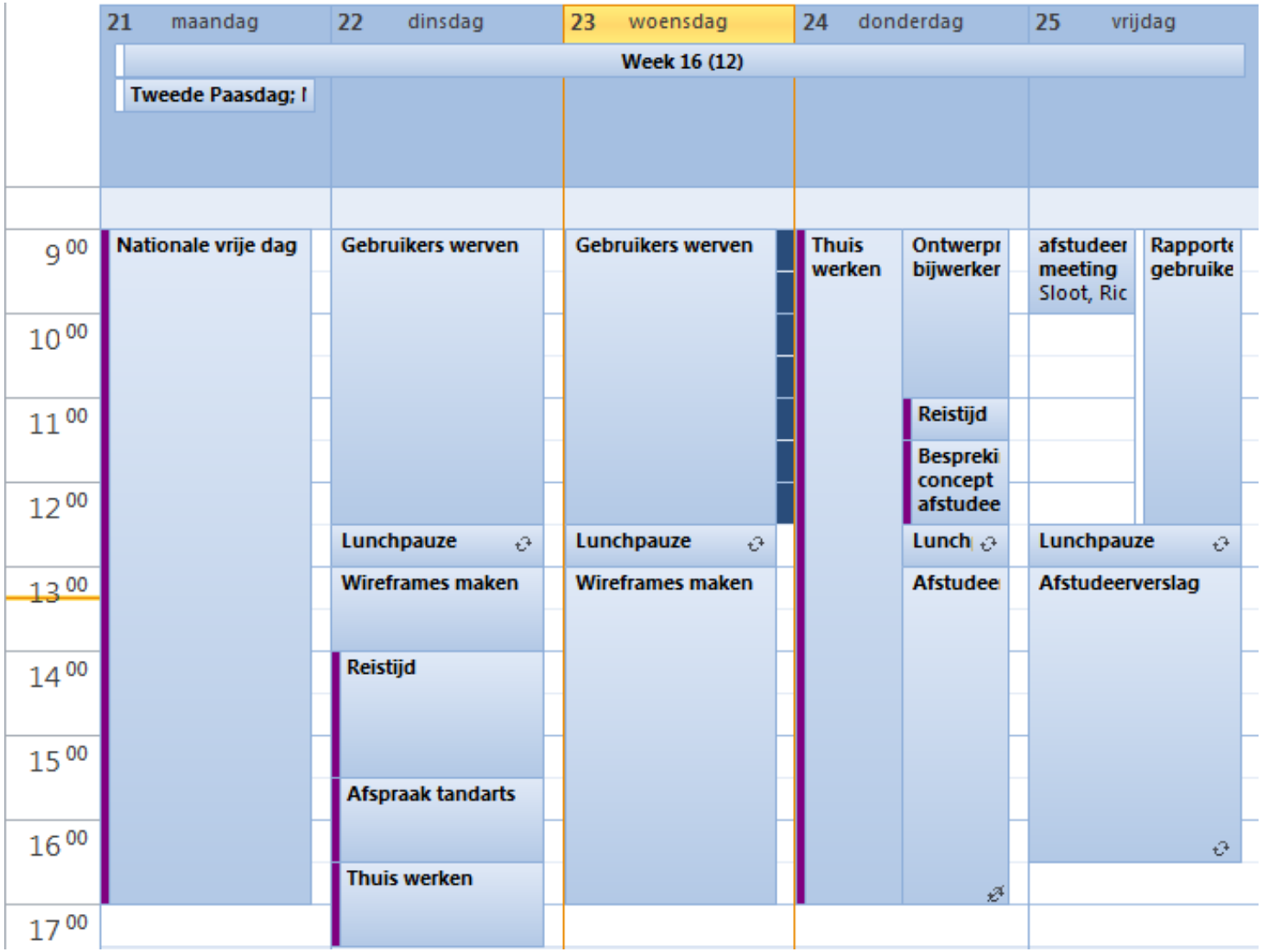
:



Figuur 20: Gedetailleerde planning week 14



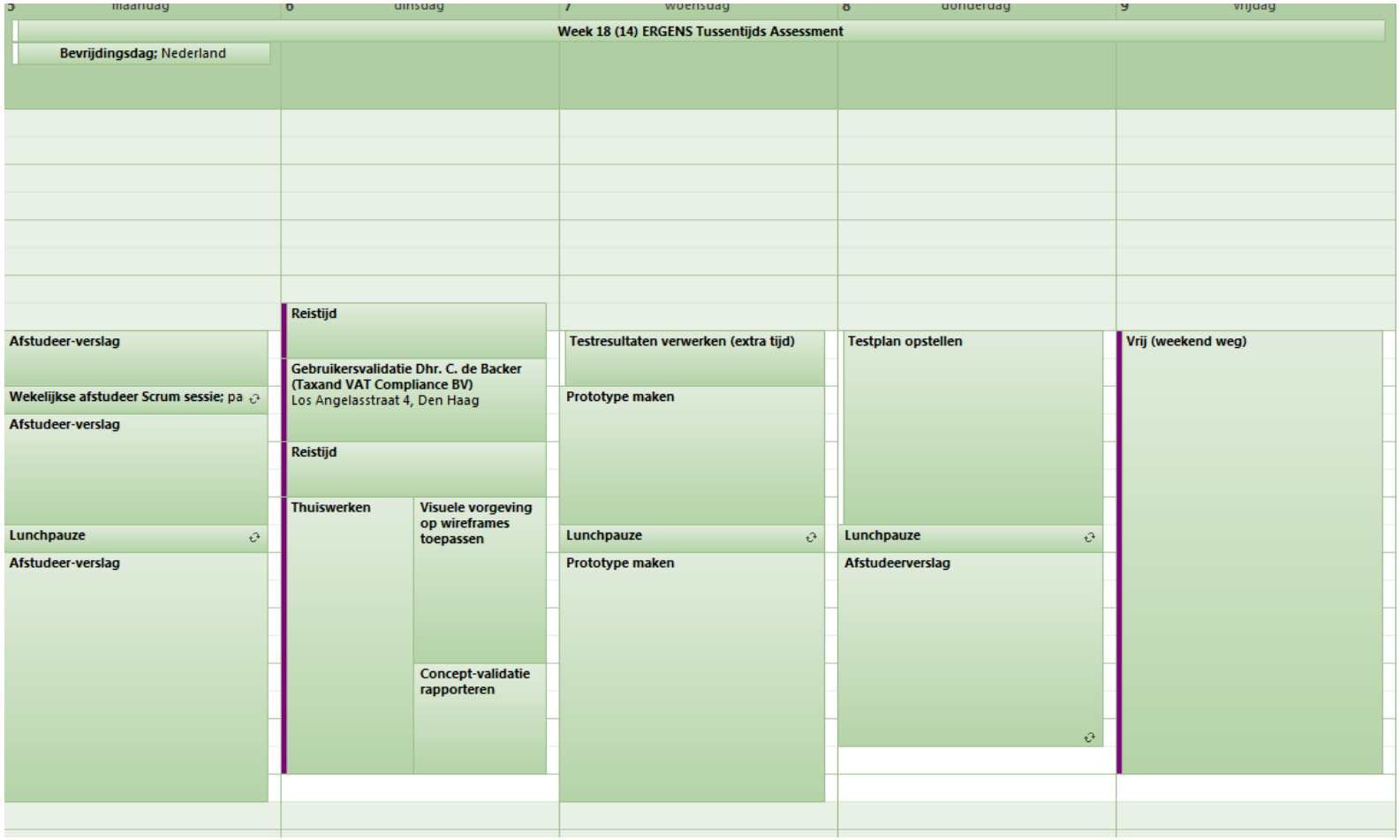
Figuur 21: Gedetailleerde planning week 15



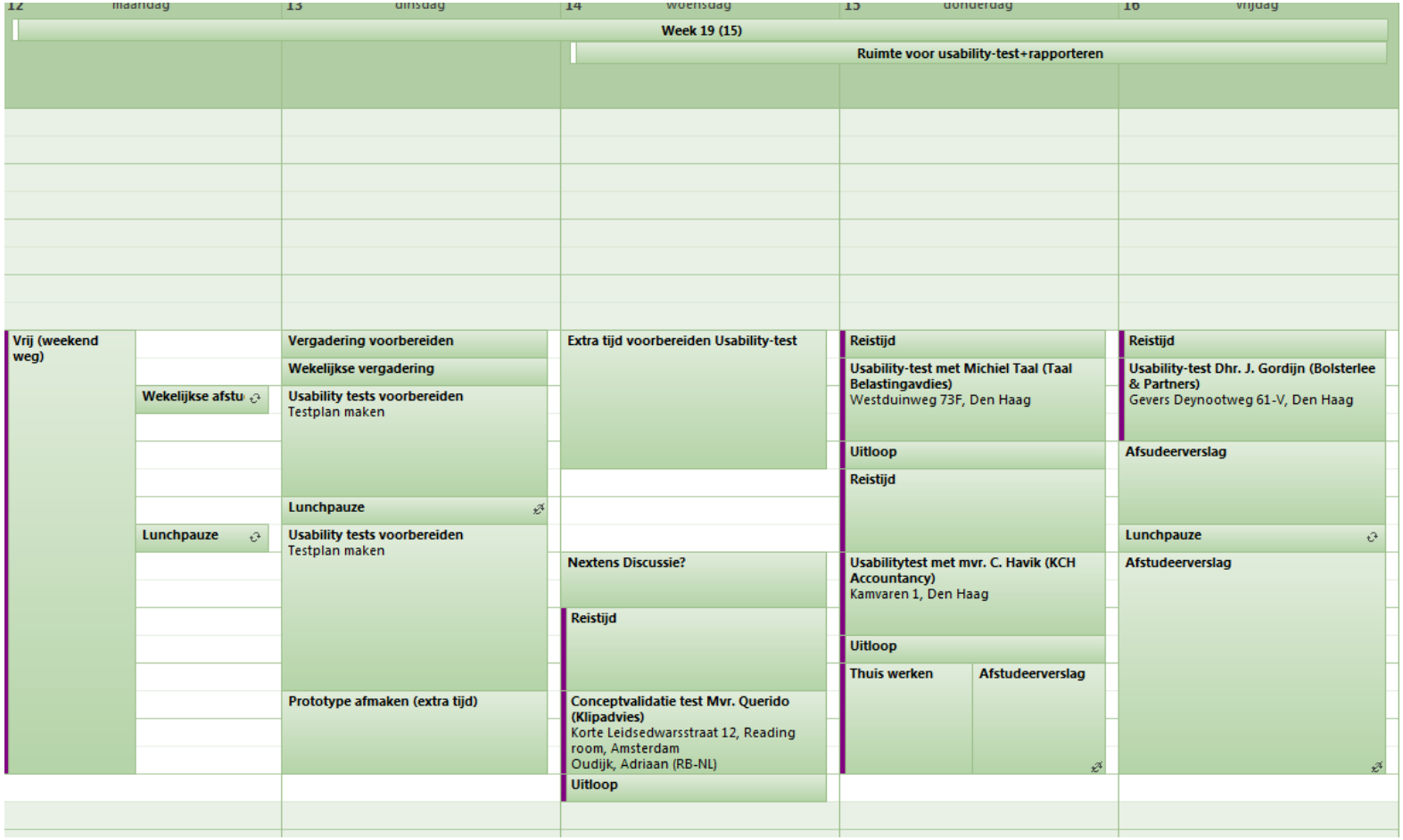
Figuur 22: Gedetailleerde planning week 16

28 maandag	29 dinsdag	30 woensdag	1 donderdag	2 vrijdag
Week 17 (13)				
			Dag van de Arbeid; Nederland	
Wireframes maken	Wireframes maken	Concept-validatie voorbereiden	Reistijd	Ontwerprapport bijwerken
			Validatie concept Dhr. Egelie (Administratie Egelie) Kranenburgweg 93Y, Den Haag	Afstudeerverslag
Lunchpauze	Lunchpauze	Lunchpauze	Reistijd	Lunchpauze
Wireframes maken	Concept-validatie voorbereiden	Wireframes afmaken (ivm feedback Rico)	Concept-validatie rapporteren	Afstudeerverslag
			Wekelijkse afstudeer Scrum sessie pantry O&R Sloot, Rico van der (RB-NL)	
	Wireframes maken		Concept-validatie rapporteren	
			Afstudeerverslag	

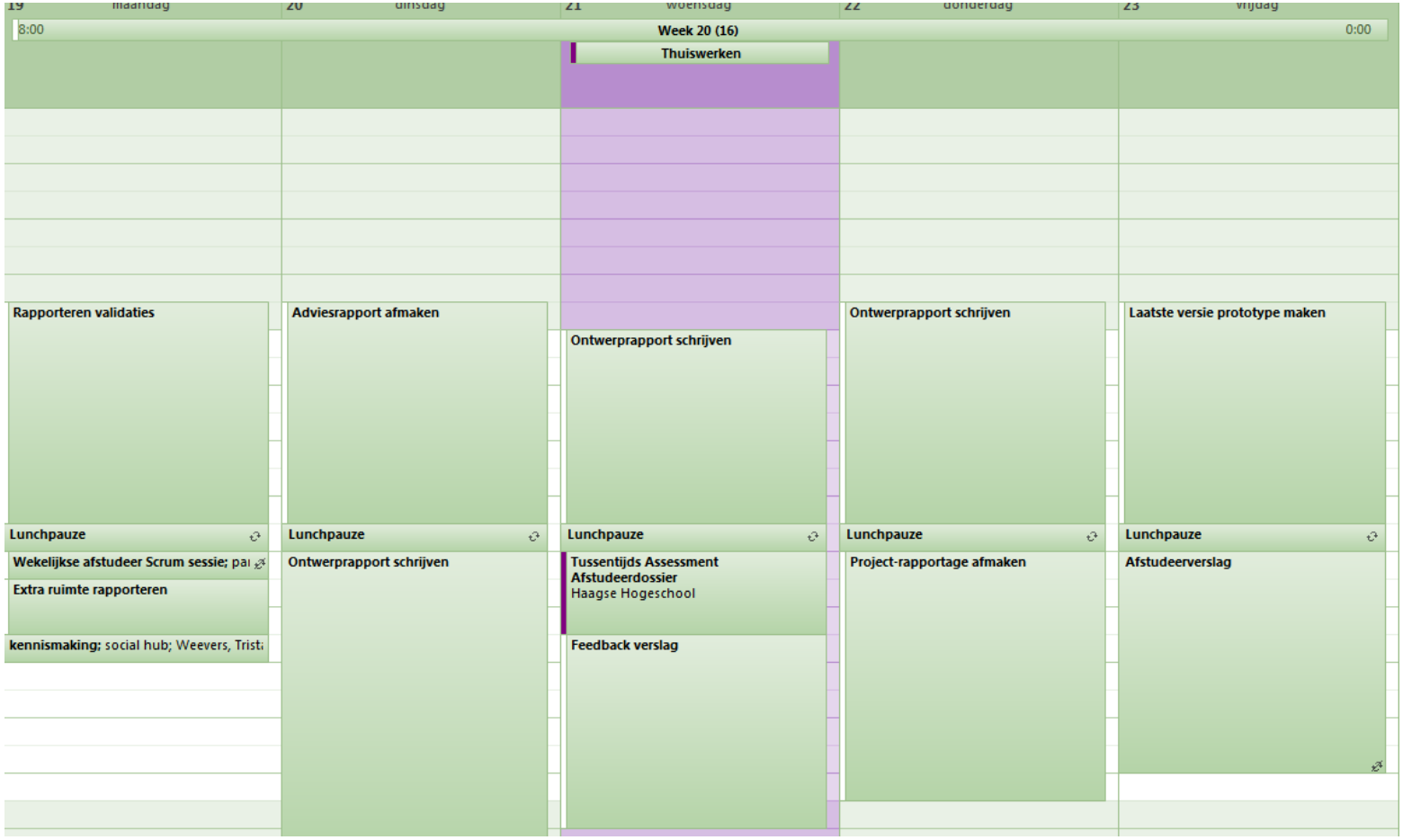
Figuur 23: Gedetailleerde planning week 17



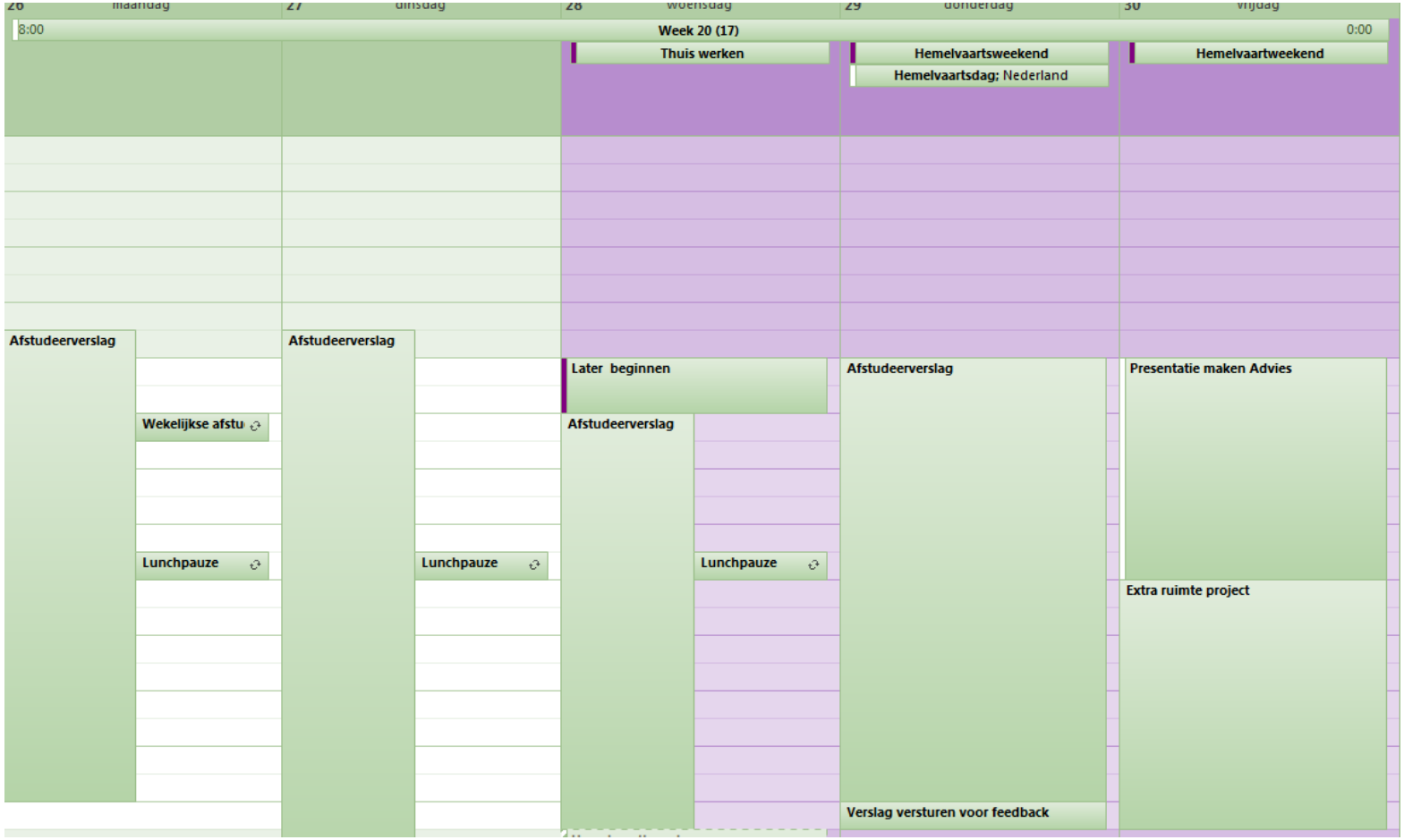
Figuur 24: Gedetailleerde planning week 18\



Figuur 25: Gedetailleerde planning week 19



Figuur 26: Gedetailleerde planning week 20



Figuur 27: Gedetailleerde planning week 21

Bijlage A: Template agenda wekelijkse vergadering

Agenda vergadering

Datum:	n.v.t.
Voorzitter:	Adriaan Oudijk
Aanwezig:	Rico van der Sloot

1.	Vaststelling agenda	Gelegenheid tot wijzigen van de conceptagenda
2.	Mededelingen	Korte berichten ter kennismaking, zoals berichten ter verhindering.
3.	Vorige notulen	Bespreking van conceptnotulen met eventuele correcties, vaststelling van de notulen en eventuele actualiteiten naar aanleiding van de vorige notulen.
5.	Voortgang project t.o.v. planning	Bespreking of de voortgang van het project loopt volgens de planning. Eventuele acties om weer volgens planning te lopen bespreken.
6.	Werk afgelopen week	Bespreken wat de afstudeerder de afgelopen week heeft gedaan, voorzover niet bekend bij de stagebegeleider
7.	Werk deze week	Bespreken wat de afstudeerder deze week gaat doen.
8.	Problemen/uit-dagingen	Bespreken wat voor problemen en uitdagingen de afstudeerder ziet opkomen in deze of komende weken.
9.	Nodig deze week	Bespreken wat de afstudeerder van de stagebegeleider nodig heeft deze of komende weken (bijvoorbeeld contact met stakeholders, gebruikers, bepaalde informatie of inhoudelijk feedback op gemaakte producten).

Bijlage B: Template agenda fase-evaluatie

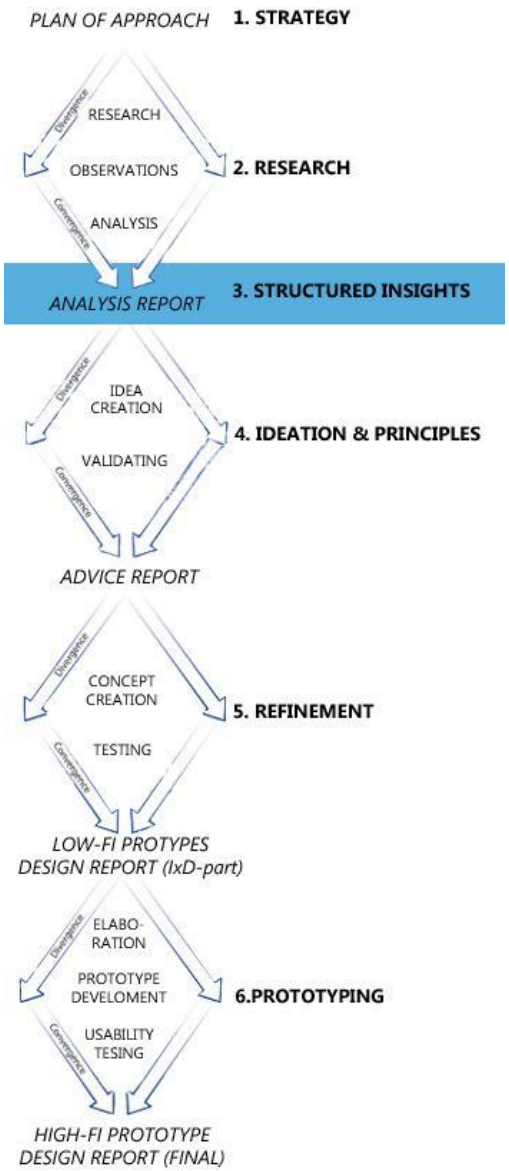
Agenda fase-evaluatie

Datum:	03-02-2014
Voorzitter:	Adriaan Oudijk
Aanwezig:	Rico van der Sloot

1.	Vaststelling agenda	Gelegenheid tot wijzigen van de conceptagenda
2.	Mededelingen	Korte berichten ter kennismaking, zoals berichten ter verhindering.
3.	Vorige notulen	Bespreking van de concept-notulen met eventuele correcties, vaststelling van de notulen en eventuele actualiteiten naar aanleiding van de vorige notulen.
4.	Voortgang project t.o.v. planning (T)	Bespreking of de voortgang van het project loopt volgens de planning. Eventuele acties om weer volgens planning te lopen bespreken.
5.	Werk afgelopen evalueren (K)	Bespreken wat de afstudeerder de afgelopen fase heeft gedaan, voorzover niet bekent bij de stagebegeleider. Beslismoment of producten klaar zijn. Mogelijkheid tot vragen over de producten voor de stagebegeleider.
6.	Evaluatie fase (K)	Bespreken wat er goed ging en wat er minder goed ging tijdens deze fase.
7.	Informatie (I)	Bespreken van de mate van gevoeligheid van de informatie van het werk in deze fase.
8.	Werk komende fase bespreken (K+T)	Bespreken wat voor werk de afstudeerder in de komende fase gaat uitvoeren.
9.	Organisatie (O)	Bespreken welke personen er in deze fase bij het project betrokken moeten worden.

Analyserapport

User-centered ontwerpen van Elsevier Nextens voor mobile gebruik bij Reed Business Media



11 maart 2014, te Amsterdam

Bedrijf: Reed Business Media
Divisie: Data Solutions Group
Auteur: Adriaan Oudijk
Begeleider: Rico van der Sloot
rico.van.der.sloot@reedbusiness.nl

Voorwoord

Dit rapport is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht van Adriaan Oudijk aan De Haagse Hogeschool, uitgevoerd bij Reed Business Media. Hierin wordt het onderzoek uit de “Design Research”-fase gerapporteerd.

Met het onderzoek moet beantwoord worden of er een versie voor tablets, mobiele telefoons, of allebei moet komen en met welke functionaliteiten dat dan gewenst is.

Dit rapport bevat veel inzichten van gebruikers, wie daarin is geïnteresseerd kan het beste kijken in hoofdstuk 6 en in hoofdstuk 7. Wie benieuwd is naar de aanbevelingen kan het beste kijken in hoofdstuk 9.

Ik wens u veel leesplezier.

Amsterdam, maart 2014

Adriaan Oudijk

Samenvatting

Context:
In 2013 heeft de Data Solutions Group (divisie van Reed Business Media) op basis van het desktop-aangifteprogramma Elsevier Fiscaal een nieuwe versie gebouwd op vooruitstrevende cloud-technologie; Elsevier Nextens. Het ondersteund de fiscale adviseur in het werkproces. De Data Solutions Group heeft met de overgang naar software in de cloud de mogelijkheid gekregen om Elsevier Nextens ook aan te gaan bieden voor mobile apparaten. Op dit moment verwacht de Data Solutions Group dat Elsevier Nextens voor mobile gebruik wenselijk is; er is alleen nog geen formeel onderzoek naar gedaan. Met het onderzoek moet beantwoord worden of er een versie voor tablets, mobiele telefoons, of allebei moet komen en met welke functionaliteiten dat dan gewenst is.

Hoofdvraag:
In dit rapport wordt antwoord gegeven op de vraag: Op welke punten liggen kansen om de Elsevier-software op het werkproces aan te laten sluiten via mobile apparaten?

Werkwijze:
Via een doelgroepanalyse, systeemanalyses en interviews met vijf gebruikers is de afstudeerder tot het antwoord op de hoofdvraag.

Resultaten:
In de onderstaande tabel worden de kansen voor de Elsevier-software op mobile apparaten weergegeven.

Kansen volgens gebruikers:	Kansen die verder onderzocht moeten worden:	Kansen die niet genoemd zijn door gebruikers, maar wel zijn opgemerkt:
De aangifte bekijken, bewerken en invoeren	Tweede scherm, waarop een help-pagina, wordt weergegeven afhankelijk van de openstaande pagina in Elsevier Nextens.	Tweede scherm uitbreiden met: Help-weergave FiscaalTotaal-weergave Spiegel-weergave Converteer-weergave
Zien welke aangiften wel of niet verstuurd zijn	Rekentools	Presentatieruimte binnen Nextens
Informatie van de klant bekijken	Notities maken	Klantenportaal (teruglezen eerdere aangiften en stukken aanleveren)

Fiscaal nieuws bekijken		
Vakkennis opzoeken		

Inhoudsopgave

1. Inleiding 6
2. Reed Business Media 7
2.1 Algemeen 7
2.2 Specifiek 9
3. Onderzoeksopzet 10
3.1 Onderzoeksvragen 11
3.2 Methoden en technieken 12
4. Doelgroeponderzoek 13
4.1 Het werkveld 13
4.2 Diensten en demografische factoren 17
4.3 Overige kenmerken 20
4.4 Doelgroepsomschrijving 22
5. Systeemanalyses 22
5.1 Elsevier Nextens 22
5.2. FiscaalTotaal 24
6. Inzichten in het werkproces & in het algemeen 25
6.1 Inzichten in het werkproces 26
6.1.1. Klanten krijgen 26
6.1.2 Klantgegevens verwerken 27

6.1.3. Accountancy (administratieve boekhouding en jaarrekening maken) 27
6.1.4 Aangifte invoeren 28
6.1.5 Aangifte controleren 28
6.1.6. Rapportage opstellen 28
6.1.7. Adviseren aan de klant 29
6.1.8. Accorderen door de klant 29
6.1.9 Aangifte indienen 29
6.1.10 EKA ontvangen 29
6.1.11 Factureren aan de klant 30
6.2 Algemene inzichten 30
6.2.1 Locatie afhankelijke inzichten 31
6.2.2 Denkwijze gebruikers en klanten 32
6.2.3 Wensen 33
7. Mobile 36
7.1 Bezit en gebruik mobile apparaten algemeen 36
7.2 Bezit en gebruik mobile apparaten specifiek 36
7.3 Wensen mobile 37
7.4 Native app versus responsive website 39
8. Conclusies 41
9. Aanbevelingen 43
Bronnen en referenties 46
Bijlage A: Gegevens uit het CBS 48
Bijlage B: Transcript gesprek Dhr. G.J. Stout 48

Bijlage C: Transcript gesprek Mvr. Honeywood 71
Bijlage D: Transcript gesprek Dhr. Elsing 86
Bijlage E: Transcript gesprek Koppelbelastingadviseurs 102
Bijlage F: Transcript gesprek Dhr. T. Langelaar 124

1. Inleiding

Dit document is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht van Adriaan Oudijk voor de Data Solutions Group, binnen Reed Business Media. De afstudeeropdracht is het user-centered ontwerpen van Elsevier Nextens voor mobile gebruik.
Het ontwerp wordt gebaseerd op de wensen van de gebruiker, in combinatie met deskresearch en de strategie van Reed Business Media voor Elsevier Nextens.
Om tot een ontwerp te komen is er eerst onderzoek gedaan naar de ontwerpprincipes, deze principes vormen de conclusie van dit rapport.
In de rest van de afstudeeropdracht worden deze ontwerpprincipes uitgewerkt tot ontwerpkeuzes, deze worden gedocumenteerd in het ontwerprapport.
Dit document is bedoeld voor:

- Sander de Groot
- Tamara de Jong
- Rico van der Sloot

In hoofdstuk 2 wordt Reed Business Media beschreven, in hoofdstuk 3 wordt een inzicht gegeven in de opzet van het onderzoek, in hoofdstuk 4 wordt de doelgroep weergegeven, in hoofdstuk 5 zijn de systeemanalyses te vinden. In hoofdstuk 6 worden de inzichten beschreven uit het werkproces en in het algemeen, in hoofdstuk 7 worden de inzichten over mobile beschreven. In hoofdstuk 8 volgen de conclusies en in hoofdstuk 9 komen de aanbevelingen.

2. Reed Business Media

In dit hoofdstuk wordt Reed Business Media beschreven.

2.1 Algemeen

Reed Business Media is onderdeel van 's werelds grootste mediaconcern, Reed Elsevier. Reed Elsevier is in 1993 ontstaan uit de fusie van de uitgeverijen Reed en Elsevier.

Reed Business Media is de Nederlandse tak van Reed Elsevier's uitgeef-divisie op het gebied van business to business vakinformatie. Het geeft meer dan 5000 producten uit voor professionals in het bedrijfsleven, de zorg en de overheid; daarbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen print en online.

Het aanbod bestaat onder andere uit boeken, tijdschriften (waaronder Elsevier), losbladige systemen, opleidingen, congressen en (online) software oplossingen. Reed Elsevier had in 2013, wereldwijd iets meer dan 28.000 werknemers en een netto winst van 1,4 miljard dollar.

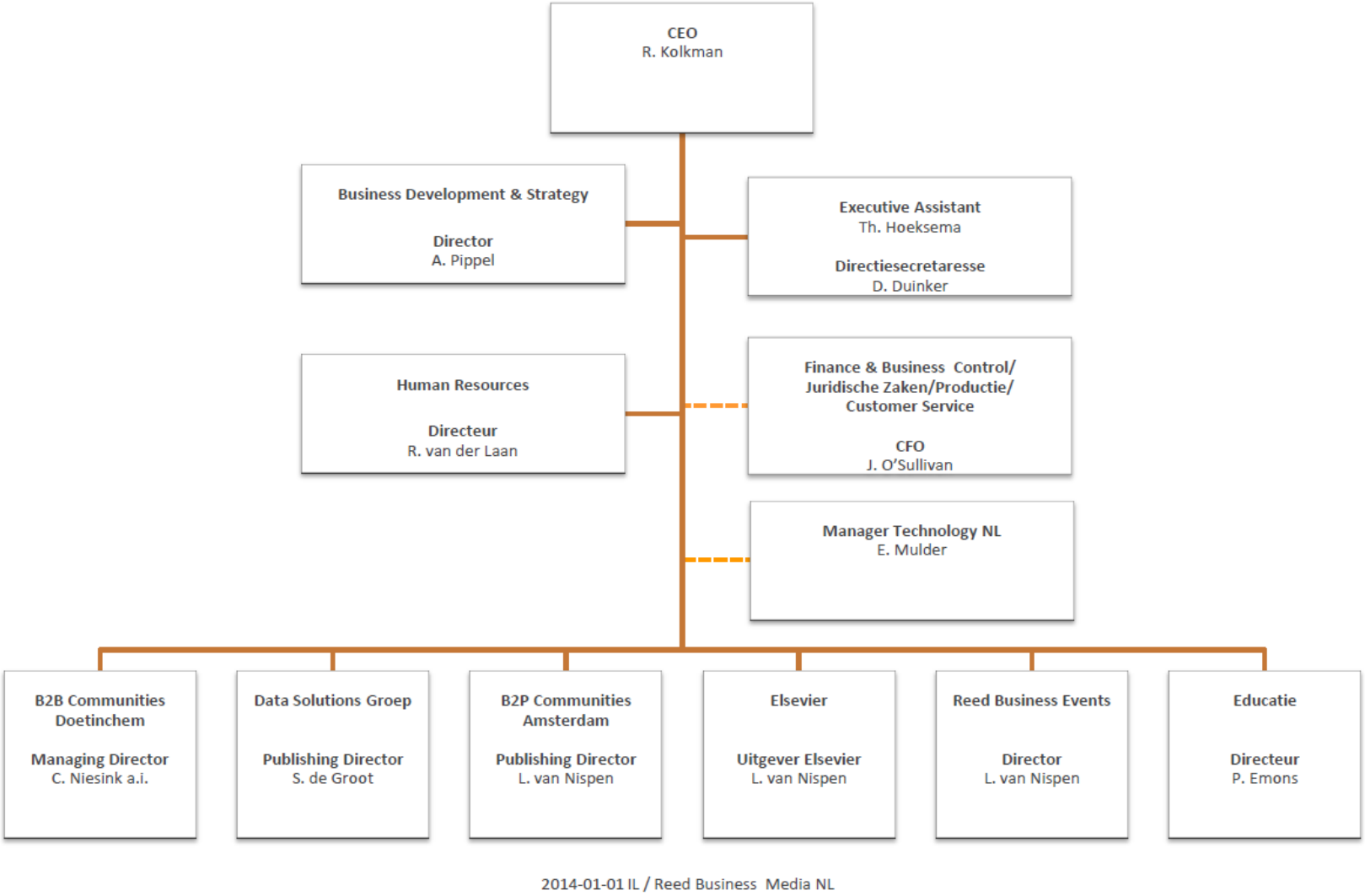
Reed Business heeft, ondanks de moeilijke markt, een groei laten zien van 4%.

Reed Business Media staat voor de missie "waarde toevoegen". Daarmee wordt het volgende bedoeld: bedrijven helpen geld te besparen, laten zien hoe zij sterker kunnen opereren of hoe zij een mediacampagne zo effectief mogelijk kunnen inzetten.

Voor de abonnees, de gebruikers, kennispartners en adverteerders ontwikkelt Reed Business Media producten die precies aansluiten op hun wensen. Het bedrijf hecht veel waarde aan een constructieve relatie met al zijn klanten.

Reed Business Media bestaat uit verschillende divisies. In figuur 1 is een organogram te zien van het bedrijf, waarin alle divisies aan bod komen.

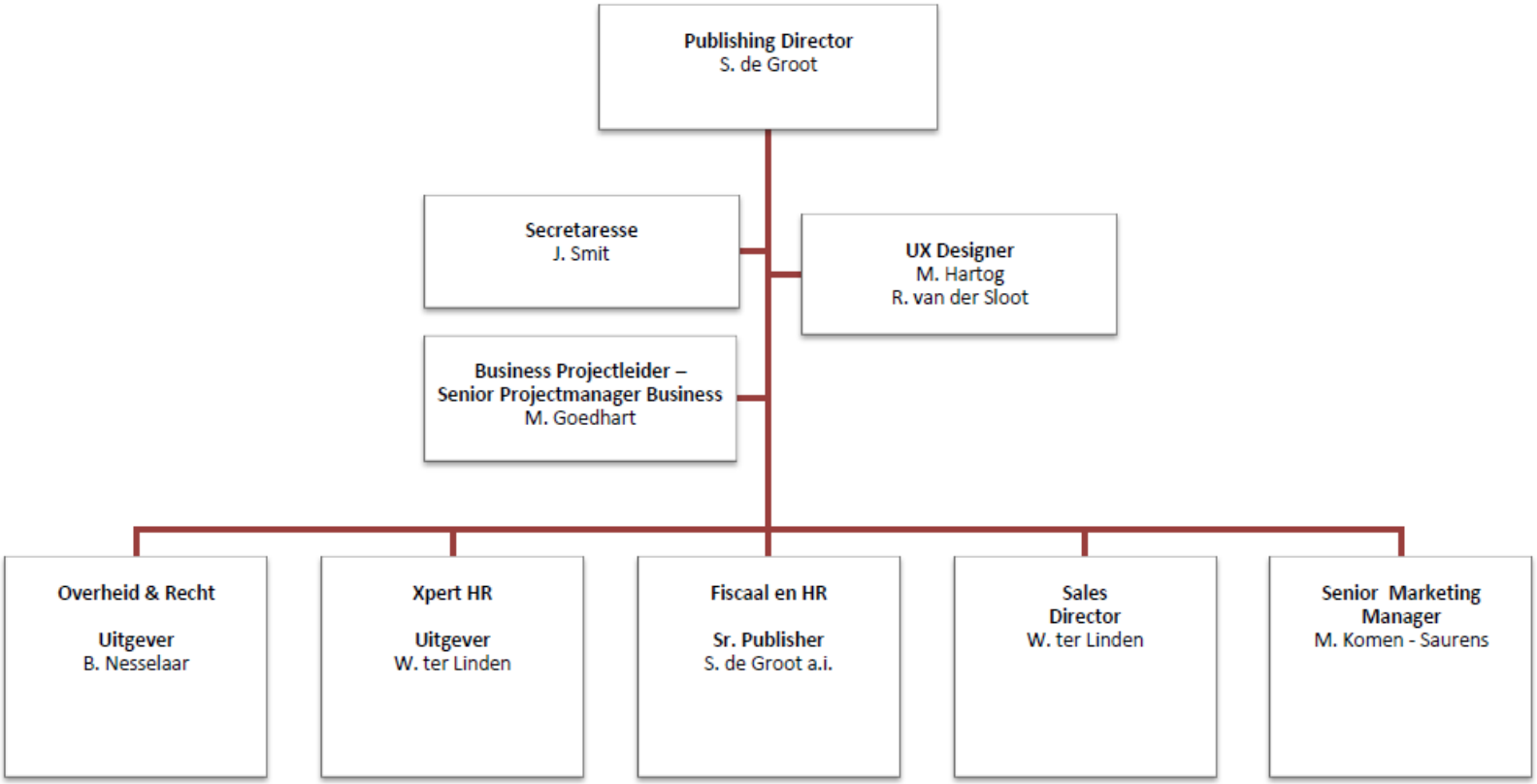
Reed Business Media Nederland



Figuur 1: Organogram Reed Business Media van 1-1-2014

2.2 Specifiek

De divisie verantwoordelijk voor de software oplossingen heet de Data Solutions Group. De afstudeerder voert deze opdracht ook uit bij het user experience team. Van de Data Solutions Group is er ook een organogram. Het organogram is te zien in Figuur 2.



Figuur 2: Organgram Data Solutions Group van 1-1-2014

Een user experience team is verantwoordelijk voor het aanpakken van alle aspecten van een product of service op het gebied van de interface en het visueel ontwerp.

Het team bij Reed Business Media verzorgt dit ook, maar het team is ook erg belangrijk voor het realiseren van de missie van het bedrijf. Het team onderzoekt namelijk de toegevoegde waarde van de softwareproducten bij de gebruikers. Dit kan betekenen dat er gevalideerd wordt hoe het met de toegevoegde waarde van huidige producten is gesteld, maar het kan ook te maken hebben met mogelijke toevoegingen aan bestaande producten, of het creëren van nieuwe producten. Door de belangrijke positie van het team binnen de Data Solutions Group wordt er nauw samengewerkt met het managementteam van de divisie.

Het user experience team bestaat uit Rico van der Sloot en Menno Hartog en wordt door de afstudeerder aangevuld tijdens de afstudeeropdracht.

3. Onderzoeksopzet

In dit onderzoeksrapport zijn verschillende onderwerpen onderzocht. Voor het onderzoek zijn onderzoeksvragen opgesteld.

3.1 Onderzoeksvragen

Hoofdvraag: Op welke punten liggen kansen om de Elsevier-software op het werkproces van de gebruikers aan te laten sluiten via mobile apparaten?

Deelvragen:

1. Wat is de doelgroep, oftewel wie zijn de gebruikers van de Elsevier-software?
    a. Hoe is het werkveld van de gebruikers opgebouwd?
    b. Wat zijn de demografische factoren van de doelgroep?
    c. Welke kenmerken heeft de doelgroep nog meer?

2. Wat kan er allemaal met de Elsevier-software?
    a. Wat kan er allemaal met Elsevier Nextens?
    b. Wat kan er allemaal met FiscaalTotaal?

3. Wat houdt het werkproces van de gebruikers in?
    a. Wanneer wordt op dit moment in het werkproces van de Elsevier-software gebruik gemaakt?
    b. Waar kan er gebruik gemaakt geworden van Elsevier-software op nieuwe manieren?
    c. Welke informatievoorziening hebben de gebruikers op specifieke punten in het werkproces?
    d. Welke punten van het werkproces zijn nog niet geautomatiseerd?
    e. Is het wenselijk om deze punten te automatiseren?

4. Wat vinden gebruikers op dit moment van de Elsevier-software?
    a. Waar zijn de gebruikers tevreden mee?
    b. Waar zien de gebruikers ruimte ter verbetering aan de Elsevier-software?

5. Hoe zouden de gebruikers de Elsevier-software op mobile-apparaten kunnen gebruiken?
    a. Hoe maken zij op dit moment gebruik van mobile apparaten, dat mag privé of zakelijk zijn?
    b. Welke wensen hebben gebruikers voor de Elsevier-software op mobiele apparaten?
    c. Wanneer kunnen zij gebruik maken van mobile apparaten om het werkproces te versnellen?
    d. Wanneer en waarvoor zouden zij op locatie van de Elsevier-software gebruik kunnen maken?

3.2 Methoden en technieken

In dit project is gebruik gemaakt van de ontwerpmethode van Dan Saffer, “Designing for Interaction” 2e editie (ISBN 13: 978-0-321-64339-1). De methode bestaat uit zes fasen:

- Design Strategy
- Design Research
- Structured Findings
- Ideation & Design Principles
- Refinement
- Prototyping, Testing & Development

Het opstellen van dit rapport vormt de “Structured Findings”-fase uit de ontwerpmethode.

Technieken die gebruikt zijn voor dit onderzoek:

- doelgroep analyse uitvoeren
- interviewen
- sitemap maken
- kaart van informatie architectuur maken
- affiniteit diagram op inzichten

4. Doelgroeponderzoek

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvraag: 1. Wat is de doelgroep, oftewel wie zijn de gebruikers van de Elsevier-software?

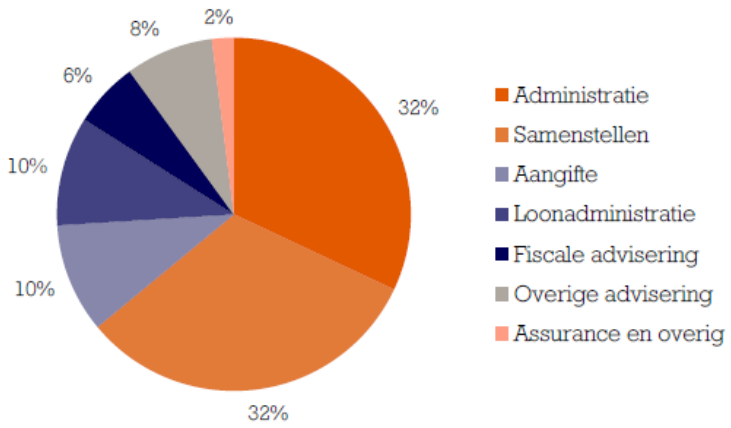
De deelvraag is opgedeeld in 3 sub-deelvragen. Deze vragen zijn:

a. Hoe is het werkveld van de gebruikers opgebouwd?
b. Wat zijn de demografische factoren van de doelgroep?
c. Welke kenmerken heeft de doelgroep nog meer?

Per paragraaf worden deze vragen beantwoord.

4.1 Het werkveld

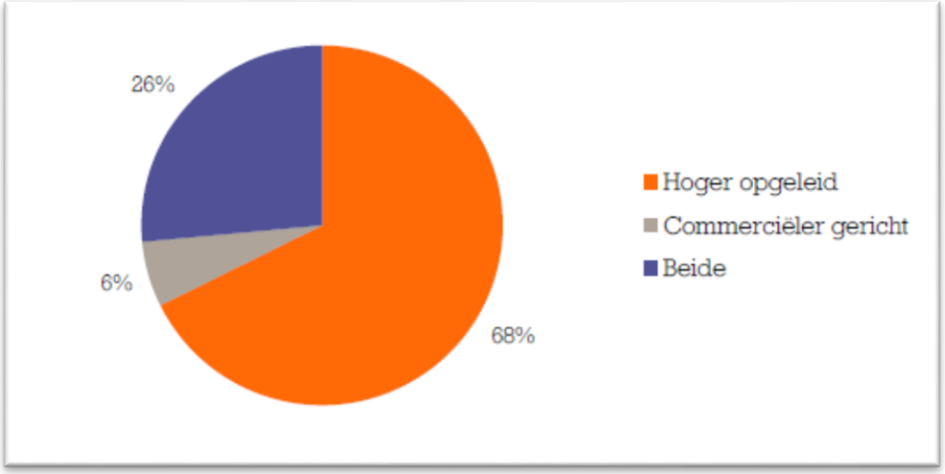
Het werkveld van de gebruikers van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal bestaat uit bedrijven in de accountancy, boekhouding en belastingadvies. In figuur 3 valt te zien hoe de omzet is verdeeld over het werk dat de bedrijven doen.



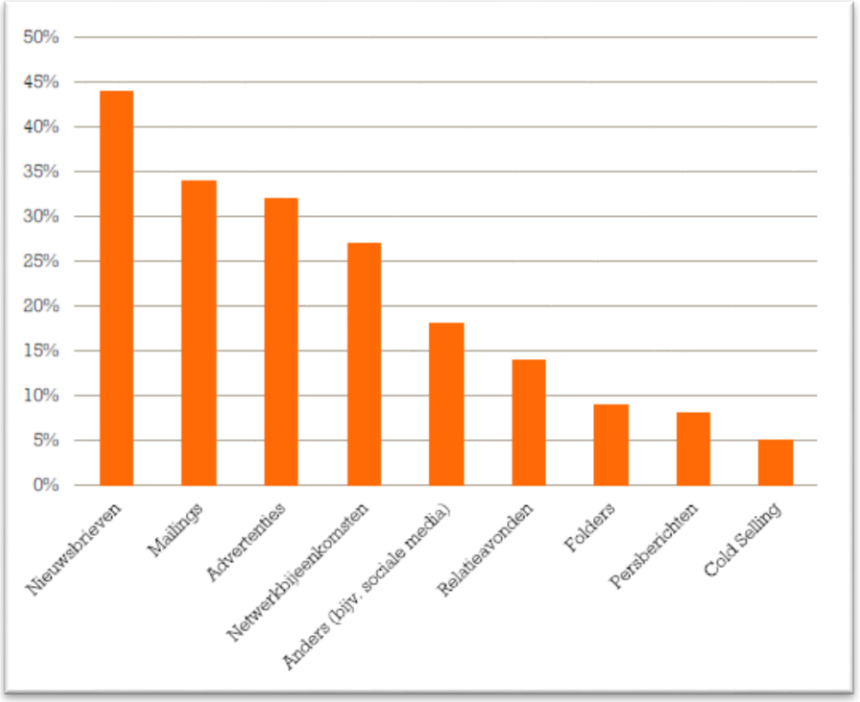
Figuur 3: Omzetverdeling MKB-administratie en accountantskantoren 2012, uit "Sectorvisie Administratiekantoren" door het Economisch Bureau van de ING Bank.

Een paar feiten over het werkveld:

- het werkveld heeft jaarlijks te maken met veranderingen in de wetgeving
- "Administratie- en belastingadvieskantoren hebben bij uitstek te maken met de veranderingen in administratie, boekhouding en aangifte als gevolg van digitalisering, automatisering en standaardisering (SBR)".
- "Administratie en het samenstellen van de (fiscale) jaarrekening vormen immers nog steeds de kern van de activiteiten" *(zie Figuur 3).*
- "De manier waarop de jaarrekening tot stand komt is echter ingrijpend aan het veranderen. Dit heeft gevolgen voor de organisatie van het kantoor".
- "Slechts een kwart van de administratie- en belastingadvieskantoren heeft een duidelijke strategie geformuleerd" (voor de veranderingen in het werkveld).
- "Kantoren verwachten mee te gaan in verdere digitalisering en automatisering, waardoor het inboek-werk langzaam verdwijnt".
- "Een aantal kantoren geeft aan meer nadruk op advisering te gaan leggen of frequenter met rapportages te gaan komen".
- "Ongeveer een op de tien kantoren verwacht de aankomende vijf jaar te fuseren".
- "Door de voortschrijdende digitalisering en automatisering is minder personeel nodig voor het administratieve handwerk. Dit kan betekenen dat het totale aantal werknemers kleiner moet worden, maar het kan ook leiden tot een verschuiving in vereiste competenties" *(zie Figuur 4)*.
- "Veel kantoren zeggen zelf actief contact te onderhouden met klanten, al ligt dit percentage iets lager dan bij kleine accountantskantoren" (*zie Tabel 1*).
- "De geënquêteerde kantoren hebben weinig met nieuwe communicatiemiddelen. Slechts 8% onderhoudt via een klantportaal, sociale media of Skype contact met de klanten."
- "Waar zes op de tien accountantskantoren bijvoorbeeld een nieuwsbrief heeft is dat voor de administratiekantoren nog niet de helft (44%). Nieuwsbrieven zijn daarmee wel het populairst, gevolgd door mailingen over specifieke onderwerpen en advertenties (zie *Figuur 5*)."
- De grootste valkuilen in de komende jaren, die door het werkveld worden gezien zijn: toenemende concurrentie, niet (snel genoeg) veranderen, ICT niet op orde en snelheid ICT gedreven handelingen
- De drie grootste succesfactoren voor de komende jaren: persoonlijk contact en persoonlijke benadering van klanten, advisering, benutten mogelijkheden ICT



Figuur 4: Verschuiving in opleidingsniveau en werk-focus in afgelopen drie jaar, uit "Sectorvisie Administratiekantoren" door het Economisch Bureau van de ING Bank.



Figuur 5:Welke middelen op het gebied van marketing, reclame en communicatie worden actief ingezet? uit "Sectorvisie Administratiekantoren" door het Economisch Bureau van de ING Bank.

Tabel 1: Houden de kantoren actiief contact bij met klanten? uit "Sectorvisie Administratiekantoren" door het Economisch Bureau van de ING Bank. "

"Wij houden zelf actief contact met klanten"	Percentage
Administratie- en belastingadvieskantoren	72%
Accountantskantoren	89%

4.2 Diensten en demografische factoren

Accountants hebben verschillende diensten in hoofdgroepen. Deze diensten zijn:

- De controle van de jaarrekening uitmondend in een accountantsverklaring, het melden van eventuele onvolkomenheden en het doen van aanbevelingen op het gebied van de administratieve organisatie en controle (rapportage en aangifte zakelijk of particulier)
- De administratie dienstverlening, zoals het geheel of gedeeltelijk namens cliënten bijhouden van de administratie en/of het samenstellen van de jaarrekening (invoeren van de aangifte zonder advies of aanbevelingen)
- Specifieke opdrachten, zoals advisering op het gebied van overname van ondernemingen, fusies, automatisering, werving en strategische advisering en ondersteuning bij benchmarking, waarbij de onderneming wordt getoetst aan het ideaalbeeld
- Fiscale dienstverlening

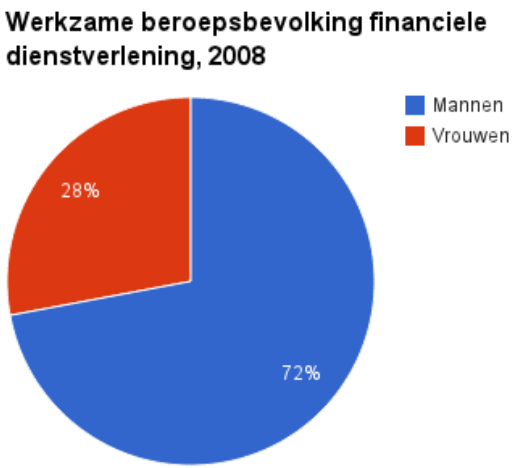
Met deze diensten zijn er ook nog eens drie soorten accountants te onderscheiden:

- registeraccountants/accountant-administratieconsulenten
  zijn als enige bevoegd tot afgifte van accountantsverklaringen bij jaarrekeningen
- belastingadviseurs/-consulent/boekhouder (groot en klein)
  geven adviezen op administratief, fiscaal en financieel gebied
- administratiekantoren
  leveren administratieve diensten aan het MKB en particulieren

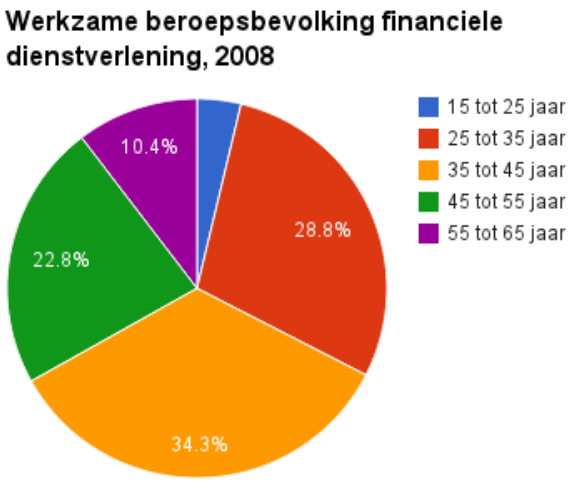
Aantal bedrijven per soort (volgens de Rabobank)	Aantal 2013
Accountancy, administratie e.d. (gezamenlijk)	28.055
Registeraccountantskantoren	1.905
Accountantskantoren	3.180
Boekhoudkantoren	15.260
Belastingadviesbureaus	3.890
Overige administratiekantoren	3.815
Totaal:	56.105

Tabel 2: Aantal bedrijven per soort (volgens de Rabobank)

In Figuur 6 en 7 wordt weergegeven hoe de werkzame beroepsbevolking in de financiële dienstverlening in 2008 was opgebouwd.



Figuur 6: Werkzame beroepsbevolking in de financiële dienstverlening, 2008, in percentage per geslacht



Figuur 7: Werkzame beroepsbevolking in de financiële dienstverlening, 2008, in percentage per leeftijdscategorie

	2008/2009	2011/2012
Totaal	30.385	38.751
Mannen	18.449 (60,7%)	23.039 = 59,4%
Vrouwen	11.396 (39,3%)	15.712 = 40,6%

Tabel 3: Afgestudeerden uit fiscaal-gerelateerde opleidingen

4.3 Overige kenmerken

In deze paragraaf worden de overige kenmerken van een accountant beschreven.

Acht eigenschappen van de moderne accountant, volgens Intermediair:

1. Interpretatie cijfers: Het interpreteren van gegevens is belangrijker dan het optellen van bedragen. Accountants moeten naast financiële kennis ook steeds meer oog hebben voor het verhaal achter de cijfers.
2. Soft skills: 'Zachte' vaardigheden worden gezien als een pré. Je moet je kunnen verplaatsen in de bedrijfscultuur en in de behoeften van de (interne) klant.
3. Flexibiliteit en veelzijdigheid: De accountant die zich flexibel opstelt en van vele markten thuis is, heeft absoluut een pré ten opzichte van iemand die rigide is.
4. Verstand van IT: Volgens recruiter Edwin van der Steen (Robert Walters) is het een pré als een accountant verstand heeft van EDP-audit. Ook Alistair Hayward (Michael Page) ziet verstand van IT als vanzelfsprekend. Maar de recruiters zitten niet geheel op één lijn. Michelle Huijben (Personato) ziet het ook als een pré, maar zeker niet als een must. Huijben: "Kantoren hebben steeds vaker IT-specialisten in dienst, waardoor verdere kennis niet nodig is".
5. Verstand van IFRS (International Financial Reporting Standards): alle vier de recruiters zijn het erover eens dat verstand van IFRS belangrijk is. Vooral voor accountants die naar een beursgenoteerd bedrijf willen, is IFRS een must.
6. Specialisten hebben een pré ten opzichte van generalisten. Specialistische kennis van een bepaalde bedrijfstak of -sector is belangrijk. Bedrijven verlangen van een accountant dat deze uitstekend op de hoogte zijn van de business van het bedrijf.
7. Verstand van milieuverslaggeving. Afhankelijk van de sector is kennis van MVO een pré. Simon van der Steen (Robert Walters) zegt dat steeds klanten naar een MVO-rapportage vragen. Piet-Jan Boringa (Alterim) is sceptisch en verwacht dat duurzaamheid een modeverschijnsel is en op termijn zal overwaaien.
8. Het aloude handwerk. Controle en verslaggeving blijft in een tijd dat er steeds meer van accountant verlangd wordt en vraagstukken steeds complexer worden, nog even belangrijk.

De vijf belangrijkste competenties van accountants, volgens Carrièretijger.nl:

- Resultaatgericht:

Als je een jaarrekening controleert, wil je dat natuurlijk goed doen. Je cliënt is er niet bij gebaat als jij een enorme misser over het hoofd ziet in de boekhouding. Ook een kundig advies uitbrengen of een helder rapport samenstellen, gaat niet zonder de instelling om resultaten te willen halen. Je denkt mee over het beleid van je cliënten en probeert actief met oplossingen aan te komen.

- Cijfermatig inzicht:

Je hoeft echt geen ster in hoofdrekenen te zijn, maar je moet het wel boeiend vinden om voortdurend in de wereld van cijfers en getallen te duiken.

- Klantgericht

Je onderhoudt met je cliënten vaak een jarenlange vertrouwensband. Logisch dus dat je hen zo goed mogelijk van dienst probeert te zijn. Daarbij hoort het zich inleven in de situatie van de klant en een integere houding. Maar je moet soms ook een bedrijf of organisatie durven confronteren met lastige feiten. Uiteindelijk heeft de klant daar meer aan dan het onder de tafel stoppen of negeren van fouten en problemen.

- Organisatiegericht

Je bent actief betrokken bij de administratie en bedrijfsvoering. Je kijkt dus zorgvuldig naar het reilen en zeilen binnen een organisatie en zorgt ervoor dat je zoveel mogelijk informatie hierover verzamelt. Zo kun je bijvoorbeeld een beter onderbouwd advies geven. Of ben je in staat om goede conclusies te trekken uit de beperkte informatie die een onderneming je verstrekt. Hierbij is ook je analytisch vermogen van belang. Je stelt je daarnaast flexibel en positief op ten aanzien van veranderingen en ontwikkelingen binnen het bedrijf.

- Communicatieve vaardigheden

Adviseren, controleren, vergaderen en het schrijven van rapporten (onder andere externe verslaggeving) horen tot de dagelijkse kost van een accountant. Bij deze activiteiten wordt een beroep gedaan op je mondelinge en schriftelijke vaardigheden. Maar ook je uitstraling en houding zijn essentieel voor een goede relatie met je cliënten en collega's.

4.4 Doelgroepsomschrijving

Op basis van de gegevens uit paragraaf 4.1 tot en met 4.3 is de volgende omschrijving van de doelgroep opgesteld:

Registeraccountants, accountant-administratieconsulten, belastingadviseurs, boekhouders en medewerkers van administratiekantoren, die zich bevinden in de werkzame beroepsbevolking. Voor het werk maken zij gebruik van de Elsevier aangiftesoftware en/of Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal.

Deze personen hebben de volgende overkoepelende kenmerken:

- Sterk cijfermatig inzicht
- Resultaatgericht
- Klantgericht

5. Systeemanalyses

In dit hoofdstuk wordt deelvraag 2: “Wat kan er allemaal met de Elsevier-software?” , beantwoordt.

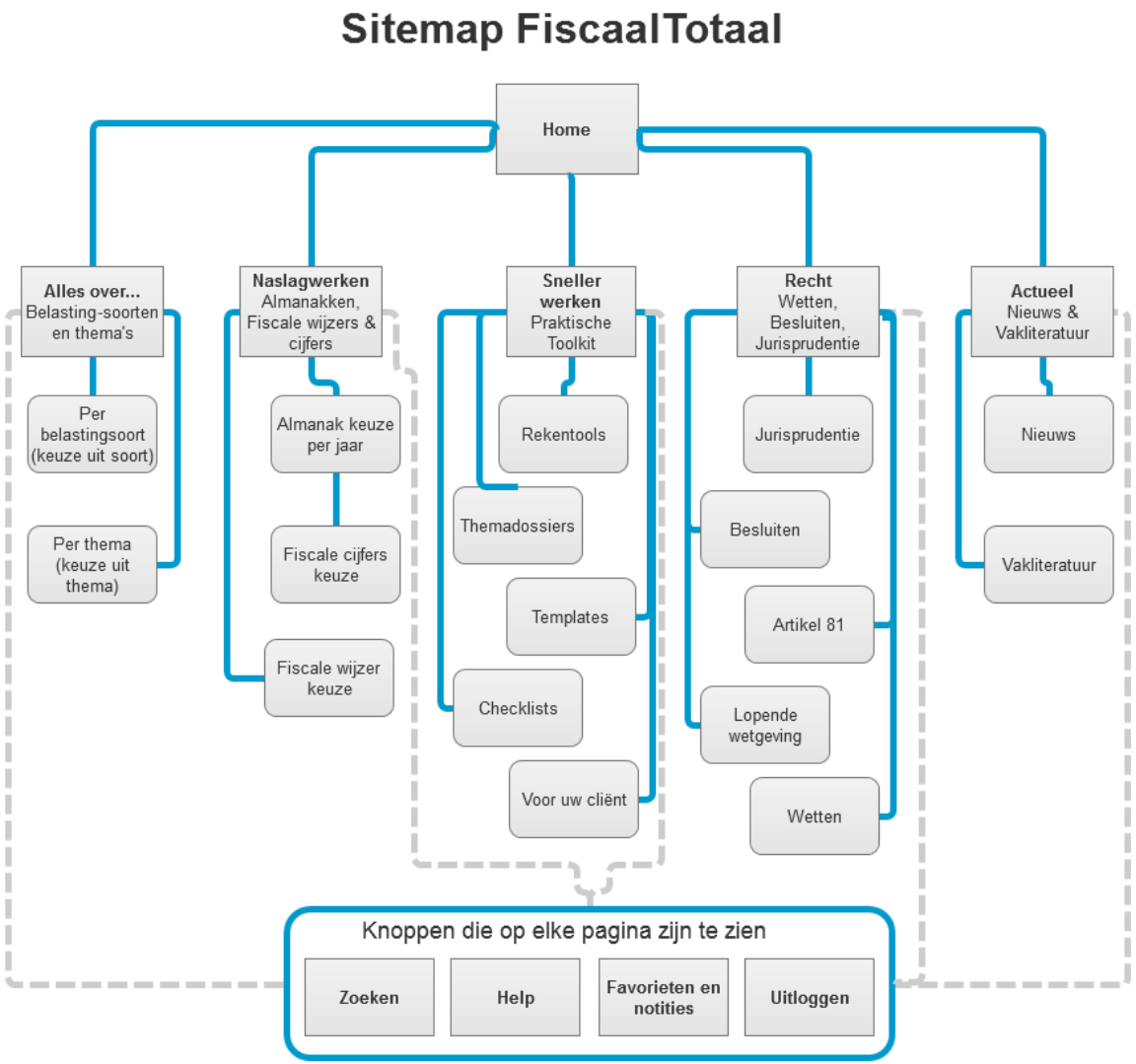
5.1 Elsevier Nextens

In deze paragraaf wordt weergegeven wat de geplande functionaliteiten van Elsevier Nextens moeten zijn zodra de ontwikkeling ervan is afgerond en hoe deze functionaliteiten met elkaar in verband staan, in de vorm van een “Information Architecture Map”. Dit valt te zien in Figuur 8.

Global navigation
Local navigation
Manipulation
Actions
Links
Dashboard
Recent geopende aangiften
Migratie
Fiscaal nieuws
Product nieuws
Planning
Klanten
Klantnaam
Klantdossier
Geen selectie
Selectie klant
Resultaten verijfen
5-koloms-weergave
Kolom keuze
Aangiften
Aangiftenaam
Aangifte
Prullenbak
Selectie aangifte
SBA
SBA-naam
Open SBA
Print SBA
Bezwaar maken
Utility links
Nextens Feedback
Header
Start
Nextens Selectie
Zoeken
Support
Account
Local navigation (utility links)
Afmelden
Instellingen
ReedXS
Logo
Aanbiedings-brief-sjablonen
Gebruikers-beheer
Account
Certificaten
Print-instellingen
Kantoor-gegevens
Footer
Over Elsevier Nextens
Technische Service Desk
Veiligheid van uw data

5.2. FiscaalTotaal

In deze paragraaf wordt weergegeven wat de functionaliteiten van FiscaalTotaal zijn en hoe deze functionaliteiten met elkaar in verband staan, in de vorm van een sitemap. Dit valt te zien in Figuur 9.



Figuur 9: Sitemap FiscaalTotaal

6. Inzichten in het werkproces & in het algemeen

Dit hoofdstuk geeft antwoord op deelvraag *3: **"Wat houdt het werkproces van de gebruikers in?".*** Om de deelvraag te beantwoorden, worden de volgende sub-deelvragen beantwoord:

a. Wanneer wordt op dit moment in het werkproces van de Elsevier-software gebruik gemaakt?
b. Waar kan er gebruik gemaakt geworden van Elsevier-software op nieuwe manieren?
c. Welke informatievoorziening hebben de gebruikers op specifieke punten in het werkproces?
d. Welke punten van het werkproces zijn nog niet geautomatiseerd?
e. Is het wenselijk om deze punten te automatiseren?

In dit hoofdstuk wordt ook antwoord gegeven op deelvraag 4: "Wat vinden gebruikers op dit moment van de Elsevier-software?"

a. Waar zijn de gebruikers tevreden mee?
b. Waar zien de gebruikers ruimte ter verbetering aan de Elsevier-software?

Uit de gesprekken met de gebruikers zijn een aantal inzichten naar boven gekomen die betrekking hebben op het werkproces. Daarnaast zijn er een aantal wensen voor de software naar voren gekomen.

In dit hoofdstuk zijn opmerkingen van gebruikers geciteerd. Wanneer een tekst tussen "" staat, dan is dit een citaat. Opmerkingen van de afstudeerder worden schuingedrukt weergegeven.

6.1 Inzichten in het werkproces

In deze paragraaf worden de inzichten beschreven die uit de gesprekken met gebruikers zijn gekomen. Per stap in het werkproces worden deze inzichten beschreven. De stappen van het werkproces zijn:

1. Klanten krijgen
2. Klantgegevens verwerken
3. Accountancy (administratieve boekhouding en jaarrekening maken)
4. Aangifte invoeren
5. Aangifte controleren
6. Rapportage opstellen
7. Adviseren aan de klant
8. Accorderen door de klant
9. Aangifte indienen
10. EKA/SBA ontvangen
11. Factureren naar de klant

6.1.1. Klanten krijgen

- "ik heb eigenlijk nooit aan marketing gedaan, maar dat wil ik nu wel gaan doen"
- "voordat wij klanten aannemen hebben wij altijd eerst een oriënterend gesprek"
- "met ondernemers houd ik altijd een oriënterend gesprek"
- "op prijs kan ik het van de grote kantoren niet winnen, dus ik probeer nu extra service te bieden aan mijn klanten"
- "wij werven vaak nieuwe klanten via sociale media of via het internet"
- "ik heb alleen maar klanten via andere klanten gekregen en zo een heel mooi klantenbestand opgebouwd. "
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces geen gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.2 Klantgegevens verwerken

- "Op het moment dat de klant de telefoon oppakt en ons belt dan wordt hij of zij eigenlijk direct ingevoerd in ons systeem als potentieel. Als de klant dan klant is geworden dan hebben wij een kopie nodig van de identiteitskaart/paspoort voor de W.F.T."
- "mijn klanten leveren vaak hun stukken fysiek aan, vandaar dat ik voor iedere klant een ordner heb"
- "Ik gebruik CAS als CRM systeem"
- "Ik vergeet regelmatig EKA's aan te vragen"
- "Ik heb er een hekel aan als klanten niet de juiste of niet alle stukken aanleveren. Vaak heeft men de verkeerde WOZ-waarde meegenomen"
- "Wij hebben het opvragen van documenten geautomatiseerd, om de 2 weken sturen wij een e-mail met een vraag naar de stukken . Dat doen wij maximaal 3-4 keer, na de 4e keer moeten we gaan bellen. Na 1x reageert 15% denk ik. Het maakt nog geen indruk, die e-mail. Het ligt ook aan de manier van opvragen. De eerste keer is nog heel vriendelijk. De tweede keer wordt dat al wat minder. Op de 2e keer merk ik wel dat van 50% wel reactie krijgen. Het zijn nog best wel veel klanten waar je contact mee moet opnemen omdat je geen bestanden aangeleverd krijgt. Die hebben zoiets van ik merk het wel. "
- "Ik laat mijn klanten op basis van een checklist van de Vereniging van Belasting Adviseurs stukken aanleveren"
- "Ik moet vaak wachten tot ik iets kan doen omdat ik nog niet alle documenten van mijn klanten aangeleverd heb gekregen"
- "Ik ben 30% van mijn tijd bezig met achter klanten aan te zitten om stukken binnen te krijgen. "
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.3. Accountancy (administratieve boekhouding en jaarrekening maken)

- "Daar heb ik mijn boeken voor en "a lot of common sense". Als je de boekhouding doet ben je eigenlijk een balans aan het maken. Het enige wat wel even nadenken is zijn de benamingen van de posten."
- "Ik exporteer de boekhouding naar een Excel"
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces geen gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.4 Aangifte invoeren

- "Het doen van een IB-aangifte kost mij 30 minuten, als ik alle gegevens van de klant heb. Zo niet kan er een veel langere periode overheen gaan"
- "het sluitstuk is de aangifte zelf"
- "ik type de informatie van de export van de boekhouding over in de aangiftesoftware"
- "met het invoeren van de aangifte bedoel ik het met de hand invoeren van gegevens, op basis van de aangeleverde stukken"
- "ik kan niet zo goed zien wat de geconverteerde gegevens zijn en wat aangepaste gegevens zijn"
- "ik heb altijd problemen met het goed invullen van lijfrentes. De software rekent vaak op de verkeerde manier automatisch door"
- "ik pak alleen de almanak er bij als ik iets specifieks niet weet, valt dit onder deze regeling?"
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.5 Aangifte controleren

- "Bij het controleren loop ik de aangifte helemaal door, daarbij let ik vooral op de waarschuwingen in de software"
- "wij controleren elkaars werk"
- "Controleren van de aangifte is cijfermatig. Verder controleer ik door te kijken naar grote verschillen met voorgaande jaren. Ik heb in 1 scherm de aangifte openstaan en op het 2e scherm de stukken van de klant"
- Ik werk eigenlijk heel vaak met 3 schermen, verdeeld over 2 computers. Op mijn 'hoofd'-computer heb ik op het 1e scherm de aangifte openstaan, op mijn 2e scherm staan e-mail en een browser open. Op een aparte computer heb ik de stukken van de klant open staan.
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.6. Rapportage opstellen

- "ik voeg verder niets toe aan de rapportages uit de software"
- "meestal leg ik de aangifte mondeling uit, mijn klanten lezen rapportages toch niet!"
- "ik maak mijn eigen rapportage in excel. Dat exporteer ik dan weer naar Word voor een mooi resultaat"
- "ik draai gewoon jullie rapportage uit. daar stop ik dan alleen een begeleidende brief bij"
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.7. Adviseren aan de klant

- "Klanten stellen elk jaar dezelfde vragen. "
- "Ik ga bij een klant niet even snel vakkennis opzoeken"
- "Bij klanten met een jaarrekening hebben wij altijd een adviesgesprek"
- "Adviseren doe ik eigenlijk te weinig. "
- "Ik heb geen specifiek adviesgesprek. Vaak is er in het hele aangifteproces ruimte om de klant te adviseren"
- "Soms willen klanten snappen hoe iets zit. Pas dan plan ik een adviesgesprek in."
- "Klanten zijn alleen geïnteresseerd in dat de aangifte gebeurd, dat mijn rekening niet te hoog is en dat ze niet te veel belasting betalen"
- "Mijn klanten zijn ook geïnteresseerd in waar je op het randje kan lopen bij de belastingdienst. Als ik dat niet doe dan word ik het verlengstuk van de belastingdienst genoemd."
- "Klanten willen meestal alleen maar weten wat er onder de streep staat. Dus wat hun winst is geweest."
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.8. Accorderen door de klant

- "Na het bespreken van de aangifte stuur ik een machtiging voor het indienen van de aangifte."
- "Ik doe niet aan formeel accorderen"
- "Als er iets niet klopt aan de aangifte, dan hebben mijn klanten dat niet door."
- "Het is niet dat klanten aan de bel trekken als mijn aangifte niet klopt."
- "Klanten moeten van mij altijd accorderen."
- "Wij hebben een digitale accorderings-stap."
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces geen gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.9 Aangifte indienen

- "Ik vergeet weleens de aangifte in te dienen." *(3 van 5)*
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.10 EKA ontvangen

- "Als ik de EKA binnen heb dan controleer ik of het klopt met de aangifte. Daar zitten daar weer vervolgacties aan." *(1 van 5)*
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.1.11 Factureren aan de klant

- "Ik factureer op basis van mijn logboek-items uit Outlook." *(1 van 5)'*
- "Factureren naar de klant doe ik met Snelstart" *(1 van 5)*
- "Ik werk met een fixed fee" *(3 van 5)'*
- "Ik werk met een uurtarief" *(2 van 5)*
- Op dit moment wordt er in deze stap van het werkproces gebruik gemaakt van de Elsevier-software.

6.2 Algemene inzichten

In deze paragraaf worden algemene inzichten weergegeven, die uit de gesprekken met gebruikers zijn gekomen. Deze algemene inzichten staan niet direct in verband met een stap uit het werkproces. Deze inzichten kunnen ingedeeld worden in vijf categorieën: locatie-afhankelijk, denkwijze gebruikers/klanten, wensen, mobile en overig.

De categorie mobile wordt apart, in hoofdstuk 7 behandeld.

6.2.1 Locatie afhankelijke inzichten

Kantoor:

- "Klanten komen vaak bij ons op kantoor, wij gaan niet naar hen toe."

Thuis:

- "Ik heb de almanak altijd bij de hand. Ik heb er een op kantoor en ook een thuis."
- "Omdat ik mijn tijd zelf indeel doe ik weleens thuis aangifte."
- "Ik zou op afstand klanten willen kunnen identificeren, kopiëren en klaar maken."

Ergens anders:

- "Als ik in het buitenland ben, dan zou het handig zijn om op een tablet te werken."
- "Ik moet weleens langer doorwerken, dan wil ik vrij zijn in mijn beweging."
- "Ik wil niet altijd op kantoor of thuis zijn. Als ik onderweg internet heb, dan wil ik kunnen werken. Online software is voor mij dan ook helemaal perfect."
- "Ik spreek af en toe op locatie af met klanten. De gegevens zitten dan in mijn hoofd en ik heb het gesprek inhoudelijk voorbereid."
- "Bij de klant vraag ik alleen naar informatie van hen. Ik heb zelf geen informatiebehoefte" *naar vakkennis.*
- "Soms voer ik op locatie, samen met de klant de aangifte in."

6.2.2 Denkwijze gebruikers en klanten

Gebruikers:

- "Ik mis dat ik niet de antwoorden krijg op mijn vragen. Als iemand met zijn onderneming stopt of iets dergelijks, dan wil ik hier het aantal stappen van zien die hier aan vast hangen. Ik zou graag naar informatie willen zoeken op deze manier."
- "Ik zoek naar fiscaal inhoudelijke informatie over weinig voorkomende situaties, dat doe ik dan met de almanakken, dan Google, dan FiscaalTotaal en daarna bij de belastingdienst."
- "Ik moet het hebben van hear-say. "
- "Ik zou meer zaken formeel met mijn klanten willen vast leggen."
- "Op basis van wetswijzigingen nemen wij contact op met klanten waarvoor dat relevant is."

Klanten:

- "Klanten willen vaak weten waarom iets op die manier is ingevuld, vooral bij lijfrentes is dat vaak lastig."
- "Klanten zijn altijd benieuwd naar fiscale tips of hebben vragen over de toekomst."

6.2.3 Wensen

Fiscaal inhoudelijk:

- "Ik zou het fijn vinden als de Help-functie nog verder wordt uitgebreid." *(1 van de 5)*
- "Dat er wordt aangegeven welke informatie door de fiscus wordt bekeken" ***in de aangiftesoftware.*** *(1 van de 5)*
- "Kan het systeem niet automatisch eerdere jaren converteren?" *(3 van de 5)*
- "Administratieve zaken automatisch regelen, zoals het vernieuwen van de identificatie van klanten." *(4 van de 5)*
- "Bij het printen van gegevens in de aangiftesoftware, automatisch de documentnaam (***naam van het geprinte onderdeel uit de aangifte)***, de klantnaam en het jaar mee printen." *(1 van de 5)*
- "In simpele taal aangeven waarom EKA's niet meer geldig zijn." *(2 van de 5)*
- "Van elke pagina in de aangifte een Excel/pdf export mogelijk maken." *(1 van de 5)*
- "Ik wil gewoon een vakje hebben dat alle automatisch overgenomen gegevens overruled." *(1 van de 5)*
- "Boekhoudsoftware laten communiceren met de aangiftesoftware. " ***uitwisselen van gegevens*** *(2 van de 5)*
- "Bijvoorbeeld bij de verkoop van een woning een melding geven dat er gedacht moet worden aan de bij-leenregeling. " *(1 van de 5)*
    - "Het zou heel handig zijn als de software bij de bij-leenregeling laat zien welk percentage afgetrokken mag worden en dit dan ook doet."
- "Melding geven als de aangifte is ingevuld, maar na een bepaalde periode nog niet is ingediend." *(2 van de 5)*

Aanvullende functionaliteiten:

- "Voor-ingevulde aangifte." *(5 van de 5)*
- "Directe koppeling tussen elementen in de aangifte met bijhorende informatie uit FiscaalTotaal." *(3 van de 5)*
- "Accorderen door de klant via de aangiftesoftware." *(3 van de 5)*
- "Portal waar klanten (oude) aangiften kunnen bekijken, maar ook nieuwe stukken kunnen uploaden." *(3 van de 5)*
- "Boekhoudsoftware van Elsevier met de aangiftesoftware integreren." *(3 van de 5)*
- "Manier om te managen wat ik nog van welke klanten moet binnen krijgen aan stukken." *(3 van de 5)*
- "Checklist genereren met aan te leveren stukken op basis van een eerder ingevulde aangifte van de betreffende klant." *(1 van de 5)*
- "Meldingen geven op basis van vermogensvergelijking." *(3 van de 5)*
- "Maken van een selectie van klanten op basis van inhoudelijke gegevens." *(1 van de 5)*
- "Samenwerken met Snelstart op facturatiegebied. " *(1 van de 5)*
- "Ik wil overal naartoe kunnen navigeren met het toetsenbord. " *(1 van de 5)*

Ruimte ter verbetering:

- "Sommige rekentools kloppen niet in FiscaalTotaal. "
- "Het is gemakkelijk om iets heel specifieks te vinden, maar als ik alle informatie onder bijvoorbeeld het thema echtscheiding zoek dan kan ik dat niet vinden." *FiscaalTotaal*
- "Bij-leenregeling: als er hier een soort van visueel model voor zou zijn, waarop ik het in kan vullen, dan begrijp ik het beter." *Aangiftesoftware*
- "Bij het afdrukken van de voorlopige aangifte, wordt op het papier 'aanslagen' neergezet. Dat klopt niet, ik maak geen aanslagen. " *Aangiftesoftware*
- "In de help-schermen worden schermnummers gegeven, maar niet hoe ik daar moet komen." *Aangiftesoftware*
- "2e BTW nummer invoeren in CAS lukt niet." *Aangiftesoftware*

Informatiebehoefte:

- "Ik gebruik Elsevier Fiscaal best vaak om te kijken wat er allemaal gebeurd in het werkveld. "
- "Ik gebruik FiscaalTotaal als ik gerichte vragen heb van klanten heb. Dan haal ik het daar even uit, omdat ik de informatie dan niet extra hoef uit te leggen aan mijn klant."
- "Ik raadpleeg de almanakken voor hele specialistische dingen. Meestal gaat het niet zo diep."
- "Wij pakken FiscaalTotaal er echt bij voor jurisprudentie of uitspraken. Ook het nieuws in FiscaalTotaal lezen wij graag."
- "De Bijbel is eigenlijk jullie almanak. Daar werk ik veel mee."

Positief:

- "Ik zou van jullie bedrijf wel aandelen kopen. Innovatie is heel belangrijk tegenwoordig, jullie pakken dat goed op denk ik."

7. Mobile

In dit hoofdstuk wordt deelvraag 5: "Hoe zouden de gebruikers de Elsevier-software op mobile apparaten kunnen gebruiken?" beantwoord.
Uit de gesprekken met gebruikers zijn inzichten vergaard over mobile apparaten. Deze inzichten worden in dit hoofdstuk weergegeven.

7.1 Bezit en gebruik mobile apparaten algemeen

In deze paragraaf wordt statistiek weergegeven over smartphone en tablet bezit in Nederland.
Een aantal feiten:

- Volgens een rapport van Telecompaper was er In het 3e kwartaal van 2013 was er een smartphone-penetratie van 72%.
- Volgens het onderzoeksbureau GFK was er in december 2013 een smartphone-penetratie van 67% en een tablet-penetratie van 53%. In vergelijking is de pc/desktop-penetratie 65%. Hieruit valt te concluderen dat meer Nederlanders een smartphone hebben dan een pc of desktop.
- Volgens een onderzoek van Computer Profile van eind 2012 over tablets
    - Apple blijft de grootste speler op het terrein, 8 op de 10 tablets is een iPad
    - Zakelijke tablets (verstrekt door de werkgever) worden door 16,9% van alle bedrijven in Nederland gebruikt (van de deelnemende bedrijven)
    - In de financiële dienstverlening was het percentage zakelijke tablets (verstrekt door de werkgever) 16,3%

7.2 Bezit en gebruik mobile apparaten specifiek

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de sub-deelvraag 5a: "Hoe maken zij op dit moment gebruik van mobile apparaten, dat mag privé of zakelijk zijn?"

- "Ja ik gebruik een tablet. Daar lees ik vooral e-mails op. Dat ligt er dan makkelijk naast en hoef ik niet de aangifte weg te klikken. Ook als ik iets wil opzoeken op Google doe ik dit op mijn tablet."
- "Ik gebruik geen tablet of smartphone, die heb ik allebei nog niet. Maar ik werk wel op een netbook. Het zal niet lang meer duren denk ik tot ik daarin moet veranderen."
- "Ik heb al die *(smartphone en tablet)* dingen en ik moet zeggen dat ik dat nog niet dagelijks gebruik. Ik vind de telefoon vrij klein. Ik weer eigenlijk heel vaak met een paar schermen. "
- "Voor het werk gebruiken wij dat eigenlijk *(nog)* niet. "
- "Ik heb sinds 2 weken een smartphone, het is ideaal dat ik dan resultaten en nieuws kan opzoeken. Dat mag ik eigenlijk niet te hard op zeggen, omdat ik altijd tegen ben geweest. Ik gebruik al een jaar een tablet, maar wel vooral om e-mail te bekijken of voor privégebruik. Ik vind mijn tablet toch fijner, dan heb ik een groter scherm. "
- "Je kan heel geconcentreerd werken met zo'n iPad en inzoomen op wat je wil lezen of doen. Een iPad kan ik makkelijk meenemen. Als ik verplichtingen heb in het buitenland kan ik natuurlijk dat ding erbij pakken en dan kan ik toch werken. "

7.3 Wensen mobile

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de sub-deelvragen 5b: "Welke wensen hebben gebruikers voor de Elsevier-software op mobiele apparaten?", 5c: Wanneer kunnen zij gebruik maken van mobile apparaten om het werkproces te versnellen? en 5d: "Wanneer en waarvoor zouden zij op locatie van de Elsevier-software gebruik kunnen maken?"

- Aangifte bekijken, bewerken en invoeren *(4 van 5)*
    - "ik zou dan op de bank nog even iets kunnen invoeren"
    - "ik zou even kunnen bekijken wat ik ergens specifiek heb ingevuld"
    - "als ik niet op kantoor ben kan ik toch inhoudelijke vragen van mijn klanten beantwoorden"
    - "soms voer ik de IB-aangifte samen met de klant in, dan zou ik dat ook op locatie kunnen doen"
    - "meestal spreek ik met mijn klanten af in een openbare gelegenheid, dan zou ik tijdens het uitleggen van de aangifte gewoon samen door de aangifte heenlopen"
    - "ik zou graag overzichten willen bekijken van de aangiften van specifieke jaren"
- Zien welke aangifte ik wel of niet heb verstuurd *(3 van 5)*
    - "ik vergeet weleens de aangifte te versturen"
- Informatie van de klant bekijken *(3 van 5)*
- Fiscaal nieuws bekijken *(3 van 5)*
- Hoe zit een regeling in een specifiek belastingjaar? *(2 van 5)*
    - soms dan denk ik, hoe zat dat ook alweer? dan hoor je iets over een ontwikkeling en dan wil je dat even uitzoeken voor je klant.
    - soms bedenk ik me, was dit in 2011 niet anders geregeld? Dan wil ik dat even uitzoeken
- 'Tweede scherm' waarop de help-pagina wordt weergegeven afhankelijk van waar ik mee bezig ben *(1 van 5)*
- Snel een berekening maken om een nieuwe situatie goed aan mijn klant uit te leggen *(1 van 5)*
- Soms heb ik ineens een ingeving, dan wil ik uitzoeken of en hoe ik dat voor een specifieke klant kan toepassen *(1 van 5)*
- Ik ga niet even vak-informatie opzoeken als ik bij de klant ben, dat wil ik op een ander moment rustig uitzoeken *(1 van 5)*
- Notities maken *(1 van 5)*

7.4 Native app versus responsive website

In deze paragraaf wordt het maken van een native app tegenover het maken van een responsive website voor de Elsevier-software vergeleken.

Een native app is een applicatie die speciaal ontwikkeld is voor een tablet of smartphone. Deze applicatie kan gedownload worden in de Apple Store, Google Play en de Windows Phone app store en staat vervolgens op het apparaat van de gebruiker.

De voordelen van een native app:

- Er kan gebruik gemaakt worden van de camera en GPS van het apparaat (Functioneel)
- Staat geïnstalleerd op het apparaat, waardoor de gebruiker er aan wordt herinnerd (Functioneel)
- Er kunnen push-meldingen naar de gebruiker worden gestuurd (Functioneel)
- Er kan offline data opgeslagen worden (Functioneel)
- Er kan geld worden gevraagd voor de app (Financieel)
- Micro-transacties zijn mogelijk (Financieel)

De nadelen van een native app:

- Moet apart ontwikkeld worden voor elk OS (Operating System) van mobile apparaten, voor iOS (iPhone), Android, Windows Phone en anderen. (Financieel)
- Bij updates moet de app opnieuw worden goedgekeurd door de app store (Operationeel)
- De tablet en smartphone versie moet apart ontwikkeld worden (Financieel)
- Elke verschillende versie moet apart beheerd worden (Operationeel)
- Moeten aparte web-analytics voor ontwikkeld worden (Operationeel)

Een responsive website is een website die zodanig is gebouwd dat de weergave van de website automatisch wordt aangepast op basis van het scherm waarop de gebruiker het bekijkt.

De voordelen van een responsive website:

- Kan gerealiseerd worden met doorontwikkeling van de bestaande code van de desktop-website. (Financieel)
- Web-analytics is al geïmplementeerd (Financieel)

- Kan gezamenlijk met de desktop-website beheerd worden (Operationeel)
- Geen goedkeuringsproces van de app stores (Operationeel)

De nadelen van een responsive website:

- Er kan geen gebruik gemaakt worden van de camera en GPS van het apparaat (Functioneel)
- Er kunnen geen push-meldingen naar de gebruiker worden gestuurd (Functioneel)
- Is alleen met een internetverbinding beschikbaar (Functioneel)

Functionele voor en nadelen hebben betrekking op de mogelijkheden die de gebruiker met deze uitwerking heeft.

Operationele voor en nadelen hebben betrekking op het beheren en onderhouden van de uitwerking door Reed Business.

Financiële voor en nadelen hebben betrekking op Reed Business.

Op basis van de bovenstaande voordelen en nadelen van een native app en een responsive website kan de afstudeerder de volgende conclusies trekken:

- De responsive app heeft alleen financiële en operationele voordelen en alleen maar functionele nadelen
- De native app heeft alleen maar functionele voordelen en heeft ook financiële voordelen.

Volgens de visie van Reed Business Media wil het "waarde toevoegen" aan de gebruikers. Als men deze visie ook op voor het mobile-aspect toepast dan valt te concluderen dat de uitwerking via een native app meer functionele voordelen heeft dan de uitwerking via een responsive website. Dat betekent dat als er in dit geval voor de gebruikers wordt gekozen, de native app de beste uitwerking zou zijn.

Helaas is het ontwikkelen van een native app een zeer sterk financieel nadeel. Het ontwikkelen en beheren van apps voor de verschillende OS (operating systems) kost zodanig veel geld dat er een degelijk verdienmodel aan vast moet zitten om het voor de business aantrekkelijk te maken.

8. Conclusies

Met de verschillende resultaten uit de vorige hoofdstukken is het mogelijk om de hoofdvraag te beantwoorden.

Hoofdvraag: Op welke punten liggen kansen om de Elsevier-software op het werkproces aan te laten sluiten via mobile apparaten?

De kansen liggen in ieder geval bij deze basis-functionaliteiten:

- De aangifte bekijken, bewerken en invoeren
- Zien welke aangiften wel of niet verstuurd zijn
- Informatie van de klant bekijken
- Fiscaal nieuws bekijken
- Vakkennis opzoeken

Deze wensen zouden verder onderzocht moeten worden:

- Tweede scherm, waarop een help-pagina, wordt weergegeven afhankelijk van de openstaande pagina in Elsevier Nextens.
    - Rekentools, om op locatie snel een berekening te kunnen maken, bijvoorbeeld om iets voor de klant duidelijk te maken
    - Notities maken

Er zijn ook nog een aantal kansen die niet direct door gebruikers genoemd zijn, maar die door de afstudeerder zijn opgemerkt tijdens het onderzoek. Deze kansen voor mobile zijn:

- Nextens Tweede scherm: een synchrone weergave terwijl Elsevier Nextens open staat op een eerste apparaat, kan afhankelijk van de openstaande pagina of zelfs afhankelijk van het geselecteerde veld iets worden weergegeven op het tweede apparaat, dit zou in 4 verschillende “modules” kunnen. Dat zijn:
    - Help-weergave
    - Fiscaal-Totaalweergave
    - Spiegel-weergave
    - Converteer-weergave

- Nextens Presenteren: Presentatieruimte binnen Nextens. Hierin kunnen “elementen” worden geplaatst. Zo kan het de adviseur ondersteunen tijdens het adviseren. Denk aan een digitaal presentatiescherm. Net als met Powerpoint kan je slides aanmaken. Je kan dan bijvoorbeeld totaaloverzichten van de verschillende boxen van de inkomstenbelasting in een slide zetten en in de volgende slide een vooraf ingevulde rekentool.

Kansen die niet direct door gebruikers zijn genoemd, die niet direct invloed hebben op mobile:

- Nextens Markt: ondersteunen van de gebruiker bij het krijgen van klanten via een marktplaats of iets dergelijks.
- Nextens Cloud: Elsevier Nextens uitbreiden tot een cloud-dienst, waarbij per klant ook documenten opgeslagen kunnen worden door de gebruiker. Dit zouden documenten zoals jaarrekeningen of balansen kunnen zijn van de betreffende klant.
- Nextens Forum: fiscaal adviseurs kunnen aan elkaars mening vragen over fiscale oplossingen.
- Nextens Teamviewer: net zoals in Google Drive, live zien welke collega’s in de gegevens van dezelfde klant of aangifte werken en zien wat de collega invoert. Dit kan ook nog uitgebreid worden met een chat-functie.
- Nextens Visueel: ondersteunende checklists (zoals bij INA samengestelde gezinnen) of visueel ondersteunende rekentools waarin complexe situaties op een simpelere manier worden weergegeven.

De afstudeerder heeft ook nog een aantal kansen van gebruikers gehoord, die al bij de Data Solutions Group bekend waren en/of al door de Data Solutions Group aan gewerkt wordt. Deze kansen zijn:

- Nextens Portal: Het bieden van een klantenportaal waarop digitale aanlevering van documenten en het accorderen van de aangifte op kan worden gedaan.
- Nextens Analysis: Cijfermatig controleren van de aangifte door de software. Bijvoorbeeld als er een ‘0’ te veel is ingevoerd, dan moet dit met de rest van de ingevulde gegevens niet kloppen.
- Nextens Advies: Elsevier Nextens laten meedenken met de gebruiker.
- Nextens Rapportages+: Klanten uitgebreider laten kiezen wat zij uit de rapportage willen halen.

9. Aanbevelingen

Op basis van de conclusies uit het vorige hoofdstuk kan de afstudeerder een aantal aanbevelingen doen. De aanbevelingen zijn mogelijke uitwerkingen voor Elsevier Nextens en FiscaalTotaal voor het gebruik op mobile apparaten.

De afstudeerder wil aanraden om alle kansen te proberen te benutten met het ontwerpen van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal voor mobile apparaten, echter is dit in de doorlooptijd van de afstudeeropdracht niet realistisch.

In Tabel 4 staat een voorstel van onderdelen om mee te nemen in het nog te valideren basissysteem, met daarbij een voorgestelde prioritering.

Legenda van de prioritering van Tabel 4:

1: moet met gebruikers gevalideerd worden op idee-niveau
2: moet op met gebruikers gevalideerd worden op concept-niveau
3: wordt niet in de afstudeeropdracht meegenomen

* Deze onderdelen zijn al onderzocht of in ontwikkeling door de Data Solutions Group
** Alleen als de aangifte al eerder is geopend

Onderdeel:	Zichtbaar op: Tablets	Smartphones	Onderdeel van:
• Dashboard			Basis
○ Nieuws	2	2	Basis
○ Taken	2	2	Aangiften
• Nieuws	2	2	Basis
• Takenlijst			Aangiften
○ Bekijken	1	1	Aangiften
○ Beheren	1	1	Aangiften
• Klantdossier			Aangiften
○ Bekijken	1	1	Aangiften
○ Bewerken	2	2	Aangiften
○ Contact opnemen	1	1	Aangiften
○ Aangiften	2	2	Aangiften
• Aangiften			Aangiften
○ Statuslijst	1	1	Aangiften
○ Weergeven	1	1	Aangiften
○ Bewerken	1	1**	Aangiften
○ Controleren	1	3	Aangiften
○ Indienen	2	2	Aangiften
• Naslag			FiscaalTotaal
○ Almanakken	1	1	FiscaalTotaal
○ Wetgeving	2	2	FiscaalTotaal
○ Themadossiers	2	2	FiscaalTotaal
○ Fiscale cijfers	3*	3*	FiscaalTotaal
• Rekentools	3*	3*	FiscaalTotaal
• Synchroon	1	1	Extra module
• Presenteren	1	1	Extra module

Tabel 4: Onderdelen samengestelde Nextens

Ontwerprichtingen:

In de uitwerking van de onderdelen uit Tabel 4 wil de afstudeerder het volgende voorstellen:

Elsevier Nextens en FiscaalTotaal ontwerpen als een gezamenlijke app.

Wat de klant te zien krijgt is afhankelijk van de geabonneerde of gekochte modules binnen Nextens.

Bijvoorbeeld:

- klanten die alleen FiscaalTotaal hebben, zien alleen FiscaalTotaal-onderdelen
- klanten die Nextens als aangiftesoftware hebben, kunnen de volgende modules zien:
    - CRM-deel (Basis, wat nu CAS is)
    - IB-aangifte (Als dit aangeschaft is)
    - Btw-aangifte(Als dit aangeschaft is)
    - VPB-aangifte (Als dit aangeschaft is)
    - S&S-aangifte (Als dit aangeschaft is)
- Klanten die allebei hebben zien dan ook onderdelen van allebei

Native app versus responsive website

In paragraaf 7.4 zijn de voordelen en nadelen van beide genoemd en daarmee is er tot de conclusie gekomen dat een native app meer functionele voordelen heeft dan een responsive website, een native app is dan de beste uitwerking voor de gebruikers.

Reed Business Media wil volgens zijn visie “waarde toevoegen” aan zijn klanten, dat betekent dat de financiële en operationele voor en nadelen minder belangrijk zijn voor Reed Business Media.

De afstudeerder wil aanbevelen om een native app te ontwikkelen.

Bronnen en referenties

Over Reed Business

- www.reedbusiness.nl, bezocht op 6 maart 2014
- Reed Elsevier Annual Report 2013 http://www.reedelsevier.com/mediacentre/pressreleases/2014/Documents/reed-elsevier-results-2013-announcement.pdf
- Organogram Reed Business Media Nederland: http://inbusinessweb.reedbusiness.nl/UploadDir/201312/2014-01-01%20Hoofdschema%20Reed%20Business%20Media%20NL.pdf

Doelgroep

- Sectorvisie Administratiekantoren door het Economisch Bureau van de ING Bank en NOAB, november 2013 http://www.ing.nl/Images/ING%20-%20Administratiekantoren%20voelen%20noodzaak%20verandering%20nog%20niet%20-%20november%202013_tcm14-148358.pdf?id=20140311112839
- Branche-informatie, Accountants, administratiekantoren en belastingconsulenten, van de Rabobank. https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=print.printPdf&id=339b19c2-1877-4a6d-a39d-c9fcb1ffb46c , bezocht op 6 maart 2014
- Gegevens uit het CBS, zie Bijlage A
- http://www.intermediair.nl/vakgebieden/finance/8-eigenschappen-van-de-moderne-accountant , bezocht op 27 februari 2014
- http://www.carrieretijger.nl/opleiding/economie-en-management/financieel/hbo-accountancy , bezocht op 27 februari 2014

Systeemanalyses:

- Elsevier Nextens, testomgeving bezocht tussen 17 en 21 februari 2014
- FiscaalTotaal Professional, bezocht tussen 17 en 21 februari
- Ontwerpschetsen van nog niet ontwikkelde onderdelen van Elsevier Nextens door Rico van der Sloot
    - help concept 04-11.pdf
    - Instellingen VD 18-12.pdf
    - Klantenlijst_RvdS_18-12.pdf
    - taken.pdf

Gebruikersinzichten: zie Bijlage B tot en met F.

Mobile:

- http://www.telecompaper.com/nieuws/smartphonepenetratie-stijgt-naar-72-procent-in-q3--973948 , bezocht op 3 maart 2014
- http://www.gfk.com/nl/news-and-events/press-room/press-releases/paginas/aantal-smartphones-hoger-dan-aantal-computers.aspx , bezocht op 3 maart 2014
- http://www.computable.nl/artikel/achtergrond/infrastructuur/4644050/2379248/zakelijk-gebruik-tablets-stijgt-ruim-400-procent.html , bezocht op 3 maart 2014
- **http://www.creativebloq.com/mobile/responsive-design-or-native-app-4126343** , bezocht op 11 maart 2014
- **http://designmodo.com/responsive-design-vs-mobile-website-vs-app/** , bezocht op 11 maart 2014
- **http://thenextweb.com/dd/2014/02/08/decide-responsive-website-native-mobile-app/#!zjzkb** , bezocht op 11 maart 2014

Moscow-methode:

- Hans van Vliet, Software Engeering: Principles and Practice, 3e editie 2008, pagina 63.

Bijlage A: Gegevens uit het CBS

Beroepsbevolking; beroepsklassen

04 juni 2012 | meer info

Onderwerpen	Werkzame beroepsbevolking							
Perioden	2008							
Persoonskenmerken	Mannen en vrouwen	Mannen	Vrouwen	15 tot 25 jarigen	25 tot 35 jarigen	35 tot 45 jarigen	45 tot 55 jarigen	55 tot 65 jarigen
Beroepen	*x 1 000*							
Totaal beroepen	7 501	4 266	3 235	832	1 704	2 119	1 879	968
20 Lagere beroepen z.n.d.	.	.	.	.	.	.	.	.
40 Middelbare beroepen z.n.d.	.	.	.	.	.	.	.	.
60 Hogere beroepen znd	28	20	8	.	6	9	9	4
71 Hogere admin. comm. econ. ber. e.d.	637	461	176	25	169	225	150	68
80 Wetenschappelijke beroepen znd	42	25	17	3	18	9	8	4
91 Wet. economisch administratieve ber.	165	122	43	4	47	60	37	17

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 22-1-2014

Link naar de StatLine-homepage

Hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs; afgestudeerden

18 april 2013 | meer info

			Leeftijden	Totaal Leeftijd			
			Opleidingsvorm	Totaal opleidingsvorm			
			Studierichting	34 Bedrijfskunde, administratie	Bedrijfseconomie	344 Boekhouding, fiscaal recht	Fiscaal recht
Onderwijssoorten	Onderwerpen	Geslacht	Perioden	2008/'09	2008/'09	2008/'09	2008/'09
Hoger beroepsonderwijs	Bachelor	Totaal mannen en vrouwen	*aantal*	13 175	1 527	729	-
		Mannen		7 740	997	490	-
		Vrouwen		5 435	530	239	-
	Doctoraal	Totaal mannen en vrouwen					
		Mannen					
		Vrouwen					
	Wo-master	Totaal mannen en vrouwen					
		Mannen					
		Vrouwen					
Wetenschappelijk onderwijs	Bachelor	Totaal mannen en vrouwen		4 643	1 533	262	211
		Mannen		2 959	1 007	151	115
		Vrouwen		1 684	526	111	96
	Doctoraal	Totaal mannen en vrouwen		113	-	22	22
		Mannen		94	-	12	12
		Vrouwen		19	-	10	10
	Wo-master	Totaal mannen en vrouwen		6 398	806	656	288
		Mannen		3 802	488	418	164
		Vrouwen		2 596	318	238	124

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 21-1-2014

Hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs; afgestudeerden

18 april 2013 | meer info

			Leeftijden	Totaal Leeftijd							
			Opleidingsvorm	Totaal opleidingsvorm							
			Studierichting	34 Bedrijfskunde, administratie		Bedrijfseconomie		344 Boekhouding, fiscaal recht		Fiscaal recht	
Onderwijssoorten	Onderwerpen	Geslacht	Perioden	2010/'11*	2011/'12*	2010/'11*	2011/'12*	2010/'11*	2011/'12*	2010/'11*	2011/'12*
Hoger beroepsonderwijs	Bachelor	Totaal mannen en vrouwen	*aantal*	13 299	14 227	1 574	1 609	795	1 100		270
		Mannen		7 600	8 246	1 079	1 094	519	667		143
		Vrouwen		5 699	5 981	495	515	276	433		127
	Doctoraal	Totaal mannen en vrouwen									
		Mannen									
		Vrouwen									
	Wo-master	Totaal mannen en vrouwen									
		Mannen									
		Vrouwen									
Wetenschappelijk onderwijs	Bachelor	Totaal mannen en vrouwen		5 805	6 478	1 810	2 059	340	430	283	366
		Mannen		3 630	4 090	1 224	1 387	206	265	168	227
		Vrouwen		2 175	2 388	586	672	134	165	115	139
	Doctoraal	Totaal mannen en vrouwen		25	-	-	-	2	-	2	-
		Mannen		20	-	-	-	-	-	-	-
		Vrouwen		5	-	-	-	2	-	2	-
	Wo-master	Totaal mannen en vrouwen		8 077	9 449	951	1 001	954	1 242	398	520
		Mannen		4 655	5 330	601	578	593	735	214	277
		Vrouwen		3 422	4 119	350	423	361	507	184	243

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 21-1-2014

Hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs; afgestudeerden

18 april 2013 | meer info

			Leeftijden	Totaal Leeftijd							
			Opleidingsvorm	Totaal opleidingsvorm							
			Studierichting	34 Bedrijfskunde, administratie		Bedrijfseconomie		344 Boekhouding, fiscaal recht		Fiscaal recht	
Onderwijssoorten	Onderwerpen	Geslacht	Perioden	2000/'01	2001/'02	2000/'01	2001/'02	2000/'01	2001/'02	2000/'01	2001/'02
Hoger beroepsonderwijs	Bachelor	Totaal mannen en vrouwen	*aantal*	12 954	13 465	1 990	2 055	794	669	-	-
		Mannen		7 237	7 551	1 355	1 373	526	435	-	-
		Vrouwen		5 717	5 914	635	682	268	234	-	-
	Doctoraal	Totaal mannen en vrouwen									
		Mannen									
		Vrouwen									
	Wo-master	Totaal mannen en vrouwen									
		Mannen									
		Vrouwen									
Wetenschappelijk onderwijs	Bachelor	Totaal mannen en vrouwen		-	-	-	-	-	-	-	-
		Mannen		-	-	-	-	-	-	-	-
		Vrouwen		-	-	-	-	-	-	-	-
	Doctoraal	Totaal mannen en vrouwen		2 721	2 981	-	4	466	424	466	424
		Mannen		1 709	1 857	-	1	304	277	304	277
		Vrouwen		1 012	1 124	-	3	162	147	162	147
	Wo-master	Totaal mannen en vrouwen									
		Mannen									
		Vrouwen									

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 21-1-2014

Bijlage B: Stakeholder interviews

Interview met Sander de Groot, Publishing Director Data Solutions Group en Senior Publisher DSG Fiscaal en HR.

Door Adriaan Oudijk, 14-01-2014, te Amsterdam

1. Introductievragen
    a. Wat is uw rol in de organisatie?
    b. Wat houdt deze rol in?
    c. Hoe lang is dit uw rol al?
    d. Wat is uw achtergrond? Opleiding/werkervaring?

Ik ben Sander de Groot en ik werk 9 jaar bij Reed Business en ik ben nu 3 jaar het hoofd van de Data Solutions Group. Ik ben begonnen in de bladentak van Reed Business en heb ook op dat gebied gestudeerd. In die tijd dacht ik alles te willen weten over tijdschriften, dus dat ben ik gaan leren. Met de opkomst van digitale oplossingen ben ik mij daar ook steeds meer op gaan richten. Ik vind het belangrijk dat de Data Solutions Group groei laat zien. Ik ben ook verantwoordelijk dat bedrijfsinvesteringen op het gebied van software zich terugverdienen. Ik heb dubbele functie, op dit moment ook uitgever Fiscaal.

De Data Solutions Group maakt softwareproducten voor de fiscale markt, overheid, advocatuur, HR-managers, bouwondernemingen en consumentenproduct-bedrijven (zoals Coca-Cola).

2. Over het project
    a. Wat is volgens u het belang van Elsevier Nextens voor mobile gebruik?
    Dat de gebruikers door Elsevier Nextens worden ondersteund in het werkproces, op slimmere manieren dan via de desktop-variant.
    b. Wanneer is het project volgens u geslaagd?
    Als er uit het project productconcepten komen waarmee een business case opgemaakt kan worden.
    c. Is er al eerder onderzoek gedaan naar het gereedmaken van Reed Business Media's producten voor mobile gebruik?
    Van FiscaalTotaal zijn rekenmodellen voor de iPad functioneel geschikt gemaakt
    d. Welke risico's ziet u aan dit project?

Te veel functionaliteiten in een enkel concept proberen te stoppen. Vaak werken losse functionaliteiten op mobile apparaten beter als losstaande apps. Elsevier Nextens wordt erg complex, om dit direct naar mobile te vertalen lijkt mij geen goed idee.

3. Main body

a. Over Fiscaal Totaal

i. Wat zijn volgens u de meest gebruikte features van Fiscaal Totaal?

Hier krijg je een rapport over. Als ik het zo in schat denk ik dat de almanakken het meest worden gebruikt.

ii. Wat zijn volgens u de unique selling points van Fiscaal Totaal?

Een belastingadviseur vindt het belangrijk om geen fouten te maken, met FiscaalTotaal kan hij makkelijk informatie controleren. Advieskansen identificeren voor de belastingadviseur.

b. Over Elsevier Nextens

i. Wat zijn volgens u de belangrijkste features van Elsevier Nextens?

Je kan ook de businesscase lezen die wij hebben opgesteld voor Elsevier Nextens. Ook de product roadmap van Elsevier Nextens bevat informatie waar je volgens mij wat aan hebt.

ii. Wat zijn volgens u de unique selling points van Elsevier Nextens?

Op dit moment zijn de unique selling points van Nextens te vinden op de website. Heeft met name te maken met de voordelen van cloud-technologie.

c. Achtergrondinformatie

i. Wie zijn volgens u de gebruikers van Fiscaal Totaal?

De fiscale adviseur, de boekhouder en de administrateur bij een fiscaal adviesbureau. De adviesbureaus zijn er in alle soorten en maten: zzp'ers, mkb en de grote bedrijven zoals KPMG e.a. 80^% van onze klanten hebben minder dan 5 werknemers.

ii. Wie zijn volgens u de gebruikers van Elsevier Nextens?

Hetzelfde als bij vraag a.

d. Concurrentie mobile

i. Is er eerder onderzoek gedaan naar de concurrentie dat ik in zou mogen zien, wat betreft mobile?
Niet formeel. Wel lijkt het zo te zijn dat de concurrentie zich verliest in de complexiteit.

ii. Welke bedrijven ziet u als de concurrentie van Reed Business Media, wat betreft fiscale software oplossingen?
Op juridisch gebied werkt Kluwer Navigator best goed. Op fiscaal gebied wordt er nog niet veel met mobile gedaan. Er is ook goede boekhoudingssoftware van bijvoorbeeld Exact-online.

iii. Welke mobile fiscale software ziet u als concurrentie van Elsevier Nextens/Fiscaal Totaal?
Is er nog niet.

e. Businessdoelstellingen

i. Welke visie & missie heeft u voor Fiscaal Totaal?
Om altijd, overal en met elk soort apparaat in het workproces te worden ondersteund. Zie de Product Roadmap.
Verder hoeft niet alles binnen Reed Business Media te blijven. Het communiceren tussen verschillende systemen is de toekomst. Het is erg belangrijk om met bedrijven samen te werken die bijvoorbeeld CRM, facturatie, of andere systemen bij de klanten leveren.

ii. Wat ziet u aan Fiscaal Totaal veranderen in de toekomst?
Zie i.

iii. Welke visie& missie heeft u voor Elsevier Nextens?
Zie i.

iv. Wat ziet u aan Elsevier Nextens veranderen in de toekomst?
Zie i.

f. Specifieke vragen

i. Rico heeft een lijst met klanten. Mag ik deze lijst gebruiken om interviews en tests af te nemen of moet het via Database Marketing geregeld worden?
Ja, laat het wel van de situatie waarin de klant zich bevindt afhangen.

ii. Kunt u valideren dat wij voor dit project de aanname mogen doen dat onze gebruikers voor 95% in het bezit zijn van een smartphone?
Ja, ga daar maar van uit. De doelgroep mag je qua smartphone penetratie benaderen als het gemiddelde over heel Nederland. Je project is al uitgebreid genoeg. Het is niet nodig om hier uitgebreid onderzoek naar te gaan doen.

4. Afsluitende vragen

a. Met wat voor vragen kan ik tijdens het project naar u toekomen?
Als Rico aangeeft dat je met een bepaalde vraag bij mij moet zijn, kan je daarvoor terecht. Stuur even een e-mail met je vraag, of loop even langs als mijn deur open staat.

b. Met wie zou ik volgens u nog over dit project moeten spreken?

Geert-Jaap: Is op het gebied van innovatie bezig geweest met Elsevier Nextens. Zie hem als een stakeholder van jouw project.

Arnold Pippel: Strategie Directeur. Is vanaf het begin bij Elsevier Nextens betrokken geweest en weet veel van het product af. Weet ook veel van andere producten binnen Reed Business Media en de manier waarop er daar met mobile wordt omgegaan.

Linda: Heeft heel veel klantcontact gehad. Kan daar ook veel over vertellen.
Erik-Jan Schenk: Verantwoordeljk voor al het IT-werk.

Opmerking:
Misschien kan je stakeholders betrekken met je klantcontact. Wie weet kunnen zij je helpen met hun marktkennis om tot de visie voor mobile Elsevier Nextens te komen.

Actiepunten Sander de Groot:
Relevante rapporteren en product roadmap doorsturen naar Adriaan.

Interview met Tamara de Jong

1. Introductievragen

a. voorstellen
b. Wat is uw rol in de organisatie?
c. Wat houdt deze rol in?
d. Hoe lang is dit uw rol al?
e. Wat is uw achtergrond? Opleiding/werkervaring

Ik werk in april 10 jaar bij Reed Business. Ik ben daar begonnen bij Elsevier Baard (Reed Business Opleiding tegenwoordig). Vervolgens marketingmanager voor Elsevier Financieel en Fiscaal. Daarna gewerkt voor Beleggers Belangen, FEM Business, beurs.nl, Bizz en Zibb gewerkt. Nu weer terug bij de fiscale groep als uitgever.

2. Over het project

a. Wat is volgens u het belang van Fiscaal Totaal voor mobile gebruik?
Het ondersteunen van de financieel en fiscale adviseur in het werkproces. Zie brainstormsessie over hoe dit gedaan kan worden.
b. Wanneer is het project volgens u geslaagd?
Wanneer de fiscale adviseur wordt ondersteund in het werkproces.
c. Is er al eerder onderzoek gedaan naar het gereedmaken van Reed Business Media's producten voor mobile gebruik?
Alleen nog de brainstormsessie en bedenken van ideeën, maar echt formeel onderzoek is er nog niet gedaan.
d. Welke risico's ziet u aan dit project?
Het begrijpen van de werkwijze van de gebruikers is heel belangrijk. De complexiteit is ook een risico. Het bepalen van de prioriteiten in aanpak. We hebben erg veel ideeën en kunnen niet alles in een keer doen.

3. Main body

a. Over Fiscaal Totaal

i. Wat is volgens u het verschil tussen FiscaalTotaal Professional, FiscaalTotaal voor Financials en FiscaalTotaal Praktijk?

Verschil in content.
Praktijk wordt vooral door de kleinere kantoren gebruikt, het geeft alleen de belastingsoorten IB, BTW en VPB met de ondersteunende content daarvoor en geeft geen wetteksten en vakliteratuur.

Professional geeft alle content van FiscaalTotaal

For Financials richt zich tot de fiscale professional binnen bedrijven en andere organisaties. Zij werken alleen voor de eigen werkgever en adviseren bijvoorbeeld niet diverse klanten zoals ondernemers en particulieren. Daarom zijn bijv. zaken die over particulieren gaan uit het pakket weggehaald.

ii. Wat zijn volgens u de meest gebruikte features van Fiscaal Totaal?

De almanakken, er is een rapport beschikbaar met alle statistieken via Aukje Broers.

iii. Wat zijn volgens u de unique selling points van Fiscaal Totaal?

Praktisch toepasbaar en kwalitatief goed.

b. Achtergrondinformatie

i. Is er eerder onderzoek naar de gebruikers dat ik in zou mogen zien?

Ik stuur je wat informatie door via de e-mail.

ii. Wie zijn volgens u de gebruikers van Fiscaal Totaal?

Zie i.

c. Concurrentie mobile

i. Is er eerder onderzoek gedaan naar de concurrentie dat ik in zou mogen zien, wat betreft mobile?
Vraag dit aan Aukje er liggen analyses van alle grote concurrenten

ii. Welke bedrijven ziet u als de concurrentie van Reed Business Media, wat betreft fiscale software oplossingen?
MFAS, SDU en Kluwer, Richard & Erdem hebben misschien een log-in voor de apps. Van MFAS heb ik je alvast gemaild.

iii. Welke mobile fiscale software ziet u als concurrentie van Fiscaal Totaal
Zie ii

d. Businessdoelstellingen

i. Welke visie & missie heeft u voor Fiscaal Totaal?
Ondersteunen van de doelgroep in het werkproces, via het creëren van samenhang tussen bekende informatie. Bijvoorbeeld wanneer een onderneming over gaat van vader op zoon, zijn er verschillende zaken waar de fiscale adviseur rekening mee moet houden uit verschillende belastingsoorten. FiscaalTotaal moet de adviseur hierbij ondersteunen door bijvoorbeeld een checklist te geven.

ii. Wat ziet u aan Fiscaal Totaal veranderen in de toekomst?
Toevoeging van commentaren op wetteksten, zoals Kluwer doet, maar dan op basis van thema's uitgewerkt

4. Afsluitende vragen

a. Met wat voor vragen kan ik tijdens het project naar u toekomen?
Hangt niet af van een onderwerp maar van de situatie. Als het gaat om de productontwikkeling van FiscaalTotaal. Als het gaat om de inhoud van FiscaalTotaal kan je beter bij de redactie terecht.

b. Met wie zou ik volgens u nog over dit project moeten spreken?
Binnen Reed Business is er een product dat Coelho heet, een zakwoordenboek voor het medische vakgebied. Misschien kan je met betrokkenen over dit product praten?

Bijlage C: Transcript gesprek Dhr. G.J. Stout

Legenda	
	Nextens/Fiscaal
	Informatiebehoeft e
	Mobile
	Werkproces
	Wensen

Adriaan:
Bedankt in ieder geval dat wij hier langs mochten komen.

We beginnen met een korte introductie. Wij zijn voor dit gesprek naar u toegekomen om het met u te hebben over de aangiftesoftware die u van ons gebruikt. We zijn op zoek naar de manier waarop u de software gebruikt, zodat wij dit nog beter aan kunnen laten sluiten op uw werkproces. Het gesprek duurt ongeveer een uur.

Ik zie dat u hier werkt, werken er nog andere in uw organisatie?

Dhr. G.J. Stout:
Ja mijn dochter werkt hier ook. Zij is op dit ogenblik met zwangerschapsverlof. Het is de derde alweer. Zij komt half februari weer terug.

Wat is uw rol in deze organisatie?

Ik doe best wel veel zelf. Ik ben belastingadviseur en ik doe ook de administratie van kleinere bedrijven. Ik ben in 2007 een tijd ziek geweest. Toen heb ik een groot deel van mijn klanten af moeten stoten. Mijn dochter is toen in het bedrijf gekomen en heeft de boel gered.

Sinds die tijd neem ik geen nieuwe klanten meer aan. Veel klanten zijn ook wat ouder en stoppen langzaam met hun onderneming. Ook door de financiële crisis zijn een aantal van mijn klanten omgevallen. Wat dat betreft zijn wij dus een hele kleine organisatie geworden.

In die tijd deed ik ook de salarisadministratie zelf via Exact. Door het ziek zijn is er een continuïteitsprobleem ontstaan, vandaar dat ik dat ben gaan uitbesteden. Dat bevalt perfect.

Rico: de boekhouding doet u dus ook?
De boekhouding doe ik samen met mijn dochter. En de jaaropgaven en aangiften doe ik zelf. Ik werk nu zo'n 26 uur in de week.

Rico: en uw dochter?
Als ze straks weer begint dan werkt ze ongeveer 2 dagen in de week.

Adriaan: Hoe lang doet u dit al?
Ik doe dit al sinds 1979.

Adriaan: Gebruikt u toevallig ook FiscaalTotaal?
Nee. Dat heb ik weleens geprobeerd, maar dat beviel me niet.

Adriaan: Wat was daar de reden van?
Ik mis dat ik niet de antwoorden kan vinden op de vragen waar ik naar op zoek ben.

Adriaan: Wat voor soort vragen zijn dit dan precies?
Als iemand met zijn onderneming stopt hangen hier een aantal vragen aan. Ik vind het heel moeilijk om dan binnen dat onderwerp een duidelijk antwoord te vinden op de vragen waar ik dan mee zit.

Destijds is er iemand van FiscaalToaal hier geweest en die heeft mij een inlogcode gegeven om het te proberen. Toevallig heb ik die code 2 a 3 weken geleden weggegooid.

Ik heb er in gekeken en ik kwam toen een tabel tegen (rekentool?) en daar klopte geen hout van. De tellingen klopten niet en de verwijzingen ook niet. Wat het precies was weet ik niet meer.

Af en toe, als ik wat zoek, dan kijk ik meestal in die encyclopedieën van jullie (almanakken?) . In de aangiftesoftware zelf gebruik ik ook vaak de help-functie. Daar staat heel veel in. Ik zou het fijn vinden als de help-functie nog verder wordt uitgebreid want daar haal ik heel veel uit. Ik kom niet vaak complexe dingen tegen in mijn werk.

Rico: En als u nou iets complex tegenkomt, hoe gaat u daar dan mee om?
Als ik dat tegenkom dan doe ik dat buiten de deur. Bijvoorbeeld iemand uit mijn eigen netwerk. Dat kost dan gelijk ook een fortuin, maar dat geeft niet.

Adriaan: Ik wil met u verder inzoomen op het werkproces in het algemeen. Hier heb ik een generiek proces opgesteld. Welkse stappen van dit proces doorloopt u met uw bedrijf?
Klant acquisitie doe ik niet meer.
EKA doe ik ook niet, maar dat zou ik wel willen doen.

Rico: Hoe krijgt u dan op dit moment de reacties op de aangifte?
Die krijg ik doorgestuurd van de klant, niet direct van de belastingdienst. Zou houd ik ook contact met mijn klanten.

Rico legt uit hoe het aanvragen van een machtiging werkt in CAS.

Adriaan: Ik wil met u nu verder inzoomen op de stappen in uw werkproces per stuk en ik wik het nu met u hebben over de administratieve boekhouding en jaarverslagen.

Wat voor informatiebehoefte heeft u precies bij het doen van de boekhouding?

Alle specieke dingen als privé-gebruik auto. Dat soort dingen veranderen elk jaar. In de permanente educatie praat iedereen nu over 2014, terwijl ik bezig ben met het verwerken van 2013. Dan ga ik dingen door elkaar halen. Wat dat betreft vind ik uw programma's ook erg onhandig want op de aangiften staat dan het verkeerde jaar.

Rico: dat gaan we veranderen, dat vonden wij ook niet zo goed. IB 2012 is dan ook voor belastingjaar 2012.

Adriaan: Is er nog iets dat u nog meer vaak tegenkomt?
Ik kom van alles tegen en dan pak ik die almanakken erbij. Een van mijn klanten heeft veel te maken met import uit de EU en dan pak ik die informatie erbij of ik dan de BTW-aangifte wel goed invoer. Zo kom ik altijd wel dingen tegen. Google gebruik ik ook vaak.

Adriaan: Ik wil nu met u naar de volgende stap in het proces gaan, naar het invoeren van de aangifte. Ik heb gemerkt dat voor verschillende bedrijven dit iets anders betekent. Wat betekent het invoeren van de aangifte voor u?

Dan pak ik de IB-aangifte erbij en dan voer ik de aangeleverde stukken van mijn klant in. Of jaarstukken natuurlijk voor ondernemingen. Ik voer alles met de hand in. Ik heb namelijk een heel oud boekhoudprogramma dat ooit speciaal voor ons bedrijf is geschreven door een bedrijf in Zaandam. Dat heeft toen een fortuin gekost.

We zijn in de jaren 80 begonnen met 2 computers. Die kostten 13.000 gulden samen. Met een onderhoudscontract voor de hardware van 4800 gulden per jaar. Dat betekende dat zij 2x per jaar langskwamen om de computers met een stofzuiger schoon te maken. Dat was echt niet te geloven.

Rico: Betaalden uw klanten destijds ook meer voor een aangifte dan nu?
Nee niet echt. Wat dat betreft zijn die prijzen niet meegegaan. Vroeger deed ik de salarisadministratie via Exact en dat kostte ook al 1300 euro per jaar. Nu buiten de deur kost dat maar 4-500 euro per maand en dan hoef ik niets meer te doen.

Het is een heel oud programma wat ik nu gebruik dat werkt op DOS. Daar komt een grootboekkaart uit en die zet ik om tot een spreadsheet. Hiermee kan ik het goed controleren en dat vind ik erg fijn. Op basis daarvan maak ik de jaarstukken en de informatie daaruit zet ik handmatig in het IB-programma (BAS).

Adriaan: Dus als ik het goed begrijp dan vult u de gegevens dus 2x in?
Ja dat klopt

G.J. Stout: Welke informatie die ik invul wordt doorgestuurd naar de fiscus?

Rico: De fiscus ziet eigenlijk alleen maar de resultaten die voor hen van belang zijn. Ze krijgen alles, maar gebruiken niet alle informatie. G.J. Stout: kunnen jullie niet in de software precies aangeven wat er doorgestuurd wordt naar de Fiscus?

Adriaan: Hoe lang bent u gemiddeld bezig met het invoeren van een aangifte? Bijvoorbeeld met IB: een half uur als ik alle gegevens heb. Als ik gegevens moet vragen dan kan daar wel een lange periode overheen gaan.

Rico: Weet u van te voren dat u alle stukken heeft?
Van de branche-organisatie krijg ik een checklist met welke informatie nodig is voor het invoeren van de aangifte. Deze checklist stuur ik door naar mijn klanten. Alleen vaak vinden mijn klanten dat het erg veel is en dat zij dan als het ware "zelf" de aangifte moeten doen. Ik doe het meestal aan de hand van de aangifte van het vorige jaar en dan bespreek ik wat er bij de klant is veranderd dit jaar.

Ik heb nog nooit gehad dat ik in een aangifte had dat ik de helft was vergeten o.i.d. Ik ben weleens de jaaropgave vergeten. Ik vind het lastig dat ik niet de vooringevulde aangifte kan zien in de software. Rico: dat vinden wij ook jammer. Helaas moet de belastingdienst meewerken zodat wij dit kunnen doen.

Adriaan: Wat is uw informatiebehoefte tijdens het invoeren van de aangifte?
Wat voor info heeft u vaak nodig?
In box 3 heb je panden en waarderingsregels. In 2010 kon 60% van de WOZ-waarde meegenomen worden als aftrekpost. Een jaar later was dit niet meer zo en dat had ik toen even gemist. In de Help van de software stond het wel perfect beschreven. Rico: wat heeft u toen gedaan? Opnieuw ingevoerd en ingediend van de aangiften.

Een ander voorbeeld is de lijfrente-aftrek.

Adriaan: Gebruikt u weleens een smartphone of tablet voor uw werk?
Ja ik gebruik een tablet. Daar lees ik vooral e-mails op. Dat ligt er dan makkelijk naast en hoef ik niet de aangifte weg te klikken. Ook als ik iets wil opzoeken op Google doe ik dit op mijn tablet.

Adriaan: Hoe denkt u dat een tablet u zou kunnen helpen bij het invoeren van de aangifte?
Een zelfde systeem zou makkelijk zijn. Ook als ik bijvoorbeeld de extra schermen zou kunnen zien, zoals de help-pagina betreffend op waar ik mee bezig ben, of de aangifte uit een eerder jaar.

Eigenlijk denk ik er weinig over na.

Rico: Wat ik interessant vindt is dat u de tablet ernaast houdt als u op uw computer werk om e-mail te controleren, zodat u niet het programma hoeft af te sluiten. Zijn er nog meer situaties waarvan u het handig zou vinden als u uw programma niet hoeft af te sluiten maar informatie op uw tablet te zien krijgt?

Googlen, informatie van de klant.

Adriaan: wat voor programma's heeft u dan allemaal open staan als u werkt?

- aangifteprogramma
- prentdeclaratie
- e-mail

Adriaan: heeft u de aangeleverde stukken van uw klant er digitaal bij of fysiek?
Alles fysiek.

Adriaan: Aangifte controleren: Wat houdt bij u het controleren van de aangifte bij u precies in?
Ik loop de aangifte nog 1 keer door. Dan kijk ik altijd naar de waarschuwingen. En bij de VPB controleer ik of het schema allemaal op 0 staat. En van IB loop ik alle gegevens even door.

Rico: Voert uw dochter ook aangiftes in?
Ja, aleen IB.

Adriaan: Controleert zij die zelf?
Ja ze controleert haar eigen aangiften.

Wat ik doe is converteren van de cijfers van het vorige jaar en dan pas ik aan waar het nodig is. Wat ik daarin onhandig vind is dat ik niet kan zien welke data geconverteerde data is en welke ik al heb aangepast. Als ik dan wordt afgeleid ben ik kwijt wat ik wel of niet heb gedaan. Ik arceer dan op de jaaropgave wat ik wel of niet heb gedaan.

Rico dit is mogelijk met BAS, maar dat kunt u zelf aangeven.

Adriaan: Rapportages opstellen. Zou ik toevallig van u een rapportage van u mogen bekijken?
Bij mij bestaan de rapportages uit de gegevens die ik uit de aangifte draai en daar doe ik verder niets bij. Ik bespreek dan deze uitdraai mondeling met mijn klanten.
Er zijn ook heel veel aangiften die ik niet eerst bespreek maar die gelijk door gaan.

Adriaan: Heeft u ook nog weleens dat u informatie nodig heeft als extra uitleg bij de rapportage voor uw klant?
Meestal leg ik het uit als ik de aangifte mondeling uitleg aan ondernemers. Ik weet dat zij het toch niet gaan lezen als ik alleen maar de rapportage stuur.

Rico: En wat voor informatiebehoefte hebben uw klanten meestal als u dat gesprek heeft?
Ik leg dan uit wat er precies gebeurd is. Zij zijn meestal alleen maar geïnteresseerd in wat er onder de streep staat. Dus wat hun winst is geweest. Meestal zorg ik dat ze vooruit betaald hebben met de BTW aangifte, zodat ze niet achteraf iets moeten betalen. Als ze geld terug krijgen zijn ze vaak heel tevreden met je als adviseur.

Ik kan mijn klanten het moeilijk duidelijk maken dat wat zij privé opnemen geen winst is. Dat denken zij allemaal wel namelijk.

Sommige van mijn klanten die pinnen voor privé van hun zakelijke rekening. Dat maakt het voor mij heel ingewikkeld.

Adriaan: Hoe formeel is de accordering die u met uw klant heeft als u de aangifte gaat indienen?

Ik stuur ze een machtiging die er bij zit en die sturen zij dan getekend terug. Dat gebeurd op het moment dat ik de aangifte presenteer. Het is niet zo dat als er iets niet klopt aan de aangifte dat zij dan aan de bel trekken, meestal hebben ze dat niet door. De klanten nemen aan dat ik het goed doe.

Rico: Zijn er weleens conflicten geweest als er achteraf iets toch verkeerd blijkt te zijn geweest?
Conflicten wil ik het niet noemen. Maar in 2001 was er veel aan de hand met lijfrente-aftrek en dat heeft wel betekent dat sommige van mijn klanten achteraf iets terug moesten betalen aan de belastingdienst. Die klanten zijn wel vertrokken.

Adriaan: En daarna dient u de aangifte in? Wat doet u dan nog meer?
Als ik het ingediend heb dan is het klaar. In mijn CAS programma staat dat ik het ingeleverd heb.

Rico: Hoeveel klanten heeft u eigenlijk voor IB, BTW en VPB?
VPB nog maar 7.
IB 100 op uitstel
BTW heb ik er 43, vaak gecombineerd met IB.

Adriaan: Ik wil nu even het werkproces los laten en met u kijken naar uw informatiebehoefte op verschillende locaties.

Heeft u weleens een informatiebehoefte als u niet op het werk bent?
Ja dat heb ik weleens en dan gebruik ik mijn tablet.

Adriaan: Welke informatie heeft u dan nodig?
Dat kan van alles zijn. Ik pak in ieder geval niet de almanak erbij.
Het zou wel handig zijn als ik straks Nextens erbij kan pakken.

Rico: Wat zou je dan fijn vinden om in Nextens op te kunnen zoeken?
Allemaal kleine dingen. Maar niet wat ik heb ingevuld, maar meer hoe zit de regeling ook alweer in dat jaar?

Rico: Is dat vaak naar aanleiding van een vraag van een klant?
Nee vaak dan bedenk ik ineens iets dat handig zou kunnen zijn en dan wil ik weten hoe het precies zit.

Adriaan: Heeft u ook weleens informatie nodig als u bij de klant bent?
Nee als ik bij de klant ben ga ik niet even iets opzoeken waar hij bij is. Het is wel handig als ik even in een aangifte kan kijken van een klant.

Adriaan: Als u makkelijk een nieuwe berekening zou kunnen maken om een nieuwe situatie uit te leggen, zou u dat dan gebruiken?
Ja.

G.J. Stout: Kan het systeem niet uit zichzelf middelen? Automatisch converteren van eerdere jaren, etc
Ja dat kunnen met Nextens. In de aangiftesoftware Elsevier Fiscaal kan dat niet omdat het allemaal aparte programma's zijn.

Adriaan: Waar haalt u op dit moment nieuws, informatie, nieuwe wetgeving en andere ontwikkelingen in uw vakgebied vandaan?
Financium, belastingdienst zelf. Register belastingadviseurs.

Rico: Krijgt u dan ook veel informatie dubbel?
Ja, maar daar ontkom je niet aan denk ik.

Rico: Stuurt u ook de dingen die u leert uit het nieuws naar uw klanten?
Ja dat houd ik wel in de gaten.

Rico: Krijgt u nou vaak vragen van uw klanten over ontwikkelingen in het vakgebied?
Niet vaak. Meestal hebben ze bij het adviseren wel een lijstje met vragen. Deze zijn vaak vrij simpel en vaak stelt dezelfde klant elk jaar hetzelfde.

Rico: Wat vragen zij dan telkens hetzelfde?
Geen idee, maar ik weet wel dat ik me herinner dat ik het al drie keer aan ze heb uitgelegd.

Adriaan: Even over de software zelf. Is er iets dat u prettig aan de software?
Ik vind het over het algemeen wel prettig.

Adriaan: Is er iets dat u storend vindt aan de software?
Ik ga even kijken. Er is een brief die uit de software komt draaien waar ik het doel niet helemaal van snap. Het staat bij de voorlopige aangifte, maar het is verzoek tot terugbetaling van teveel betaalde belasting. Daar is de aangifte toch voor?

Rico: ik ga het voor u uitzoeken bij ons op kantoor.

Dhr. G.J. Stout:
Ik heb nog een vraag over het privé gebruik van een auto. In de jaarstukken moet dit dan afgetrokken worden van de autokosten?

Rico: heeft u dit al in de Help opgezocht?
Ja, daarin staat hoe het ingevuld moet worden, maar niet hoe dit precies zit.
In de jaarrekening wordt geen melding gegeven als er iets niet goed wordt ingevoerd. Ik had bijvoorbeeld een keer iets opgeteld in plaats van afgetrokken, maar de software gaf geen foutmelding.

Rico: wat u kunt doen is een e-mail sturen naar onze redactie. Zij kunnen hier inhoudelijk over antwoorden.

Dhr. G.J. Stout:

Wat zijn machtigingscodes particuliere aangiften? Als particulier kan je een intercedent machtigen om je aangifte in dienen.

Rico: het zou er mee te maken kunnen hebben dat de belastingdienst het accorderen van de klant veel formeler wilt maken in de komende jaren. Daarmee wordt dan een proces gemaakt waarin de intercedent niet kan beginnen aan de aangifte wanneer de klant nog niet akkoord is gegaan. Het werkt eigenlijk een beetje als het betalen via internet/iDeal, waarin een soort bevestiging wordt gegeven. Het proces maakt gebruik van E-herkenning.

Dhr. G.J. Stout:
Een paar jaar geleden kon ik verschillende stappen aangeven zoals controleren etc. Maar dat heb ik eigenlijk niet meer gezien. Wat is dat precies?

Rico: Bij grotere organisaties kan er een uitgebreide werkverdeling zijn. In het programma geeft u aan welke stappen bij uw organisatie horen en het programma past dit dan voor u aan.

Adriaan: heeft u nog vragen of opmerkingen die u nog niet aan ons kwijt heeft kunnen raken?
Ik heb geloof ik alles wel gehad.

Rico: Ik zit nog na te denken over uw tablet. Waar denkt u dat daarbij voor ons de kansen liggen?

Dhr. G.J. Stout:
Kan je in Nextens straks ook de aangifte bekijken op je tablet? Mijn smartphone vind ik te klein om aangiftes op te bekijken.

Rico: dat kan nu al. Wat zou dat voor u dan toevoegen? Als u de aangifte zou kunnen invoeren op uw tablet?
Ja dan zou ik op mijn bank nog iets kunnen invoeren of bekijken.

Adriaan: komt het vaak voor dat u dat zou willen kunnen doen?
Ik heb weleens als ik thuis ben dat ik me afvraag hoe iets ook alweer was ingevuld. En nu kan dat thuis niet.

Rico: En als u op vakantie bent?

Dan krijg ik heel veel mail van klanten. Maar ik kan dan geen gegevens opzoeken op dit moment.

Rico: Zou u dan ook echt de aangifte bekijken?
Het is altijd handig. Niet dat ik het elke keer zou gebruiken.

Adriaan: wat voor vragen krijgt u meestal als u op vakantie bent?
Over de aangiften natuurlijk. Niet dat de klanten daar veel over vragen, maar ook vooral uit mezelf. Dan heb ik ineens een ingeving, maar dan kan ik niets opzoeken.

Adriaan: heeft u dan ook bepaalde informatie nodig?
Ja, vakinformatie. Al ben ik meer van de fysieke informatie in de almanakken en dergelijke. Vandaar dat ik FiscaalTotaal ook niet gebruik. Toch zou ik van de help-functie meer gebruik kunnen maken.

Ik weet niet precies hoe het zit met FiscaalTotaal, maar iets heel specifieks kan ik makkelijk vinden, maar dan moet ik wel weten dat ik daarnaar op zoek ben. Als ik binnen een bepaalde situatie naar informatie zoek vind ik het moeilijker om terecht te komen waar ik naar toe wil.

Adriaan: Hoe zoekt u dan precies?
Rico: Hoe zou u willen zoeken?

Het gaat om de manier van zoeken. Nou ik zie dan een boompje voor me per onderwerp. Daaronder valt dan alles wat binnen dat onderwerp hoort.

Als je gaat zoeken op scheiding van onroerend goed bijvoorbeeld kom je daar al bij. Maar vaak ben ik dan op zoek naar alles wat er met een scheiding te maken heeft.

Adriaan: Zoekt u dan op bijvoorbeeld een sleutelwoord of op de vraag zelf?
Nou ik zou dus

Rico: We zouden nog even kijken naar het converteren en de iconen. Zullen we even samen kijken?
Ja laten we dat doen.

Bijlage D: Transcript gesprek Mvr. Honeywood

Legenda	
	Nextens/Fiscaal usability
	Informatiebehoefte
	Mobile
	Werkproces
	Wensen

Mvr. Honeywood: Ik vind het heel slecht bruikbaar met het toetsenbord.
Rico: Oh daar horen wij juist goede verhalen over, dus ik ben heel benieuwd wat u dan te zeggen heeft.

Mvr. Honeywood: Ik vind het helemaal niet werken. Ik doe altijd alles met het toetsenbord, maar als ik even de aangifte open. Ik kan niet ALT+L doen om naar loon te gaan bijvoorbeeld. Ik kan dus niet met het toetsenbord daarnaartoe navigeren. Ook met de cursor werkt niet altijd goed, ik moet gewoon heel vaak toch de muis erbij pakken voordat ik in een veld iets kan gaan tikken.
Ik wil overal naartoe kunnen navigeren met het toetsenbord.

Rico: Zou u voor mij eens de help kunnen openen?
Mvr. Honeywood: Met ALT+H kan ik wel de Help openen.
Rico: Kunt u dan daar eens zoeken op toetsenbord?

Rico: Daar staan alle sneltoetsen die u kunt gebruiken en op welke manieren u het toetsenbord kan gebruiken voor het gebruiken van de software.
Mvr. Honeywood: Dat wist ik niet. Ik vind het wel jammer dat ik dit eerst moet leren voordat ik dit kan doen.

Mvr. Honeywood: Nog iets anders, als ik bijvoorbeeld de aangifte open van 2012 dan opent die in een klein scherm. Hoe kan ik zorgen dat het automatisch opent in een groot scherm? Als ik in het printscherm ga staan en als ik dan een ander programma open kan ik niet meer via ALT+TAB naar de software navigeren. Voor mij is de navigatie het alleberlangrijkst.

Rico: ZIjn er nog meer verbeterpunten die u ziet?
Mvr. Honeywood: Nee voor de navigatie niet.

Rico: En als we verder kijken dan de navigatie?
Mvr. Honeywood: Ik heb altijd een probleem als mijn klanten lijfrentes hebben. Het programma neemt het gewoon mee van voorgaande jaren. "Rekent automatisch", wat bedoelen ze daarmee? Ik heb een klant ook echt verloren doordat ik dit ook echt consequent goed kon doen. Hij was zelf financieel planner en wist precies hoe hij had het willen staan, maar ik kreeg dat in de software niet goed weergegeven. Hij had op een gegeven moment zoiets van als je het aan mij moet vragen, waarom ben ik dan klant bij u?

Rico: Kunnen de help-teksten bij deze pagina u goed helpen?
Mvr. Honeywood: Ik vind van niet. Het programma rekent het zelf uit, maar soms moet er toch een ander bedrag afgetrokken worden, omdat dat het kloppende bedrag is. Hoe krijg ik dat dan voor elkaar? Ik wil gewoon een vakje hebben dat alles over-ruled en dat dit afgetrokken moet worden.

Adriaan: ZIjn er nog andere dingen zoals dit die u vaak tegenkomt?
Mvr. Honeywood: Noemt pagina's waarop zij iets doet , maar geeft geen problemen aan. Ik heb maar hele kleine klanten.

Rico: Wat voor klanten heeft u het meest?
Mvr. Honeywood: Vaak ondernemers, een stuk of 80-90. Vaak is het de schuld van de belastingdienst dat iets onduidelijk is, zoals bijvoorbeeld bij de bij-leenregeling van de eigen woning. Die regeling is zo hopeloos. Volgens mij kan ik niet hierop invullen: voor zoveel is het verkocht en dit is wat er uit komt. Zo veel is er gebouwd in de afgelopen jaren en het is voor dit bedrag verkocht. Met

deze regeling ben ik een keer 2 dagen bezig geweest voor een klant, samen met een andere specialist. Als hier nou een soort model van zou zijn waarop ik het in kan vullen.

Rico: Zoekt u iets dat de berekening voor u maakt waarbij u de variabelen in kan vullen?
Mvr. Honeywood: Ik heb het in een spreadsheet gezet, maar je moet aan zo veel dingen denken. Het zou juist handig zijn als dit allemaal op een rijtje staat. Oude hypotheekwaarde, waarde nieuwe woning, prijs van de verkoopwaarde oude woning. Overwaarde en wel of niet aftrek van hypotheekwaarde in de komende jaren. Het zou heel handig zijn als de software laat zien welk percentage afgetrokken mag worden en dit dan ook doet.

Rico: Voor hoeveel klanten is dit voor u relevant?
Mvr. Honeywood: 5% ofzo niet heel veel. Maar als straks de woningmarkt weer aantrekt kan dit wel 20% worden en dan is het weer extra belangrijk.

Adriaan: Als ik het goed begrijp dan wilt u dat het systeem iets meer inzichtelijk maakt welke berekeningen automatisch worden gedaan.
Rico: Dit kunnen we wel meenemen om met onze technische experts te bespreken. Heeft u nog meer dat u wilt delen?

Mvr. Honeywood: Als ik iets wil afdrukken krijg ik op een gegeven moment dat er "aanslagen" op het papier komt te staan, terwijl ik geen aanslagen verstuur. Dat doet de belastingdienst, ik maak alleen de berekeningen. Hier zou iets anders moeten staan. IK maak van de uitdraaien PDF's. Ik ga niet naar mijn klant iets sturen waarop aanslagen staat.

Begin gestructureerd interview:

Adriaan: Hoe lang heeft u dit bedrijf al? Mvr. Honeywood: 22 jaar
Adriaan: Bevalt het ook nog steeds? Mvr. Honeywood: soms wel soms niet, zoals dat altijd gaat denk ik.

Adriaan: U had het net over de aangifte dat het 80 a 90 ondernemers zijn.Waar bent u dan met name mee bezig?
Mvr. Honeywood: De BTW-aangiften en het bijhouden van de boekhouding van mijn klanten. Dat gaat in mijn boekhoudsoftware en dat exporteer ik naar excel en tik ik over naar de jaarstukken.

Rico: Maakt u de jaarstukken in de Elsevier software?
Mvr. Honeywood: Nee in Excel. In de boekhouding maak ik hele andere kosten dan de belastingdienst wilt zien, dat is dus nooit gelijk aan elkaar. De klant is niet geïnteresseerd in de boekhouding voor de belastingdienst. Ik heb dan toch liever mijn eigen rapport. De spreadsheets rekenen ook door. Ik hoef dan alleen maar de exportbalans over te typen naar BAS. Ik ben daar in 10 minuten mee klaar.

Adriaan: Heeft u toevallig ook FiscaalTotaal?
Mvr. Honeywood: Nee ik heb geen BV's als klanten dus geen VPB en het is dus een hele dure opgave voor mij.

Mvr. Honeywood: Ik heb ook de downloadbare almanak gekregen, maar als ik die wil downloaden krijg ik te horen dat ik geen rechten daarvoor hebt.
Rico: Daarover kunt u het beste even bellen met de klantenservice.

Adriaan: Ik zie dat u thuis werkt, maar werkt u ook weleens onderweg?
Mvr. Honeywood: Alles staat op een server hiernaast. En ik heb een werkneemster en die kan vanaf haar huis in Utrecht inloggen op de server.

Rico: Werkt dat met een VPN verbinding?
Mvr. Honeywood: Ja.

Adriaan: Gebruikt u ook weleens andere apparaten om op te werken, zoals een tablet of smartphone?
Mvr. Honeywood: Ik gebruik geen tablet of smartphone, die heb ik allebei nog niet. Maar ik werk wel op een netbook. Dat zal niet lang meer duren.

Rico: Betekent dat dan dat u alle documentatie geprint meeneemt als u naar klanten gaat?
Mvr. Honeywood: Ik ga nooit naar klanten toe, klanten komen altijd hierheen. Ik kan niet traplopen en ik heb hier ook een traplift. Buiten de deur ga ik met een rolstoel en alleen binnen loop ik een beetje. Als ik verder weg moet dan heb ik hulpmiddelen nodig.

Rico: Dus reizen is voor u geen optie?
Mvr. Honeywood: Nee. Ik ga eigenlijk nooit naar klanten toe. Als ik dat wil dan spreek ik eigenlijk bij café Bax af op de hoek. Zij hebben ook wi-fi en daarop kan ik inloggen met mijn netbook op mijn server.

Adriaan: Wij hebben ook een generiek werkproces opgesteld. Welke stappen doorloopt u uit dit werkproces?
Rico: We willen dan per stap die u wel doet, dat even bespreken.

Mvr. Honeywood: Als ik dit nu zie dan heb ik het volgende in mijn hoofd. Ik heb een mappenstructuur van mijn klanten op de computer en ik ben natuurlijk verplicht om identifcatie van mijn klanten bij te houden. Is het niet handiger om dit in de software bij te houden?
Rico: Ja dat zou kunnen. Zou u dan niet gelijk alles van uw klant op willen kunnen slaan in de software?
Mvr. Honeywood: De briefen die ik schrijf aan mijn klanten sla ik toch weer op in mijn mapjes van de klant. Net zoals de EKA's.

Mvr. Honeywood: Als er zeg maar een verwijzing gemaakt kan worden van alles van deze klant moet in "dit mapje" opgeslagen worden, dan zou alles een stuk makkelijker worden.
Rico: Ja dat is waar.

Mvr. Honeywood: Hè, En als ik print, ja dat is natuurlijk eigenlijk heel flauw dat ik een PDFCreator als printer moet installeren om de berekeningen en de aangifte als PDF op te kunnen slaan, hè. Het zou natuurlijk veel makkelijk zijn als ik...
Rico: U kunt natuurlijk wel een export maken van de rapportage.

Mvr. Honeywood: Als ik dan op de print-pagina sta, dan moet ik op PDFCreator klikken en dan wordt deze daarheen gestuurd. En dan kan ik dus met start printen het beginnen en dan krijg ik dit. Hier klik ik dan op en zet ik dan de voorletters van de achternaam van de klant, hè. Ik doe dan wel even CTRL+C/V elke keer. Het zou natuurlijk heel makkelijk zijn.. Er staat hier natuurlijk wel print jaarstukken, maar hè. Je komt weleens wat tegen met print biljet PDF, maar dat is niet wat we bedoelen. Deze kopiën die we af kunnen drukken, die wil ik ook op PDF hebben. Het liefst met daarbij naam, voorletters en jaartal, hè.
Rico: Daarop dus wat is het document, voor wie is het document en van wanneer is het document?
Mvr. Honeywood: Dat zou een hoop schelen.
Rico: Ik weet dat ze wel met de verdere ontwikkelingen van de rapportage wel bezig zijn dit allemaal te stroomlijnen inderdaad. Dus ik weet dat er wel kritisch naar wordt gekeken.
Mvr. Honeywood: Ja ik moet nu een hoop handelingen verrichten om dit te kunnen doen.
Even kijken ga ik terug naar hier. Klantgegevens invoeren doe ik Outlook. Daar houd ik ook mijn uren bij die ik aan een klant besteed.

Rico: Dus Outlook is eigenlijk uw CRM systeem?
Mvr. Honeywood: Wat bedoelen ze met CRM systeem?
Rico: Ja, Customer Relationship Management, systeem waar u eigenlijk alles van de klant bijhoudt.

Mvr. Honeywood: Je kan niet alles van de klant bijhouden in Outlook, ik heb toch nog mijn mapjes van de klanten, naast mijn Outlook. Dat kan ik niet aan elkaar koppelen, ik kan geen omgeving vormen waarin alles van die klant staat. Dat zou ik wel leuk vinden. Die pakketten heb je wel, maar die zijn 10.000 euro per jaar. Die collega van mij verderop heeft het.

Rico: Gebruikt u ook taken in Outlook?
Mvr. Honeywood: Nee taken gebruik ik niet, Ik gebruik de agenda om het bij te houden. Anders heb ik een eindeloze rij met taken, hè. Maar ik plan per dag gewoon even wat ik kan gaan doen en als ik klaar ben haal ik het uit mijn herinneringen weg.

Rico: Dat lijkt wel een beetje op hoe ik werk. Dan weet je ook ongeveer hoeveel tijd iets kost en desnoods kan je het nog verslepen.
Mvr. Honeywood: Het is een heel handig programma en ik heb het toch al. Ik kan ook een klokje aanzetten op naam van de klant, ook heel handig. Ik kan het dan later allemaal in mijn logboek-items terugvinden.

Rico: Bewaard u de documentatie van de klant ook op papier of alleen digitaal?
Mvr. Honeywood: Ze leveren het op papier aan, dat zijn die boeken allemaal daar (wijst naar het plankje aan de muur vol met ordners). Deze zijn geordend op volgorde van binnenkomst, daar houd ik ook een spreadsheet van bij.

Rico: Zijn het de klantnummers?
Mvr. Honeywood: Nee dat is de volgorde van binnenkomst. Zo weten mijn klanten dat dus ook.
Adriaan: Dan weet uw klant wel goed waar hij of zij aan toe is, dat lijkt me ook wel fijn werken.
Mvr. Honeywood: Ik hou per jaar een spreadsheet bij met de naam van de klant en daarbij het binnenkomst-nummer. Inloggegevens staan daar ook bij voor de BTW-aangifte.

Rico: Wat voor klanten heeft u nou voornamelijk?
Mvr. Honeywood: Van alles eigenlijk, er staat daar (werkt van rechts naar links de rij af) een kunstenaar, een klussen, Realtours (organiseren vakanties naar Portugal), een fysiotherapeute, een zangeres die ook redactiwerk doet, masseuse, schoonheidsspecialiste, fotograaf, iemand die bemiddeld in industriële oppervlakte bewerkingen, iemand die elektronica op schepen regelt, iemand die een café heeft gehad.

Rico: Dat is wel heel veelzijdig zeg.

Adriaan: Hoe zou u de grootte van de bedrijven omschrijven? ZZP, of MKB?
Mvr. Honeywood: ZZP'ers vrijwel allemaal. Een enkele keer heeft een klant van mij iemand in dienst maar dat is dan hooguit tijdelijk. Dat is voor hen allemaal net te duur. Het zijn allemaal *Onverstaanbaar/ Grassfood level?* privé ondernemingen. Heel simpel.

Rico: U zegt heel simpel, maar het is wel in allemaal verschillende sectoren.
Mvr. Honeywood: Als het echt te moeilijk voor mij wordt, met bijvoorbeeld stichtingen, dan verwijs ik hen door naar een kennis van mij, die ik al eerder noemde. Zij zijn er op gespecialiseerd en zijn ook weer een stuk duurder dan ik. Een enkele keer geeft hij mij gratis advies, op vriendschappelijke basis.

Rico: Advisering, is dat iets dat voor uw klanten belangrijk is?
Mvr. Honeywood: Uiteraard. Ik heb vaak te maken met starters en zij weten echt niet wat ze moeten. Toen ik begon ben ik gestart met mijn mappenindeling. Een map voor een belastingjaar, dat kan niet altijd, soms zijn bedrijven iets groters. Maar in principe 1 map, hè, met daarin 10 vaste tabbladen. Dan heb ik de hele boekhouding daarbij. Dat vinden klanten heerlijk, weten ze eindelijk waar ze die rotbonnen moeten laten. Een starter die snapt het niet, weet niet wat die er mee moet. Dan geef ik ze een handvat en dan zijn ze helemaal opgelucht en blij en vinden ze het helemaal niet erg om de boekhouding bij te houden. Zo krijg ik geen schoenendozen, en is alles al geordend als ik het krijg. Ik vind het niet erg als ik het anders aangeleverd krijg, ik vind het eigenlijk wel erg, maar dan kost het ze ook meer. Dat zien ze meteen in de factuur die ze van mij krijgen, dan doen ze het in het volgende jaar zelf. Ik specificeer dat dan ook goed op de factuur. Dat leren ze dan heel snel af. Daar begint het advies mee. En dan zie ik het bijvoorbeeld als ze geen goede factuur maken (voldoet niet aan de eisen van de belastingdienst) en daar kan ik dan op aansturen.

Rico: Klinkt heel erg als organisatorisch advies. Komen uw klanten ook weleens bij u voor inhoudelijk advies?
Mvr. Honeywood: Ja ook, bijvoorbeeld moet ik nu een nieuwe auto kopen of een 2e hands auto?
Ik heb iemand gehad die een winkel had en een stal op de markt. En zijn moeder had een tassenfabriek. Die moest toen ineens verkocht worden, en daar kwam toen een juridische strijd over. Ik heb toen samen met de juridische adviseur gekeken naar de beste wijze voor het wegzetten van het geld uit de verkoop van de fabriek, zodat zij daar een uitkering over kregen. Dat was heel erg leuk. Toen liep ik dus ook met name tegen het lijfrente gedoe aan in BAS.

Rico: Is het dan voor u een optie als u een in contact zou kunnen komen met een fiscaal adviseur van ons om advies te krijgen over dit soort dingen?
Mvr. Honeywood: Ja, hoe vul ik dit dan precies in? Of bijvoorbeeld een stappenplan op internet te zetten als hulpmiddel, bijvoorbeeld wanneer iemand een bedrijf staakt. In de helpschermen worden schermnummers gegeven, maar niet hoe je daar komt.

Adriaan: Laten we nog even terug naar het proces gaan.
Mvr. Honeywood: Uitstel aanvragen daar gebruik ik CAS voor, dat vind ik ook prettig om te gebruiken. Daarmee heb ik niet zoveel problemen.

Mvr. Honeywood: Administratieve boekhouding, doe ik in Cash. Jaarverslag maken doe ik via mijn eigen excel spreadsheets. Aangifte controleren is niet zo zeer ter zake en we zijn maar met zijn 2en. Ik controleer mezelf.

Rico: Controleert u, uw medewerker?
Mvr. Honeywood: Dat moet wel gaan gebeuren, zij doet nog geen zelfstandige aangifte. Ze kijkt wel mee als ik het doe of dat zij het invoert en dat ik mee kijk. Ik weet niet of het mogelijk is, maar dan loggen we allebei op dezelfde klant in en dan heeft een van ons schrijfrechten en de ander alleen lezen. Wanneer er dan iets veranderd wordt moet bij de persoon die meekijkt de software opnieuw worden geopend om het goed te zien. Dat vind ik wel jammer.
Rico: Ik weet wel dat je TeamViewer kunt gebruiken om mee te kijken op een andere computer. Dan kunt u vanaf uw computer meekijken met haar en kunt u zien wat zij doet.
Mvr. Honeywood: Het gaat er mij om dat als wij allebei in BAS zitten ik niet zie wat zij doet.
Rico: Met BAS kan het niet, maar u kunt wel met TeamViewer meekijken in haar computer.
Soms is het ook heel handig om het met uw klanten te bekijken. Ik hoor wel vaker tegenwoordig dat er samengewerkt moet kunnen wordnen.

Adriaan: En de rapportage opstellen, hoe doet u dat?
Mvr. Honeywood: Dat doe ik in Excel en dat exporteer ik naar Word voor een mooi resultaat. Ik heb hier een voorbeeld staan. Pakt voorbeeld erbij.
Rico: Wel leuk om een keer een rapportage te zien. *Voorblad, en dan de overzichten uit BAS.*
Mvr. Honeywood: Soms heb ik achteraan ook nog kengetallen staan, als zij dan een lening willen afsluiten kunnen ze dat ook gebruiken.

Rico: Dit komt allemaal uit uw Excel tabellen toch?
Mvr. Honeywood: Ja.
Rico: En hoe rapporteert u wat uit de Elsevier software komt?
Mvr. Honeywood: Dat heeft deze klant niet, dat moet ik even bij een andere klant vandaan vissen. Daar is het dan. Bij deze doe ik zo net een elastiekje het rapport aan de ordner vast. Achter het derde tabje zit alles van de inkomstenbelasting. Achter de gele blaadjes doe ik aaltijd de resultaten uit de boekhouding. Daaraachter grootboeken en saldi-balansen en van alles. En dan hier komt de inkomstenbelasting zo, en als het om een echtpaar gaat dan zit er een plakkertje bij per partner.
Rico: Doet u nog iets met de uitrollen van de software?
Mvr. Honeywood: Nee dat stop ik er gewoon zo bij. Er staat al aangifte inkomsten belasting bij. Wat zou ik er nog verder bij moeten blaten? Bij de jaarrekeningen doe ik wel een voorblad erbij. hè. Daar staat dan op dat het gebaseerd is op de verkregen informatie. Het zijn ook geen grote klanten die hele spannende grote verslagen en dingen willen hebben. De meeste klanten vinden dit al te veel. Soms ligt er een verslag al een half jaar klaar om opgehaald te worden. Zo belangstellend zijn mijn klanten om het te hebben.

Adriaan: Waar zijn de klanten dan wel geïnteresseerd in?
Mvr. Honeywood: Dat het gebeurd, dat ze niet te veel moeten betalen aan de belastingdienst en dat mijn rekening niet te hoog is natuurlijk. Dat zijn de drie peilers waar ik op drijf.

Rico: Hoe maakt u inzichtelijk dat zij zo min mogelijk belasting betalen?
Mvr. Honeywood: Door de vragen die ik stel in de loop van het proces. Bijvoorbeeld als ik geen internetkosten zie staan geef ik aan, heb je geen internet kosten? Of als mijn klanten juist te veel kosten willen aftrekken dan geef ik aan wat er wel of niet kan. De meeste klanten willen geen hoofdpijn of problemen met de belastingdienst en doen braaf wat ik adviseer.
Rico: Dus eigenlijk laat u dat zien waar u meedenkt.
Mvr. Honeywood: En waar je op het randje kan lopen met de belastingdienst. Als ik dat niet doe word ik het verlengstuk genoemd van de belastingdienst. Mijn argument is altijd dat ik mijn klanten rustig wil laten slapen, maar ook de belastingdienst tevreden houden.

Rico: Kunt u daar nou veel in schipperen? Wilt u veel of weinig risico lopen?
Mvr. Honeywood: Soms ligt het nog wat ingewikkelder dan dat. Een van mijn klanten maakt films en heeft ook echt een aantal speelfilms op de markt gezet die ook in de bioscopen hebben gedraaid. Die hebben gewoon een maisonette met 2 verdiepingen hè. Dan heb je zoiets van ja, als er nou 1 verdieping een eigen toilet en toegangsdeur heeft dan kan dat deel als bedrijfspand

afgetrokken worden. Als het dat niet heeft dan wordt het wel heel moeilijk. Hoe gaan we dat dan zo inrichten dat het wel gedaan kan worden. In de praktijk is het niet zo, maar het is wel hun keuze geweest.

Rico: Wat is de kans dat de belastingdienst daar achter komt?
Mvr. Honeywood: Dat is bijna niet meetbaar. Ik doe nu bijna 22 jaar dit werken en ik heb nu 7 keer een boekencontrole gehad in een steekproef. En ook nog 80 klanten al die 22 jaren. Daarnaast hebben ze nog weleens dat ze specifieke dingen willen zien. Bijvoorbeeld bonnen van bepaalde aftrekposten. Heb ik bij een verbouwing van een tandartspraktijk. Voor de investeringsaftrek wilden zij toen alle bonnen zien. Dat doen ze tegenwoordig veel meer. Ze doen niet zomaar even een boekencontrole dat zij alle boeken bij mij kunnen bekijken. Daar boeken ze dan 3 dagen voor, maar dat is altijd te veel.
Rico: Dan gaan ze natuurlijk niet ook nog naar het pand toe van uw klant om dat te bekijken.
Mvr. Honeywood: Dat kan wel gebeuren, ik heb een keer gehad dat een klant met een slotenbedrijf werd gecontroleerd. Die had tussen zijn bonnen een bon van een videorecorder zitten. De inspecteur vroeg toen waarom die voor het bedrijf nodig was. Mijn klant kon toen vertellen dat nieuwe sloten toen met videos kwam hoe de sloten gemaakt moesten worden en andere dingen die toen belangrijk waren. En die videos werden dus bekeken in het bedrijfspand en de videospeler was dus speciaal voor het bedrijf. Dat valde dus niet onder het vergelijkingscriterium. Controle was toen niet nodig.

Adriaan: Adviseren van de klant, wat doet u dan precies?
Mvr. Honeywood: Ik heb geen gesprek met de klant bij het adviseren. Vaak gebeurd het tussendoor als ik vraag om de stukken die ik nodig heb voor het doen van de boekhouding of het invoeren van de aangifte. Vaak kan ik het zien aan de aangifte van het vorige jaar wat ik nodig heb. Dan weet ik ook of ik overal rekening mee heb gehouden. Als ik klaar ben dan is het hele adviesproces al geweest. Tijdens het tot stand komen van de aangifte geef ik dus mijn advies. Ik hoef dan vaak ook niet meer ter accordering de stukken voor te leggen. Ik heb een paar klanten die het in willen zien.

Adriaan: En de EKA ontvangen?
Mvr. Honeywood: Daar heb ik wat problemen mee. Ik weet niet meer of het met certificaten te maken heeft, maar ik begrijp het helemaal niet.
Rico: Krijgt u wel kopien van de aanslagen?
Mvr. Honeywood: Alleen met sommige omzetbelastingen van sommige van mijn klanten. Ik had weer nieuwe certificaten nodig voor SBR en PKI certificaten en ik krijg dus nu weer niet EKA binnen.

Rico: Heeft u wel machtigingen aangevraagd?
Mvr. Honeywood: Ja. Ik heb een paar keer met iemand van uw technische helpdesk gesproken en er aangezeten, maar als er dan weer iets met de certificaten gebeurd dan krijg ik het niet meer binnen. Dus nu vraag ik aan mijn klanten als zij de reactie binnen krijgen om dit naar mij door te sturen.
Ik weet niet of het aan de software of aan de belastingdienst ligt. Daar kan echt een verbeterslag worden gemaakt.
Rico: Het zou wel al beter zijn als de software beter aangeeft waar het fout gaat.
Mvr. Honeywood: Ja. Of dat er staat u heeft certificaten aangevraagd die niet meer geldig zijn etc. Dat ik snap waarom iets niet gebeurd.
Rico: Factureren van de klant, doet u dat helemaal achteraf?
Mvr. Honeywood: Ja dat doe ik achteraf en via mijn logboek-items in Outlook.

Adriaan: We hebben net naar het werkproces gekeken. Ik wil nog even terug naar het invoeren van de aangifte. U zegt dat u weet wat u nodig heeft van de klant, maar is het een eenmalige acties of over een periode verspreid.
Mvr. Honeywood: Het is vaak heel erg verspreid, vaak moet ik wachten op de WOZ waarde of de jaaropgave etc. Het liefste heb ik natuurlijk alles in huis dat ik alles in 1 ´x er in kan zetten. Maar soms gaat er maanden overheen tot ik alle gegevens binnen heb. Dat kan ik niet uitstaan.
Rico: Dan wil ik iets laten zien aan u. Dit is een concept voor een idee van ons. In de boekhouding gebeurd veel meer dat de klanten helpen met het invoeren van de gegevens. Men ziet dat de adviseur vaak alleen helpt met de invoerwijze het controleren van de gegevens. Datzelfde principe kunnen we ook proberen te gebruiken in onze software. Een bepaalde hoeveelheid informatie zou de klant zelf kunnen verstrekken, uploaden of invoeren. Zou dat voor u iets zijn?

Mvr. Honeywood: Ik betwijfel het moet ik eerlijk zeggen. Want zoals hier die scan van de ID-kaart is wel handig als daar een melding van komt als het niet meer geldig is. Ik denk dat drie kwart van mijn klanten dit niet zelf zouden willen invoeren. Die vinden het mijn werk en zijn liever specialistisch bezig. Dat is de houding van de meeste van mijn klanten. Wat voor tijd spaart iemand als ik hem dit laat doen? In plaats van dat ik het doe, ik doe het in 10 minuten. Zij zijn daar vaak langer mee bezig. Het controleren van de boekhouding van mijn klanten kost minstens net zoveel tijd als wanneer ik het voor hen doe. Ik win er niets mee denk ik. Voor mijn klantenbestand vind ik het niet handig.
Rico: Dus wat voor u belangrijk zou zijn is als er wat geautomatiseerde dingen bij komen zoals het verlopen van een paspoort en dat soort dingen. Zodat u daar niet zelf over hoeft na te denken.
Mvr. Honeywood: Ja. Bijvoorbeeld als ik een melding of een e-mail krijg van van de software dat de ID-kaart niet meer geldig is en dat ik een nieuwe op moet vragen.

Rico: Zijn er nog meer van dit soort dingen die u tegen bent gekomen?
Mvr. Honeywood: Ja, krijg ik aandelen trouwens op de software? Ik werk wel mee aan de verbetering van uw product.
Rico: Dat niet, maar dit doen wij ook voor u natuurlijk.
Mvr. Honeywood: *Denkt lang na.* Dat weet ik niet.

Adriaan: Mocht u nog iets bedenken kunt u altijd even naar ons mailen. Ik kan me best voorstellen dat als u dan iets aan het doen bent en er dan ineens aan denkt.
Adriaan: Voert u de aangifte in tijdens het uitzoeken van de juiste wijze of bedenkt u dat van te voren?
Mvr. Honeywood: Nee dat weet ik uit me hoofd. Alleen de VOR is af en toe uitzoekwerk. Dat zijn dan toch dingen die ik dan toch in de gaten moet houden. ***Verteld inhoudelijk wat uitzoekwerk is of niet.***

Rico: Als u een aanvullende informatiebehoefte heeft tijdens uw werk, hoe komt u daar dan aan?
Mvr. Honeywood: Dan ga ik op internet zoeken.

Rico: Zlijn er dan bepaalde sites waar u vaak slaagt?
Mvr. Honeywood: Het stomme is dat ik lid ben van een site, maar daar kijk ik nooit. De site van de belastingdienst zelf geeft heel veel informatie. Maar waar we het net over hadden als je naast de randjes wilt lopen zou het fijn zijn om met collega's contact te hebben. Dat zou ik wat vaker kunnen doen.
Adriaan: In wat voor situatie pakt u de almanak erbij?
Mvr. Honeywood: Als ik even heel precies een tekst wil nalezen, wat valt binnen een regeling of wat niet. Vaak pak ik dan ook het wetboek erbij. De almanak helpt dan met de praktijksituaties.

Rico: Hoevaak raadpleegt u dan de almanak ongeveer?
Mvr. Honeywood: Niet zo vaak meer.
Rico: In het verleden meer?
Mvr. Honeywood: Ja in het begin heel vaak, omdat ik nog heel veel moest leren. Maar nu is het meer met de BTW, omdat er weer dingen veranderen moet ik even nakijken hoe het ook alweer zit. Van de week vroeg ik me af of zorgkasten nog afgetrokken mogen worden in 2014?

Rico: Dat is uw nieuwsvoorziening ook natuurlijk. Kijkt u ook weleens op de site van Elsevier Fiscaal?

Mvr. Honeywood: Zelden.

Rico: Zijn er sites waar u wel naartoe gaat voor vakinhoudelijk nieuws?
Mvr. Honeywood: Nee ik zit in google en dan zie ik het vanzelf naar boven komen. Dat filter ik dan op relevantie.

Rico: Bent u ook ingeschreven voor nieuwsbrieven?
Mvr. Honeywood: Ja van indicator en van de zaak. Daar kijk altijd even in naar de kopjes of ik meer wil weten.

Rico: Is dat fiscaal inhoudelijk of financieel?
Mvr. Honeywood: Allebei.

Adriaan: Als u de rapportage opsteld heeft u dan nog informatie nodig?
Mvr. Honeywood: Nee, dat ben ik al in de rest van mijn proces tegengekomen.

Adriaan: We hadden het net ook over de EKA's, dat u die soms niet ontvangt. Maar als u ze wel ontvangt, wat doet u dan daarmee?
Mvr. Honeywood: Ik kijk of het klopt met de aangifte. Maar vaak staat in kas er wel bij. Dat is voor mij het belangrijkste. De volgende keer dat ik ermee bezig ben is als een klant vragen stelt.

Rico: En als het niet klopt?
Mvr. Honeywood: Dan ga ik kijken wat er aan de hand is. Vaak krijg ik dan ook een bericht van de klant of iets aan hun kant niet klopt.

Rico: Maakt u weleens bezwaar aan?
Mvr. Honeywood: Ja, als het niet klopt. Maar dan zet ik ook gelijk al de gronden voor het bezwaar in het bezwaarschrift. Mijn klanten betalen mij per uur dus dat reken ik ook aan hen door. Ik werk niet met een vast bedrag per aangifte.

Rico: Communiceert u ook tijdens de opdracht over de uren die u maakt?
Mvr. Honeywood: Nee eigenlijk niet. Ik heb een paar klanten die elk jaar klagen over het aantal uren. Ik kan het altijd goed staven met mijn overzicht uit outlook. Daar hebben ze het dan maar mee te doen. Dat filmbedrijf heeft meerdere B.V.'s en een vof en een

stichting. Het was heel toevallig dat 2 jaarrekeningen op precies hetzelfde aantal uren uitkwam. Daar had de klant vragen bij en ik kon dus ook met 2 totaal verschillende urenoverzichten komen.

Adriaan: In het begin hadden we het er ook over als u niet op een computer maar op een draagbaar apparaat zou werken. Zijn er punten waarvaan u denkt dat u het handig zou vinden om onderweg bij u te hebben?
Mvr. Honeywood: Voor mij geldt dat niet, als ik de deur van mijn kantoor dicht trek dan ben ik uit mijn kantoor. Soms zit ik wel bij Bax op de hoek met een klant. Dan heb ik mijn netbook bij me en kan ik alles uit mijn kantoor benaderen.

Rico: Dus u heeft dan alle documentatie beschikbaar als u bij Bax zit?
Mvr. Honeywood: Ja gewoon via VPN. Ik kan zelfs van daaruit de aangifte invoeren. Omdat ik zelf gehandicapt ben heb ik ook vaak klanten die gehandicapt zijn dus dan gaan we in Bax zitten omdat zij bij mij niet de trap op komen.

Adriaan: Wat zoekt u dan vaker op als u met de klant bij Bax zit?
Mvr. Honeywood: Bij een klant vul ik gewoon vanuit BAS de Inkomstenbelasting in.

Rico: Komt het vaak voor dat u samen met een klant de aangifte invoerd?
Mvr. Honeywood: Weinig, ik heb een paar keer dat ik met wat oudere klanten dat doe. Die zijn dan ook gewnd om hier naar toe te komen. Dan is het ook echt een theekransje. Dat kan ik niet bij al mijn klanten doen, want dan kost het te veel uren. Ik leer dan van de klanten het hele leven van mijn klanten kennen.

Rico: Kunt u dan ook beter advies geven omdat u de hele situatie kent?
Mvr. Honeywood: Ja dat kan ik ook per e-mail, maar het contact is toch anders met die klanten. Met name oudere klanten die komen dan langs en die willen dan met een papieren aangifte de deur uitgaan.

Rico: Stuurt u het dan ook in of doen zij dat?
Mvr. Honeywood: Dat doe ik digitaal zelf, maar zij vinden het fijn om een geprinte versie mee te nemen.
Begint verhaal over ouderen en computers etc.

Rico: Als u in Bax zit met de klant. Zijn er nog andere situaties waarin u informatie nodig heeft dan het invoeren van de aangifte.
Mvr. Honeywood: Dan kan ik het vaak opzoeken op internet of dat ik een spreadsheet van de server af kan halen.

Rico: Ja, in FiscaalTotaal hebben wij hier ook tools voor.
Mvr. Honeywood: Die kan ik gratis vinden op internet, daar ga ik geen tool voor kopen.

Adriaan: Ik kan me ook voorstellen dat er dan een situatie is als uitgang. ZIjn er dan dingen waarvan u denkt dat u daar per situatie informatie over zou willen kunnen vinden?
Mvr. Honeywood: Ja dat soort momenten heb ik vaker, maar dan ga ik heftig googelen. Een onderneming van mij is een taxi-centrale maar in de vof ziitten nu 5 aangesloten ondernemers, maar dat veranderd elk moment. Het ene moment zijn het er 4, dan 9, etc.

Adriaan: Gaat u dan ook echt op zoek naar een lijst waarin alles staat waar u dan aan moet denken?
Mvr. Honeywood: Ja, maar meestal vraag ik het ook na bij collega's.

Rico: Laten we gaan afsluiten we zitten al een half uur over tijd.
Mvr. Honeywood: Ja ik ben heel goed ik vertel jullie heel veel.
Rico: Ja het is heel belangrijk dat we uw werkproces leren kennen.

Adriaan: Zou u er bij betrokken willen worden als wij iets nieuws kunnen laten zien in onze software of verbeteringen?
Mvr. Honeywood: Ja dat lijk mij wel leuk.

Adriaan: Is er iets dat u nog wilt vertellen dat nog niet aan bod is gekomen of niet door is gevraagd?
Mvr. Honeywood: Even kijken, ik was natuurlijk al begonnen daarmee. Bij het opstarten van de software staat dat er voor 2014 een update is. Alleen heb ik de basis-software nog niet. Daar heb ik contact over gehad met de klantenservice. maar het is nog niet opgelost. Het is me niet echt helder hoe ik het dan download.
Rico: Ik zou hierover contact opnemen met onze klantenservice.

Bijlage E: Transcript gesprek Dhr. Elsing

Legenda	
	Nextens/Fiscaal
	Informatiebehoefte
	Mobile
	Werkproces
	Wensen

Dhr. Elsing: Ik gebruik Elsevier Fiscaal best wel vaak om te kijken wat er allemaal gebeurd in het werkveld op nieuwsgebied. Dat is het allerbelangrijkst om goed te werken, reminders hebben. Ik doe dus nog ander werk erbij en ik doe ook nog iets met aandelen. Ik doe drie dingen tegelijk.

Rico: Bedoeld u dan met drie dingen tegelijk dat u dan de aangifte, het advies en?
Dhr. Elsing: Adviseren doe ik eigenlijk te weinig, ik doe de aangifte voor startende bedrijven en 30% ben ik bezig met achter mijn klanten aanlopen. Ik doe ook aangiftes voor ondernemingen die uit Nederland weggaan. Ik merk dat er veel mensen weggaan, de economie begint er bij mij ook aan te vreten. Dus vandaar dat ik iets meer ook alleen met de aangifte bezig wil zijn. Het loopt bij mij ook redelijk het hele jaar door omdat ik vaak ook bezig ben met mensen die denken ik moet nog aangifte doen ivm binnenkomst uit het buitenland en uitstroom naar het buitenland.
Maar laten we naar je vragen toe gaan.

Adriaan: Zo vast staat ons interview niet hoor, maar als ik het goed begrijp werkt u dus ook alleen in het bedrijf?
Dhr. Elsing: Ja helaas.

Adriaan: Hoe lang doet u dat al?
Dhr. Elsing: Ik ben in 2008 begonnen en ik heb het eigenlijk heel druk gehad met mijn leven eigenlijk en dit *(met het bedrijfspand dat opgeknapt wordt waar het gesprek plaats vindt)* is een nieuwe start.
Ik heb heel veel zorgen gehad met familie en dit is iets helemaal nieuws. Ik heb een tijd niet hard aan de zaak getrokken. En het kwam allemaal maar een beetje aanwaaien. Ik wil nu ook echt graag met iemand gaan samenwerken. Mijn jongste zoon die studeert Rechten is met het laatste stukje bezig. Je kan zeggen dat hij stage kan zoeken maar dat is hardstikke moeilijk. Ik kan hem ook hier in het bedrijf nemen, dan kan hij redelijk verdienen en we kunnen elkaar ook flink de huid vol schelden, dat is ook wel prima.
Lachen allemaal.
Ja dat is wat er allemaal moet gebeuren hier in deze ruimte.

Adriaan: Klinkt leuk!
Dhr. Elsing: Ja ik besef dat ik bijna geen pensioen heb. En ik werk dus tot ik niet meer kan. Ik heb mensen met pensioen zien gaan en dat is ook geen pretje. Mijn vrouw is ontzettend leuk en is de hele tijd bezig. Ik vind het niet aantrekkelijk om een saai stel te worden dat kibbelt over het doen van de boodschappen. Heerlijk.

Rico: Gewoon nog even verder.
Dhr. Elsing: Ja en ik kan ook meer gaan mixen. In het begin kies ik voor mensen die ik vertrouw, maar als dat een beetje loopt dan kan ik van daar uit ook iets meer risico's gaan nemen met mensen. Dan kan ik ook actief gaan werven. Ik kon ook niet echt knallen, maar ik wil het ook waarmaken. Dat betekent dat ik weleens wat langer moet doorwerken dan moet je vrij zijn in je beweging de hele tijd. En als je dan familiezaken in de maag hebt dan kan je dat moeilijk doen. Die teloorgang van mijn moeder vond ik echt heel moeilijk. Onderbroeken met dingen er in die ik van het verzorgingstehuis kreeg, dat doet wat met je. Het wordt dus nooit beter, ik heb altijd gedacht dat het beter wordt, maar dat wordt het dus niet. Dat was gewoon voor mij heel moeilijk en daar heb ik redelijk veel tijd aan besteed. Die mensen willen dood en dat is eigenlijk ook het beste.

Rico: Hoe heb je dan weer de zin gekregen om het weer op te pakken?
Dhr. Elsing: Dat heb ik uiteindelijk ook weer van mijn moeder geleerd. Zij is op haar verjaardag overleden dan, althans geholpen. Die had eigenlijk enorm veel energie. Die had eigenlijk op het moment van dat zij het spuitje zou krijgen zoiets van ik wil er nu uit en naar de Bijenkorf. En dan ook heel krachtig zijn. Dat is de energie die ik ervan kreeg. Mijn tijd komt nu heb ik gezegd. Ik kan

natuurlijk niet meer als een gek op een racefiets zitten, maar je moet niet de dingen doen die ik eigenlijk nog steeds wil doen. Tot het gaatje gaan en met skien knallen, dat zijn dingen die je niet meer moet doen.

Rico: Ja dan is zo'n nieuwe start met een pand als dit echt tof.
Dhr. Elsing: Ja we hebben er ook een goeie prijs voor, dan is het allemaal goed. We hebben er een goede prijs voor gekregen, het is niet 3000 euro. Je moet wel elke maand weer bij elkaar krijgen, het zijn vaste kosten. Als je kijkt wat je aan programmatuur kwijt bent, wat doen we allemaal, 1800-2000 euro voor FiscaalTotaal. Want ik heb natuurlijk geen partners waar ik mee kan sharen.

Rico: Nee dat is natuurlijk wel zonde.
Dhr. Elsing: En dat heb ik ook wel gehad. Ik ben met een oud studie-genoot bezig geweest en toe hoorde hij wat dat kosten en dat zouden we dan delen. Dat vond hij veel te veel en daar komt dan de aangiftesoftware ook nog bij. Hij weet het ook. via zijn studie werkt hij ook weer met Kluwer-navigator, maar als je ziet hoeveel dat kost, dat is ook weer 4000-5000 euro. Dus hij weet er alles van af. Alleen hij zit nog steeds op zijn racefiets, hij leert het nooit. Op een gegeven moment na dat gesprek hebben we elkaar ook nooit meer gesproken.
Ik weet niet of jullie dat weten, maar zijn er nou veel mensen die succesvol partnerships hebben op dit moment? Zijn er mensen te vinden die een beetje goed zijn? Je moet een beetje je best doen en je goed ervoor inzetten. Niet zeggen ja ik ga nu naar Hongarije of ik ga nu een weekje fietsen in Frankrijk. Je klanten wachten toch op je. Dat vind ik zo raar.
Rico: Ik merk wel dat er wel veel partnerships zijn, maar ook dan weer dat als dat gebeurd dat de bedrijven meteen een stukje groter worden.
Dhr. Elsing: Ja je moet ergens beginnen.

Rico: Ik zie ook vaak fusies.
Dhr. Elsing: Ja dat heb ik ook een paar keer overwogen. Dan zijn er een paar mensen geweest die geïnteresseerd waren, maar dan is de tijd weer helemaal weg. Mijn streven nog steeds is dat je onder de grote bedrijven gaat zitten, want ja je kent ze. Ik ga vaak met klanten zitten, bijvoorbeeld met de lunchpauze. Zo ga ik zo meteen ook even naar een klant toe. Je krijgt meer een gezicht erbij en de klant krijgt dat ook. En dat is heel erg prettig. Daar win ik wel mee. Maar je ziet ook dat ze dat zelf prettig vinden.

Rico: Wij hangen weleens wat quotes op wat bedrijven van ons zeggen. Een een klant van ons heeft het volgende gezegd. "Ik heb gewoon een klant verloren op prijs aan een van de big four." De prijzen die zijn bij hen ook zo hard gekelderd. Ik merk gewoon ook onwijs dat zij ook dingen proberen om de kosten eruit te halen.

Dhr. Elsing: Op prijs kan ik het inderdaad niet winnen, dus ik probeer nu extra service te bieden. Vaak dag en nacht voor mijn klanten klaarstaan. Ik heb ook klanten die niet betalen, ze betalen mij dan wel, maar de belastingdienst niet. Dan doe je de aangifte voor ze en dan ligt er bij hen echt een groot pak met blauw. Dan hebben ze een aantal belastingen niet betaald. Kost ze heel veel geld, maar het boeit ze niet. Ze verdienen zoveel. Dat is moeilijk en er is er een die moet nog aangifte doen en ik heb het even uitgerekend en er staat nog 75.000 euro open.
Dat is een man die gescheiden is en alimentatie moet betalen en als je de rekeningen ziet en wat daar weggaat. Die is gewoon weg denk ik. Dat is voor hem heel zielig.

Adriaan: We hadden het er net over dat u nog een server wil gaan neerzetten.
Dhr. Elsing: Ja.

Adriaan: Waar gaat u op werken op een computer of laptop?
Dhr. Elsing: Ik werk op een laptop, ik heb een heel klein dun Asus Ultrabookje gekocht. Vrij zwaar model, maar daar staat alles op. Ik wil niet altijd thuis zijn. Ik reis vaak en mijn vrouw ook, dus ik wil vaak onderweg kunnen werken, waar internet is. Daarom vind ik online helemaal perfect.
We denken er zelf over om Nederland helemaal te verlaten, maar dat is een heel ander verhaal. Ik pak lekker mijn laptopje mee en ik ga lekker in het buitenland zitten.

Rico: Heb je dan nog veel software die echt in de cloud staat of doe je dan iets anders?
Dhr. Elsing: Ik wacht eigenlijk op jullie, ik heb nog andere software maar dat wil ik eigenlijk mijn zoon gaan leren. Microsoft staat ook helemaal online tegenwoordig (*Office 365?*). Je skyped. Ik moet iemand altijd identificeren, kopieetje en klaarmaken. En van daaruit moet het lopen. En als ik hier een uur van het vliegveld zit. Als je dat goed plant kan je een keer per maand hiernaartoe komen, want wat kost het je eigenlijk? Qua tijd is het schipperen, maar als je daar bij een klein vliegveld zit is het makkelijk. Als ik in de UK zit dan is het met goed plannen makkelijk te doen. Met skype ook, ik ken veel mensen uit de pensioensfeer en die skypen ook veel met hun klanten.

Adriaan: Wel handig.
Dhr. Elsing: Ja dat inderdaad.

Rico: Dus je wacht eigenlijk op de nieuwe aangiftesoftware, dat die online gaat?

Dhr. Elsing: Ja en er wordt gefraudeerd, ik heb al een rekening gekregen, maar die is weer drastisch ingetrokken. Voor februari en het wordt 1 maart. Er zijn problemen met de belastingdienst heb ik begrepen.
Rico: Het IB-programma in Nextens dat wordt flink uitgesteld, tot halverwege het jaar. De BTW en de VPB zullen we redelijk op tijd kunnen uitleveren, een week later dan de desktopsoftware. Beetje de inside information.
Dhr. Elsing: Zou ik dus al met de andere programma's kunnen gaan werken?
Rico: WIj willen eigenlijk al onze klanten adviseren die alle pakketten gebruiken om te wachten totdat alle drie live staan, maar het kan eerder als u dat zou willen.
Dhr. Elsing: Ik ga dan liever de weg zoals dat nu is. Liever dat het in een keer goed gaat dan dat het een beetje half ondersteund wordt. De oude software van voorgaande jaren die blijven gewoon softwarematig draaien toch?
Rico: Ja dat klopt. Met Nextens willen wij ervoor zorgen dat het tot 2010 terug gaat.
Dhr. Elsing: Ja ik heb wel de updates gedaan. Ik zag ook wel voorbij komen dat het al klaar was voor de transfer. Pas als het allemaal klaar is en in een keer gaat dan vind ik dat toch wel ideaal denk ik. Ik heb ook SnelStart en dat is nog niet online.

Adriaan: Heeft u toevallig ook een tablet of een smartphone?
Dhr. Elsing: Ik heb al die dingen en ik moet zeggen dat ik dat nog niet dagelijks gebruik. Ik vind de telefoon vrij klein. Ik weer eigenlijk heel vaak met een paar schermen. Ik werk nu boven met 2 computers en 3 schermen. Dan heb ik aan de ene kant mijn data open staan en op de andere staat de software open.

Rico: U bedoeld de boekhouding dan?
Dhr. Elsing: Boekhouding, aangiftes, dossier en daar komt alles in terecht en dan kan ik gewoon klikken. Daar staan dan jaaraangiften, de hypotheek, de hele rotzooi in. En dan kan ik dat ook als naslag gebruiken. Dan komt ook de jaaropgave en de winst en verliesrekening en die kan ik dan daar even nakijken en dan gewoon makkelijk in de software invoeren. Zo houd ik het ook een beetje gescheiden voor mezelf. Het mooiste is natuurlijk als je straks met AFAS, jullie denken ook wel in die sfeer, dat heb ik ook gehad. Daar was ik ook weer vertrokken, want daar ben ik te klein voor. Prachtig mooi spul, een cursus is voor een dagdeel al 500 euro.

Rico: De software is inderdaad ook wel wat lastiger volgens ons.
Dhr. Elsing: Ja ik had een jongen waar ik mee werkte die heeft dat wel gedaan. 20.000-30.000 euro in geïnvesteerd. Maar die zijn nu ook helemaal gespecialiseerd in AFAS. Hele slimme jongen, hij laat anderen voor zich werken. Dat is de slimste jongen die ik ken. Hij heeft geld achter zich, dan kan je dat ook makkelijker doen. Dat heeft hij mij verteld, je moet zo min mogelijk doen en zo veel mogelijk verdienen. Leuk he? Moest er wel even aan wennen.

Rico: Bedoel je dan dat je wat meer mensen wilt hebben die wat meer administratieve zaken voor je gaan doen?
Dhr. Elsing: Dat zou wel lekker zijn, maar vind ik zelf niet zo'n probleem. Je moet het gewoon bijhouden en ik zie aan mijn klanten hoe het gaat. Dat gaat dus vaak niet goed. Ik heb 1 klant die alles goed bijhoudt en ook goed plakt. Die zet het zelf in de software en uiteindelijk is dat ook heel ingewikkeld. Dat zou voor jullie een hele mooie combinatie zijn voor jullie dat je uiteindelijk die boekhoudsoftware laat communiceren met de aangiftesoftware.

Rico: Daar zijn we mee bezig. We hebben een keer een gesprek gehad met SnelStart over het koppelen van gegevens en natuurlijk Exact-online is een hele grote partij waar we graag mee samenwerken. Dat bijvoorbeeld de winst en verliesrekening worden doorgezet.
Dhr. Elsing: Dat zijn natuurlijk weer vertaalslagen die je altijd al doet. Er zit telkens een poortje tussen en ik denk dat dit heel handig zou zijn als jullie dat ook zouden doen. Zeker met de boekhouding dat het in een keer door is. Andersom is het ook handig dat mijn klanten een overzicht krijgen per kwartaal, zodat ze weten dat ze iets apart moeten leggen. Geef het niet uit, hoe minder handen daar aanzitten.

Rico: Dat hoor ik vaker dat elk kwartaal handig is.
Dhr. Elsing: Ja dat is toch lekker? Dan praat je het door en dan weet je van je kosten af. Bijvoorbeeld met een energierekening kan je goed zien waarop bespaard kan worden. Zo bied ik service die belangrijk is voor een klant. Zo doe ik leuke dingen voor mensen. Je moet uiteindelijk wel scoren maar je bied het wel aan. Luisteren ze niet naar me of betalen ze niet dan vind ik het ook niet erg als ze stoppen met klant zijn bij me. "rotten jullie maar op"

Adriaan: Ik wil nu even wat verder met u ingaan op het werkproces van u. Zou u mij kunnen welke stappen u doorloopt?
Dhr. Elsing: Natuurlijk alles he. Klanten krijgen: ik heb eigenlijk nooit aan marketing gedaan, maar dat wil ik nu wel gaan doen. Ik wil een website laten bouwen en daar ga ik wat harder aan werken. In wat expat-kranjes wil ik wat advertenties zetten. Klanten verwerken: dat gebeurd bij jullie in CAS. Die voer ik daar in en ook in bij de eigen software.

Adriaan: U bedoeld dan CRM-software?
Dhr. Elsing: Ja jullie CAS programma zet ik ze in en van daaruit komen ze in alle programma's terecht. *Elsevier software?* Daarop bouw ik verder. De documenten die ik van hen krijg , ik heb een spreadsheet van excel en daar zit iets van de hele aangifte in qua nummertjes, daar kan je ja en netjes neerzetten. Ja betekent dat als ik op een knop druk dat er tabbladen worden aangemaakt dus elke klant krijgt op deze manier zijn dossier voor dat wat op dat moment van toepassing is. Elk tabblad komt een linkje te staan met de informatie die ik heb verkregen van hun. Dat zou ook iets van jullie kunnen zijn, dat je dat verder uitbreid. Dat

doe ik dus nu dan zelf. De stukken aanvragen doe ik dus zelf. Uitstel aanvragen probeer ik zoveel mogelijk vooraf te doen. In januari ga ik gelijk hengelen en krijgen ze een checklistje van me.
Rico: Wat staat er in de checklist?
Dhr. Elsing: Eigenlijk juist het hele leven. Van de Vereniging van Belasting Adviseurs krijg ik een checklist. Die vertaal ik dan altijd naar het Engels natuurlijk. Ik laat mijn klanten die lijst doornemen, heel vaak doen zij dit trouw en soms moet ik even doorvragen. Opzettelijk of niet. Soms is het gewoon dat ze te druk zijn of zich niet realiseren dat ze dit ook moeten doen. In mijn dossiertje staat dan informatie die daar uitgehaald wordt. Ik doe administratieve boekhouding. In sommige gevallen niet helemaal. Sommige mensen werken met een eigen spreadsheet. Dan komen ze dan bij mij mee en daar moet ik dan wat van maken aan het einde van het jaar. Dan maak ik de jaarrekening en het jaarverslag.

Gaat het werkproces langs (leest de stappen voor).

Klanten moeten van mij altijd accorderen anders dan stuur ik het niet in. Dat zou ik ook wel online via een portal willen. Jullie zitten voor mij aan de max, dan heb ik nog AFAS, kennen jullie dat? Die geven allemaal leuke extra's, spreadsheets. Het zijn de vaste kosten eigenlijk.

Rico: Wat betreft die accordering willen wij ook gaan samenwerken met Cre-aim. Klanten van ons hoeven dan niet het hele Cre-aim aan te schaffen maar kunnen een module in onze software daarvoor aanschaffen. Dat is misschien een idee voor later.
Dhr. Elsing: Ik zit natuurlijk nu ook in het proces van mijn website, daar kan ik het natuurlijk ook mee doen, Waarop klanten dus allerlei dingen kunnen aanleveren digitaal. Het gaat erom dat ik alles digitaal kan benaderen straks.

Rico: Wat zou je dan willen dat uw klanten dan allemaal digitaal aanleveren?
Dhr. Elsing: Eigenlijk moeten ze alles scannen. Je hebt ScannerPro dact werkt perfect ook. Het is heel simpel natuurlijk. De meeste mensen kunnen wel redelijk met een scanner omgaan. Als het leesbaar is dan ben ik daar tevreden mee. Eigenlijk vind ik het weleens handig om bij die mensen thuis te kijken, zo kan ik zien wat voor vlees ik in de kuip heb. Je moet ook een beetje voelen wat voor mensen het zijn. Sommige dingen raak ik niet aan. `Je moet zeker wel voorzichtig zijn, sommige dingen niet willen.

Rico: Wat voor dingen moet je dan niet willen?
Dhr. Elsing: Dingen die ingewikkeld zijn of dingen die veel groter zijn dan ze vooraf lijken te zijn. Buitenlanders die komen die zijn zo internationaal die hebben overal wat. Maar als het dan tot betalen aankomt dan willen ze dat eigenlijk niet. Off-shore accounts,

overal hebben ze een rekening eigenlijk. Ik ben er ook een keer jaren later achter gekomen dat een klant nog bezit had in het buitenland. Wat moet ik daar nou mee doen? Dus dat soort dingen daar hou ik me een beetje ver van af.

Indienen van de aangifte doe ik. EKA's ontvangen dat ook, moet je goed nakijken natuurlijk. Soms ben ik daar helemaal niet mee bezig, ga ik zo het riedeltje door dat ik het vergeet aan te vragen. Het is natuurlijk handig om ook te zien wat voor reactie mijn klanten krijgen van de belastingdienst. Soms moet er iets aangepast worden omdat de belastingdienst het terugstuurt en dan bleek dat ik niet alle informatie had gekregen.
Er was laatst iemand dat was ook heel zielig. De werkgever was overgenomen door een ander bedrijf en dan krijg je natuurlijk 2 jaarrekeningen. Dan krijg je weer de situatie van die jaarrekening heb ik, maar er was er nog 1. 90% van de gevallen gaat wel gewoon in 1x goed.

Rico: Wat zijn nou de acties die u op de EKA doet?
Dhr. Elsing: Nakijken waar de verschillen zijn en een nieuwe aangifte indienen. Soms heb ik niet alle stukken gekregen en soms is het mijn eigen domme fout. Ik had een keer dat ik van de aangifte een PDF had gemaakt en zoals ik me herinner had ik op versturen geklikt. Achteraf bleek ik dat dus niet gedaan te hebben. De klant wel de PDF gestuurd, maar je kan dus bij het versturen verschillende methodes kiezen en waarschijnlijk heb ik iets als "alleen PDF versturen" gedaan. De aangifte is dus nooit weggegaan. Het was een 30% klantje dus dat was gewoon 300 euro. Schandelijk eigenlijk. Je mag niet blunderen natuurlijk. Die had ik dus niet afgestuurd.

Rico: Mogelijk stond de aangifte in de Elsevier Communicatie Module klaar om verstuurd te worden.
Dhr. Elsing: Ik dacht dat ik dat ook had gedaan. Waarschijnlijk heb ik dus in het akkoord stellen bevestigd maar niet naar de belastingdienst gestuurd. Dit soort dingen mogen dus eigenlijk niet gebeuren. Dat is mijn grootste probleem vind ik eigenlijk, het controleren doe ik altijd in *Agraf*? Anders zie je het toch niet. Jullie krijgen het volgens mij koud, ik zet even de verwarming aan.
Rico: We hebben allebei een jasje aan dus het is wel goed.
Dhr. Elsing: Dat is de blanco checque die ik hier heb. Ik weet niet hoe alles verwarmd wordt.
Rico: Is het een beetje geisoleerd?
Dhr. Elsing: Ik heb ja die deur heb ik dicht laten maken omdat het heel erg was. Het zijn allemaal dubbele muren, maar daar tussen waait het dus heel erg. Bij de stopcontacten voel je het gewoon waaien. Het is een raar systeem, het was een garage vroeger hier en dan reed je naar beneden. Er is een grote binnenplaats hier als je dan doorrijdt dan kom je er bij de Rijnsburgstraat weer uit. De Wehr-macht zat hier ook in de garage tijdens de 2e wereld oorlog. Verteld verhaal over de 2e Wereld Oorlog en dit gebouw.

Gaat weer de lijst langs met het proces.
Factureren naar de klant doe ik met SnelStart. Dat is voor jullie ook leuk om mee samen te werken dat er veel over wordt genomen. Ik doe natuurlijk veel voor mijn klanten in Snelstart natuurlijk en dan doe ik het zelf. Het is droog werk en je bent er wel even mee bezig, maar ik verdien er niets mee.

Rico: Werkt u met een fixed fee of op uurbasis?
Dhr. Elsing: Fixed fee doe ik meestal. Voor een eenmanszaak vraag ik vaak rond de 1200 euro. Dat vind ik goedkoop zelf en een BV zal ik rond de 2000 euro vragen. De IB-aangifte zit daar dan bij. Iemand van de belastingdienst zij laatst tegen me dat ik wel erg weinig rekende.

Rico: Heeft u vaak contact met de belastingdienst?
Dhr. Elsing: Ja het zijn aardige gasten. Ik moet zeggen je kan weinig vinden van die gasten, ik hoor vaak veel negatieve dingen. Maar als je met ze praat dan valt er veel te regelen.
De klant wil natuurlijk zo min mogelijk betalen en de belastingdienst dat je zo veel mogelijk betaald. Ik probeer daar een beetje de juiste middenweg in te vinden. En dat gaat meestal wel goed. Ik heb wel veel onderhandelingen gedaan eigenlijk, het is echt schandalig.

Stukje over omkoperij en dergelijke, corruptie in de belastingdienst.

Ik ben natuurlijk veel bezig met aandelen. Maar waar jullie mee bezig zijn in het bedrijf, die aandelen zou ik wel willen kopen. Het zijn denk ik hele sterke aandelen die wel een klap kunnen hebben. Als ik naar de afgelopen jaren kijk dan zie ik iedereen onderuit gaan en jullie gewoon omhoog gaan in waarde. Innovatie is heel belangrijk in deze tijden. Het wiel is opnieuw uitgevonden, maar de meeste mensen die staan daar helemaal niet bij stil. Ik ben nu natuurlijk met mijn nieuwe website bezig en als ik dan zie wat er allemaal kan. Maar ook weer niet, je betaald natuurlijk heel veel voor marketing maar voor de rest levert het je geen moer. Wat levert het mij nou concreet op om op Facebook of Twitter te gaan? Geen moer. Je kan beter zorgen dat je een Q&A op je website hebt, zodat je service bied. Dan denken klanten, daar kom ik even langs. Je ziet nu ook een kentering van Facebook, de toename neemt af. Je ziet iedereen gebogen naar de mobiel zitten kijken.

Adriaan: Ja ik hoor heel veel bij jongeren dat die er geen zin meer in hebben en weggaan bij Facebook. Ik hoor het ook veel om me heen.

Dhr. Elsing: Dat komt natuurlijk omdat oma inmiddels ook op Facebook zit. Dat is zoals ik een 16-jarig meisje hoorde zeggen "not-done". Maarja wat doe je nou eigenlijk? Dan sta je tussen een groep mensen een foto te maken en je kijkt het nooit meer terug. Daarna is het overtollige ballast. Al die servers van Facebook staan helemaal vol met troep.
Vergelijking met verhuizen.

Rico: Wat wil je eigenlijk op je website allemaal doen voor je klanten?
Dhr. Elsing: Een Q&A, dat zorgt voor klantenbinding. Aanleveren van documenten wil ik ook doen. Als jullie dat zouden doen zou het helemaal geweldig zijn. Er gebeurd zoveel op dit moment dat ik het niet meer weet. Ik zou het heel prettig vinden om dit te doen.
Rico: Wij stoeien daar ook heel erg mee, we zijn op zoek naar een soort portal oplossing. We krijgen daar veel vragen over. Maar eigenlijk is het iets waarvan jouw softwareleveranciers samen met 1 oplossing moeten komen en niet dat elke software weer een eigen pakket heeft.
Dhr. Elsing: Dat maakt AFAS natuurlijk heel sterk omdat zij zoveel aanbieden. Ik vind het moeilijk, jullie hebben natuurlijk al een heel groot pakket aan aangiftesoftware en boekhouding toevoegen is natuurlijk een hele kleine stap. Dat hebben jullie eigenlijk al, dat zou alleen maar uitgebreid hoeven worden. Tabbladen toevoegen ervoor kan het al oplossen.
Rico: Simpel beginnen is natuurlijk altijd een optie.
Dhr. Elsing: Dan heb je ook weer wat om te verkopen natuurlijk. Telkens 1 tabblad toevoegen ga ik natuurlijk ook weer in de prijs zien.
Rico: Ja op een gegevens moment zijn wij dan ook AFAS en dan kunnen we meer gaan vragen.
Dhr. Elsing: Vaak zijn er ook veel kosten voor bijscholing in de software, daar krijg je dan ook geen P.E. punten voor. Hele dure cursussen en het levert niet genoeg op. Ik vind het wel heel leuk. Ik ga ook weleens naar de Vrije Universiteit als er sprekers zijn. Dan hoor ik weer wat over belasting of pensioensrecht. Zij hebben ook al gevraagd of ik nog zou komen als ik er voor moest betalen. Dat zou ik dan ook weer niet doen, het is dan net iets te licht qua stof. Sommige cursussen zijn heel goed en andere heel licht. 160 a 190 betaal ik daar dan voor, soms zit er nog een diner bij ook.

Rico: Bent u weleens bij een van onze masterclasses geweest? Die zijn 500-600 euro.
Dhr. Elsing: Ik geloof 400-500 euro eerder.

Rico: We zitten er ook aan te denken om deze masterclasses ook digitaal aan te bieden. Zo maken we geen kosten voor locatie etc. Is dat iets dat voor jou ook interessant zou zijn als je hier ook PE punten voor krijgt?
Dhr. Elsing: Ja dan moet het verhaal weer interessant zijn. Het hangt dan weer heel erg van de inhoud af.
Rico: Ja ze zijn vaak inhoudelijk gericht met verschillende componenten.

Dhr. Elsing: Ik zou alleen inhoudelijk geïnteresseerd zijn. De software die pluis ik zelf wel uit. Ik moet eerlijk zeggen dat ik daar juist geen problemen mee heb.
Wat ik weleens met jullie software heb is dat sommige tekst niet goed in het scherm komt. Ik ben een hele tijd een tabblad kwijt geweest. Daar ben ik weleens de mist mee ingegaan. De software past zich niet zo goed aan op de resolutie van het scherm. Dat heb ik de laatste tijd eigenlijk niet meer gehad.

Adriaan: U zegt net dat u uw nieuwe website wilt gaan gebruiken om klanten te werven, maar wat doet u daar nu aan?
Dhr. Elsing: Ze komen allemaal zelf naar me toe. Hearsay is heel goed, allemaal van correct en op tijd. Als je mij een e-mail stuurt heb je binnen een uur bericht en als het om een ingewikkeldere zaak gaat binnen een dag, dat is mijn streven. Dat is de extra service die ik wil geven. daar laat ik ze goed over betalen. Het is heel moeilijk om daarin de juiste prijs te vinden.

Rico: Kijk je bij het vinden van je prijs dan ook naar je concurrentie?
Dhr. Elsing: Dat vind ik lastig. Er gaat bij mij veel tussendoor, er komt iemand mee. Sommige mensen hebben een soort van abonnement bij mij, anderen mats ik omdat ze in het begin zitten van hun bedrijf. Dan vind ik het leuk om daarbij te helpen. Het is ook wel een beetje coaching dan, dat geef ik dan gratis mee. Ik wil ook wel als iemand een andere klant aanbied een maand gratis aanbieden ofzo. Maarja dat is nu, het wordt met de website straks steeds meer relevant.

Adriaan: Als u de boekhouding doet, heeft u dan een informatiebehoefte naar vakkennis?
Dhr. Elsing: Nee, daar heb ik mijn boeken voor en “a lot of common sense”. Als je de boekhouding doet ben je eigenlijk een balans aan het maken. Het enige wat wel even nadenken is zijn de benamingen van de posten. Als dat allemaal klopt dan hoef je alleen nog de boeken erbij te pakken.

Adriaan: Bedoeld u dan ook de almanakken?
Dhr. Elsing: Nee, ik raadpleeg ze bijna nooit. Alleen bij hele specialistische dingen, bijvoorbeeld met buitenlandse belastingen etc. Maar meestal gaat het niet zo diep.

Adriaan: In het begin had u het over FiscaalTotaal. Heeft u dat ook?
Dhr. Elsing: Ja.
Adriaan: Wanneer en hoe gebruikt u dat?

Dhr. Elsing: Als ik even snel iets wilt weten dan pak ik het erbij. Ik heb er ook een keer een cursus gehad over FiscaalTotaal daar was ik wel tevreden mee. Ik heb de almanakken op een laptop gezet die kan ik dan ook voor het slapen gaan lezen. Soms lees ik het gewoon omdat ik het leuk vind of om mijzelf scherp te houden.

Adriaan: Op het moment dat u daarmee bezig bent, hoe gaat u dan om met vragen van klanten?
Dhr. Elsing: Als ik gerichte vragen heb waar ik het antwoord niet precies op weet, dan haal ik dat daar even uit.

Adriaan: Ik merk vaker dat het invoeren van de aangifte voor elke adviseur iets anders betekent. Wat betekent dit voor u? Maakt u eerst uw eigen rapport op en voert u het op basis daarvan in?
Dhr. Elsing: Ik heb dan de winst en verliesrekening en de jaarrekening gemaakt, die zijn dan klaar. Op dat moment kan ik de aangifte ook gaan invoeren. Dat gedeelte rond ik dan af voor Box 1. Dan loop ik Box 3 af.

Adriaan: Het is dus een eenmalige actie als ik het goed begrijp?
Dhr. Elsing: Ja vandaar dat ik het helemaal wil afronden. Het sluitstuk is de aangifte zelf. Daarna een dag rust en dan kijk ik er nog eens naar om het te controleren. Het moet natuurlijk allemaal kloppen, ja je maakt het ook kloppend natuurlijk. Ik zorg eerst dat de eigen stukken helemaal kloppen. Ik begin altijd bij debiteuren en crediteuren , betalingen, liquidatie. Als dat opgelost is moet de bank kloppen. De kas is vaak een probleem, maar de meeste gebruiken het niet meer. Een van de eisen die ik aan mijn klanten heb is dat zij een zakelijke rekening moeten hebben. In het begin is het weleens lastig, maar dat is vaak alleen de eerste keer.

Rico: Is dat vaak als klanten net in Nederland zijn?
Dhr. Elsing: Ja dingen lopen vaak door elkaar heen, het is een hoop stress om de weg te vinden. Ze gebruiken de kaarten niet goed (pinpassen). In principe is de aangifte het sluitstuik waarin ik alles mooi op papier moet krijgen.
Adriaan: U geeft aan dat het accorderen door de klant een belangrijke stap is. Heeft u dan daartussen ook nog een adviesgesprek zitten?
Dhr. Elsing: We nemen het wel even door als de klant daarnaar geïnteresseerd is. Soms hebben klanten veel vragen omdat ze willen snappen hoe het zit, maar soms ook niet. Ik vind het wel handig als ik even een krabbeltje heb. Ik werk natuurlijk ook met abonnementen en in het contract heb ik het ook over de meldingsplicht. Ik denk dat je als anno-nu jezelf goed moet indekken.

Rico: Heb je wel eens een nare ervaring hiermee gehad?
Dhr. Elsing: Nee ik probeer het zo goed mogelijk te doen en te voorkomen. Ik vind het belangrijk dat mijn klanten ook zichtbaar zijn. Als het te laat is kan je niet terug dus het is handig om tussendoor in gesprek te gaan. Bij een onderneming is het vaak wat

ingewikkelder en daar kan je vaak ook een discussie over hebben. Ik wil ook altijd oude aangiftes hebben als iemand bij mij klant wordt. Dan kan ik zien waar ik een beetje rekening mee moet houden.
Het is heel moeilijk om dat te controleren, het is iemand geloven op face value.

Adriaan: U zegt net dat u bij de rapportage er ook zelf een verhaal omheen schrijft. Wat schrijft u dan?
Dhr. Elsing: Ja ik wil dat niet vast. Meestal vraag ik in het gesprek wat wil je en wat zijn je plannen. Ik merk ook veel bij buitenlanders dat zij een B.V. oprichten en binnen het jaar weer vertrokken zijn. Ik wil dan ook voor mezelf weten waar ik aan toe ben. Ik zou meer zaken formeel vast willen leggen met mijn klanten.

Rico: Waar bestaat het rapport uit dat u meegeeft aan uw klanten?
Dhr. Elsing: De aangifte, de winst&verliesrekening en cijfers over ontwikkeling. Ik vraag me weleens af of ze ernaar kijken, maar het is toch leuk. Ze willen het ook digitaal hebben. Vroeger was het leuk als ik een rapport bij me had, want dan had je ook iets van mij met mijn gegevens erop. Tegenwoordig heb je alleen een visitekaartje nodig.
Heel verhaal over visitekaartjes tegenwoordig en het gebruiken van een website.

Adriaan: In het begin van ons gesprek gaf u aan dat u veel op locatie werkt.
Dhr. Elsing: Ja ik ga naar klanten toe. Ik hoef nooit op locatie te werken, ik krijg het digitaal aangeleverd.

Adriaan: En als u dan bij de klant bent, heeft u dan een informatiebehoefte?
Dhr. Elsing: Als ik op kantoor zit kijk ik naar het dossier en dergelijke. Meestal spreek ik met mijn klanten wel af in een openbare gelegenheid.

Adriaan: Wat neemt u dan mee naar zo'n gesprek?
Dhr. Elsing: Notitieblad, of bijvoorbeeld vandaag gaan we bespreken hoe het gaat met de auto van de zaak. Dat heb ik dan vooraf voorbereid dus dat zit dan in mijn hoofd of op mijn notitieblok.

Rico: Als je het jaar ervoor ook al aangifte hebt gedaan voor de klant, kijk je dan vooraf zo'n gesprek nog eens de situatie door?
Dhr. Elsing: Ja je moet wel weten wie je voor je hebt natuurlijk. Als daar verandering in is gekomen moet ik dat weten. Over het algemeen loopt dat wel prima. Het is meestal gewoon een kwestie van bijsturen. Voor veel mijn klanten is het bedrijf speelgoed en zijn niet echte ondernemers. Ik vind nu ook van mezelf ik heb een klein bedrijf, schiet nou eens op.
Ik hoef niet per se veel te verdienen maar je hebt zoveel klanten, je kan er wel meer uit halen.

Rico: Je hebt ook klanten waar je volgens mij meer aan zou kunnen vragen.
Dhr. Elsing: Ja jawel, maar dat is ook lastig. Het is een hele kleine wereld. Ik stond op Facebook en mijn hele klantenbestand stond daar en konden met elkaar communiceren. Dat vond ik niet zo goed. Want dan weten ze het van elkaar, dat moet ik helemaal niet willen. Marketing is mooi, maar je moet het toch via je eigen site doen. Daar kunnen klanten alleen terecht en je hebt niet dat ze met elkaar kunnen communiceren. Je kan niet hebben dat de een zegt dat die 300 euro per maand betaald en de ander 100 euro in totaal. Ik doe weleens aangifte voor 75 euro, maar dat kan ik natuurlijk niet voor iedereen doen. Het is veel te weinig, maar soms past het bij de situatie. Ik zit er dan wel bij en kan het startende bedrijf een beetje sturen.

Rico: Vraag je dan ook als het beter gaat met de klant meer?
Dhr. Elsing: Ja dat doe ik. Ik heb nu een jongen die heeft nog helemaal niks en ik vraag nu 100 euro voor zijn boekhouding en de aangifte per maand. Dat is niet veel, maar hij moet het wel ergens vandaan halen.

Jas van Adriaan valt op de grond tot 2x toe. De warme neemt niet toe. De volgende keer krijgen we koffie, helemaal niets aangeboden geeft Dhr. Elsing aan.

Adriaan: Maakt u op dit moment weleens gebruik van een tablet of smartphone om uw werk te doen?
Dhr. Elsing: Op de tablet wel, maar op mijn telefoon nooit dat is veel te klein. Daar had ik in het begin ook wel problemen mee, van wat moet ik daarmee? Maar nu vind ik het wel praktisch. Ik ben ervan teruggekomen, ik heb afgelopen jaar een iPad gekocht. Aan je vraagstelling begrijp ik wel dat je het zou kunnen gebruiken ervoor. Ik ben ook iemand die het wetboek toch fysiek meeneemt en dan rustig leest, maar het is wel onhandig omdat het zo'n groot boek is. Je kan heel geconcentreerd werken met zo'n iPad en inzoomen op wat je wil lezen. Jullie almanak is vrij groot en je moet een tafel hebben om er goed uit te kunnen lezen. En een iPad heb je gewoon bij je. Als ik verplichtingen heb in het buitenland kan ik natuurlijk dat ding erbij pakken en dan kan ik toch werken. Je kan toch even bijblijven en dat gaat toch een beetje onopgemerkt. Soms vind ik het lekkerder op de iPad dan op de online versie want dan heb je ellenlange pagina's die je moet doorscrollen. Op de iPad kan je lekker swipen. Een knop "terug naar boven" zou dan handig zijn.

Adriaan: Wat zou u dan vaak gebruiken op uw iPad?

Dhr. Elsing: Wat zou ik opzoeken? Over pensioenen komt nog weleens voor met lijfrentes en dergelijke. Rare vormen van situaties in het buitenland komen dan wel vaker voor. De loongids van de belastingdienst is hier ook heel goed voor. Grensoverschreidende situaties zijn altijd moeilijk. Ziekte of dat kan uitmaken.

Adriaan: Stel u bent de aangifte aan het invoeren. U werkt dan met 3 schermen zegt u.
Dhr. Elsing: Wat jullie zouden kunnen bieden is dat als je in de software bezig bent direct bij een juiste pagina van FiscaalTotaal terecht komt. Die koppeling heeft bij mij nog nooit gewerkt. Ik kan het nog weleens proberen.
Rico: Ja bij de nieuwe software is het nog iets beter geïntegreerd.
Dhr. Elsing: Bij mij werkte het nooit eigenlijk. Ik vind het meest veelesende eigenlijk achter klanten aan zitten. De informatie krijgen enzo. Vandaar dat als je die voortgang met de klant op een manier kan bijhouden. Want volgens mij wis je op een bepaald moment je notities ofzo. Zo heb ik een keer iets gewist wat ik niet wilde.
Rico: Als ik het goed begrijp wil je een manier om bij te houden welke informatie er moet komen van een klant en om dit te verwerken?
Dhr. Elsing: Ja ik heb geen controle, omdat ik alleen werk. Dat vind ik een groot nadeel omdat je werk verbrokkeld als je even moet mailen of je telefoon opneemt.

Rico: Laten we gaan afronden, want je hebt een meeting om half een toch?
Dhr. Elsing: Ja dat klopt om half een moet ik ergens zijn.

Adriaan: Laten we nog even kijken naar de aangifte. U heeft dan 3 schermen. Wat heeft u dan op die schermen openstaan?
Dhr. Elsing: Mijn bestandenlijst (dossier) staat links. In het middenscherm staat het aangifte scherm. Dan heb ik nog een hele losse computer aan de rechterkant. Daar staat FiscaalTotaal open en mijn eigen informatie.

Adriaan: Stel dat u de aangifte zou kunnen benaderen vanaf uw tablet of mobiele telefoon, wat zou u dan willen zien?
Dhr. Elsing: Welke aangiften ik heb verstuurd en welke niet. Overzichten van de aangiften van verschillende jaren. Het aangiftebiljet volgen zoals wij dat kennen.

Adriaan: Aan Rico is er nog iets dat jij wil vragen?

Rico: Laten we nog even helemaal teruggaan naar klanten krijgen. Je spreekt erover dat je wilt gaan uitbreiden met het bedrijf. Heb je al nagedacht over de manier waarop je meer klanten gaat krijgen?
Dhr. Elsing: Ik wil denk ik lezingen gaan geven. Het kan specifiek voor ondernemers zijn over belastingen maar ook voor particulieren. Het liefste heb ik dan ondernemers want daar kan ik het meeste mee. Ik wil dan bijvoorbeeld bestaande klanten uitnodigen en zij kunnen weer mensen meenemen die zij kennen. Zo kom ik weer in contact met andere ondernemers en kan ik hen een flyer geven. Wat ik zou willen doen is ook economisch nieuws op mijn website neerzetten. Zo houd ik het levend.
Rico: Je kan natuurlijk ook onze nieuws gebruiken bijvoorbeeld en binnen halen via RSS.
Dhr. Elsing: Ja inderdaad. Ik wil ook in expat-blaadjes gaan adverteren.

Begint weer over de indeling van de ruimte en de verwarming ervan. Koffiezetapparaat etc. Herhaling van toekomstperspectief onderneming.

Adriaan: Vindt u het goed als wij u er bij betrekken als wij een concept aan u kunnen laten zien?
Dhr. Elsing: Natuurlijk.

Adriaan: Heeft u nog vragen of opmerkingen die nog niet aan de orde zijn gekomen in dit gesprek?
Dhr. Elsing: Nee.

Bijlage F: Transcript gesprek Koppelbelastingadviseurs

Legenda	
	Nextens/Fiscaal
	Informatiebehoefte
	Mobile
	Werkproces
	Wensen

Rico: Wij zijn van de UX afdeling. Dit houdt in dat wij veel aan gebruikers-onderzoek doen. De resultaten daaruit zetten wij om in ontwerpen ter verbetering van de software. Met de fiscale software zijn wij nu bezig met het omzetten naar de nieuwe software, Elsevier Nextens. Om eigenlijk die vertaling zo goed mogelijk te doen van de oude software naar online. En natuurlijk zijn wij altijd bezig met het verbeteren van de software. Hoe wij dit doen is door gebruikersinzichten te vergaren. Daarvoor gaan wij naar klanten om te kijken hoe zij werken. Zo kunnen wij veel problemen voorkomen en ook patronen zien. We kunnen zo ook een stap verder kijken, naar de toekomst. En hoe zien jullie nou eigenlijk de praktijk over 4-5 jaar.
Mvr. Toelsie: Jullie polsen eigenlijk over de behoefte van ons naar verschillende zaken?

Rico: Ja. Het is natuurlijk heel goed als software geoptimaliseerd is voor de huidige situatie, maar wij willen ook wel weer naar de toekomst kijken. Over 2 jaar willen wij ook zo relevant mogelijk zijn. We hebben een semi-gestructureerd interview waarin we dus, mou misschien kan jij het vertellen Adriaan?

Adriaan: Ja wij zijn eigenlijk benieuwd naar het werkproces. We hebben een generiek proces opgesteld en wij willen dan met jullie per stap dit wat uitgebreider bespreken. Voeren jullie dit uit en wat doen jullie binnen deze stap? En natuurlijk over de aangiftesoftware zelf. Wat is daar prettig aan? En wat misschien niet?
Adriaan: Hebben jullie toevallig ook FiscaalTotaal?
Mvr. Toelsie: Ja.

Adriaan: Wat voor hardware gebruiken jullie hier?
Mvr. Toelsie: Desktops.

Adriaan: En hebben jullie ook een eigen server?
Mvr. Toelsie: Ja.
Rico: Laptops? En voor als je naar de klanten gaat?
Mvr. Toelsie: Ja. We hebben wel laptops. We gaan wel wat minder naar klanten toe, het komt vaker voor dat klanten bij ons op kantoor komen.

Adriaan: Maken jullie ook weleens gebruik van een tablet of smartphone op het werk?
Mvr. Toelsie:Op het werk niet eigenlijk. Mvr. Koppel: Nee helemaal niet.
Mvr. Toelsie: Er is dus een app voor?

Rico: Nou goed, je hoort best wel veel dat bedrijven apps gaan maken. Wij hebben zoiets van, als onze klanten er behoefte aan hebben dan gaan we dat doen. Maar we willen niks doen zonder dat we daar een goede reden voor hebben. Een beetje met de hype meegaan daar heb je niet zoveel aan.
Mvr. Toelsie: Ik denk zelf niet dat het heel praktisch is. We gebruiken het zelf op dit moment niet.

Rico: Jullie hadden ook zelf vragen toch?
Mvr. Toelsie: Ja.
Adriaan: Misschien kunnen we daarmee beginnen?

Mvr. Toelsie: Ja we hadden zelf al wat dingen neergezet. We zitten nu met de nieuwe software, de software van het nieuwe jaar dat de SBA-machtigingen verplicht zijn geworden. Voor elke belastingsoort. Stel wij hebben een klant en die zegt, ik ben geen klant meer. Wij zetten dat dan in CAS om. Stop de machtiging dan ook automatisch?
Rico: Nee.
Mvr. Toelsie: Dus die moeten wij dan zelf stopzetten?
Rico: Ja precies. Ik verwacht dat dit de komende jaren nog wat gestroomlijnder gaat worden. Vanuit de belastingdienst en vanuit ons. Zeker met de verandering van partijen. Daar zal nog wel het nodige in veranderen. Dat je bijvoorbeeld de machtiging kan oversturen naar een ander kantoor. Zal nog wel wat complexiteit in zitten en handiger worden.
Mvr. Koppel: De reactie van onze klanten is toch wel van, wat krijgen wij nou weer allemaal doorgestuurd van de belastingdienst? Sommige mensen krijgen dus als de BTW ook is geactiveerd straks 6 brieven. Van 2013, 2014 en dat keer de belastingsoort.
Mvr. Toelsie: Dan hebben ze straks ook nog een B.V. en de woonbelasting-privé.
Mvr. Koppel: Niet iedereen is er in eerste instantie even blij mee. Zeker als je dat ieder jaar krijgt. Daar zijn ze dus ook mee bezig?
Rico: Ja dat is iets dat net zoals bij de EKA vroeger was, dat het dan een doorlopende machtiging wordt. Je ziet wel vaker dat mensen gaan shoppen bij verschillende adviseurs. Het is wel vaak dat klanten lang bij een bedrijf blijven zitten.

Mvr. Toelsie: Ik had ook een inhoudelijke vraag, ik weet niet of jullie daar ook op kunnen antwoorden?
Rico: Waarschijnlijk niet, maar ik kan het altijd nog intern bespreken.
Mvr. Toelsie: In BAS is er een kopje lijfrente. Op een gegeven moment rekent de software met de cijfers daaruit automatisch door. Je kan er ook voor kiezen om het niet automatisch door te rekenen. Maar dan neemt de software de aangepaste gegevens niet automatisch meer over naar bijvoorbeeld het volgende jaar. Is daar niet een oplossing voor? omdat je hem handmatig hebt aangepast.
Rico: Ik weet dat we intern altijd heel veel discussie hebben over wat er automatisch berekent kan worden. Maar wat zijn de risico's daarvan?
Mvr. Toelsie: Ja op dit moment kan het dus automatisch maar je hebt dus af en toe dat de berekening niet goed doorlopen. Als je het dan handmatig gaat overschrijven dan pakt hij het niet automatisch mee met het volgende jaar. Het werkt niet zo fijn omdat je dan niet weet of je de juiste gegevens voor je hebt.

Rico: Je hebt hem dus er automatisch ingezet en dan heb je nog een handmatig deel toegevoegd?
Mvr. Toelsie: Ja automatisch staat er bij ons standaard op. En dan heb je zoiets van he de klant heeft eigenlijk wat anders aangegeven. En je zet het dan op handmatig en dan rekent ie niet meer de rest door. Hij neemt ook niet de gecorrigeerde

gegevens mee naar het jaar ervoor. Want dan laat je hem op handmatig staan en dan zie je helemaal geen gegevens meer zeg maar.
Rico: Ja. Nee dus dan blijft hij dat jaar op handmatig.

Mvr. Toelsie: Dan heb je eigenlijk dat je dan handmatig naar de jaren ervoor moet gaan kijken en de data moet invoeren. Dat kost dan dus weer meer werk dan je zou willen.
Rico: Ja ik snap het wel hoor dat als je dan zegt van ik voer het handmatig in, dat de software het dan elke keer handmatig in laat vullen.
Mvr. Toelsie: Ja of natuurlijk van het jaar ervoor, dat je wel iets hebt staan. Dat je alleen de check moet doen op het jaar ervoor en niet helemaal terug hoeft te gaan kijken en moet overnemen.
Rico: Maar als je hem automatisch zou doen neemt hij wel alles over?
Mvr. Toelsie: Ja dan wel. Maar misschien zit er een handigheid achter of iets?
Rico: Ik zal het voorleggen aan de inhoudelijke persoon die hierover gaat. Even kijken wat zijn reactie is.
Mvr. Toelsie: Helemaal goed.

Mvr. Toelsie: Ik heb nog een vraag. Er is een situatie van een klant. Die heeft een buitenlands inkomen en zijn partner werkt in Nederland. Je geeft ze dan een buitenlands inkomen in de software onder vrijstelling. Dus hij is niet belastingplichtig in Nederland. Dan krijgen wij wel de vervolgvraag of hij geld meeneemt naar de ZVW? En dat hoort niet zo te zijn. Daar hebben wij ook een vraag over binnen gekregen van de belastingdienst. U heeft geen inkomen maar u beantwoord wel deze vraag met ja. De software beantwoord wel de vraag met ZVW-verplichting op ja, terwijl er geen belastbaar inkomen is. Het wordt dan dus wel meegenomen voor de ZVW-verplichting.
Rico: Dat is wel interessant inderdaad.
Mvr. Toelsie: Wij hebben ook echt de vraag gehad van de belastingdienst van: U geeft geen inkomen op maar u beantwoord wel de v raag met ZVW met ja. Dat zou niet mogen.
Rico: Dat lijkt me een goeie om mee te nemen met de inhoudelijke persoon. Het lijkt me dat het niet zomaar automatisch gedaan moet worden, maar ook aangegeven moet kunnen worden. Zo kan dit worden voorkomen.
Mvr. Toelsie: Ja dat kan helaas nu niet. Waarschijnlijk zit er een querie in van als je deze vraag invult, dan gaat ZVW op ja. Dat zou eigenlijk niet mogen.
Rico: Daar komen we op terug.

Mvr. Toelsie: We hebben ook een vraag over het aanvragen van uitstel.
Mvr. Koppel: Ja ik zou echt willen dat het wat makkelijk kan. Ik zag al wel dat er een toevoeging is gekomen dat klanten die na 1 januari zijn toegevoegd automatisch uitstel aangevraagd krijgen. Maar volgens mij moet het voor klanten van daarvoor makkelijker kunnen dan dat het nu gaat. We nemen eigenlijk de uitstel over van het jaar ervoor. We kijken dan welke klanten dit jaar non-actief zijn geworden en die gaan er dan uit. We merken toch ieder jaar dat we een grote bak aan vervuiling krijgen. Dan krijgen we een negatief bericht terug van de belastingdienst en dan zien we al dat we een fout hebben gemaakt.
Rico: Waarom worden die niet ingevoerd? Zijn het dan geen klanten meer van jullie dan?
Mvr. Koppel: Ja. Veel vallen ook niet onder de uitstelregeling.

Mvr. Toelsie: We hebben ook veel buitenlanders gehad die dan een paar jaar in Nederland zijn en dan ook klant zijn, maar daarna geen klant meer zijn. Dus dat is dan de vervuiling dan zeg maar.
Mvr. Koppel: Enerzijds is het bijna onoverkoombaar. Wij werken zeg maar met Synergy en dat is bij ons leidend (*CRM?).* CAS is bij ons dan weer niet leidend. Je werkt met 2 databases dus je weet nooit zeker of het in CAS goed staat. Wij vinden het heel jammer dat het niet met elkaar gekoppeld is.
Rico: Wat wil zeggen dus is dat je de klanten die niet meer actief zijn. Staan zij wel als voormalige klant in CAS of is dat juist het probleem?
Mvr. Koppel: Uiteindelijk wel. Daar kom je natuurlijk vanzelf achter. Maar omdat Synergy leidend is en er geen link staat tussen de systemen, dus een fout is gewoon snel gemaakt.
Rico: Dus dat houden jullie separaat bij? De wijzigingen moeten dan in 2 systemen doorgevoerd worden?
Mvr. Koppel: Ja dat klopt. We schijnen de systemen dus niet aan elkaar te kunnen koppelen.
Rico: Je kan uit de systemen een excel-export maken.
Mvr. Koppel: Ja dat kan.
Rico: Ja dat is vrij essentieel vaak, we merken vaak dat klanten met 7-8 systemen werken. Het is belangrijk dat wij eigen koppelingen maken. Op basis van excel kunnen wij vrij veel. We zijn nu aan het kijken hoe flexibel we om kunnen gaan met het importeren van excel spreadsheets in onze software. Verwacht dus wel dat wij daarmee bezig zijn om het voor jullie makkelijker te maken. Ik heb het nu wel over Nextens, dus niet op het korte termijn. Wat ik ook kan vertellen is dat het daarin ook makkelijker wordt om selecties te maken van klanten op filters.
Mvr. Toelsie: Dat is iets waarvan ik dan denk dat het live gaat spelen.

Rico: Maar met sommige zaken daarvan kunnen we dan de “lessons learned” meenemen. Soms is dat lastig omdat de desktopsoftware zodanig is gemaakt dat het aan de ene kant heel flexibel is, maar aan de andere kant helemaal niet.

Mvr. Toelsie: Is het mogelijk om een vooraf gedrukte inventarisatielijst uit de software te laten komen? Bijvoorbeeld op basis van voorgaande jaren. Ik heb namelijk gehoord van andere software dat dit mogelijk is. Ik weet niet of dat bij de Elsevier software ook kan?
Rico: En wat wil u dan allemaal in de inventarisatielijst hebben?
Mvr. Toelsie: Dat verschilt per klant. Wat wij voor een klant ingevuld hebben bij voorgaande jaren (*welke velden?)*. Stel de klant heeft loon en een eigen woning. Dan kunnen wij een lijst geven met de gegevens van vorig jaar en vragen of het nog klopt. Ik weet van andere software dat die hele mooie lijsten genereerd. Dan kan je zien per 1-1 meeneemt en per 31-12 in te vullen is door een klant.
Rico: Gebruiken jullie daar de huidige rapportage manier al voor? Het is nog wel beknopt maar er zitten wel wat mogeliijkheden in.
Mvr. Toelsie: Nee nog niet. Mvr. Koppel: Nee inderdaad.
Mvr. Toelsie: Ik weet ook niet of het daarin zit?
Rico: Het zal niet zo beknopt er in staan. Het is wel iets om een keer naar te kijken.
Mvr. Toelsie: Ik heb er naar gezocht, maar ik kan het niet eruit halen. Ik zag het niet laat ik het zo zeggen.
Rico: Gaat het dan over de aangifte inhoudelijk?
Mvr. Toelsie: Ja.
Rico: Ik zou eerst kijken naar de rapportage van de aangifte zelf.
Mvr. Toelsie: Daar heb ik naar gekeken, maar daar kwam ik niet uit. Mvr. Koppel: Ja het moet tegelijk werken als een soort checklist.
Rico: ja het is tweedelig inderdaad. Daarmee kan je kijken of er nog dingen veranderd zijn en gebruiken in combinatie met een algemene checklist.
Mvr. Koppel: Ja het is makkelijker voor de klant. Bijvoorbeeld ik heb 10 bankrekeningen, dat zijn die, die en die nog. En oh ik mis er nog twee.
Mvr. Toelsie: Of er zijn er 2 bijgekomen.
Rico: Op deze manier zit het er zeker niet in. Dat is wel een goeie vind ik. Wel iets dat je vaak zou gebruiken, dat makkelijk is.
Mvr. Toelsie: Ja en ik ken het ook van andere aangiftesoftware. Dat het makkelijk is en er goede rapportages uit kan genereren.

Rico: Ja we zijn zelfs aan het denken over het ontwikkelen van een klantenportaal. Hoe kan je dan een klant ondersteunen met het aanleveren van documenten en dat het ook nog eens snel gaat en inzichtelijk is en zelf stukken kan uploaden.
Mvr. Toelsie: In de aangiftesoftware of online?
Rico: Dat is natuurlijk noodgedwongen online. De klant moet er natuurlijk ook zelf in kunnen inloggen. Zo kunnen ze daar zelf hun paspoort uploaden of de WOZ-waarde doorgeven. Daar zijn we nu wel naar aan het kijken. Wat zouden jullie van zo'n concept vinden?

Mvr. Toelsie: Ik denk dat het wel heel handig is. Je moet wel uitkijken dat het niet een grote vergaarbak gaat worden. Klanten weten vaak niet wat er wel of niet relevant is.
Rico: Dus daar wil je nog op een bepaalde manier invloed op hebben?
Mvr. Toelsie: Ja dat je het kan filteren o.i.d. Ik denk dat klanten al heel gauw niet weten wat relevant is. Als ik via de mail documenten krijg aangeleverd krijg ik vaak een hoop.

Rico: Wat voor dingen zijn dat dan, die niet relevant zijn?
Mvr. Toelsie: Brieven van het pensioen, verzekeringen die niet meer van toepassing zijn of WOZ-waardes die niet van dit jaar zijn. Of van het komende jaar. je hebt nog weleens dat als je het niet goed filterd dat je in 2013 een WOZ-waarde van 2014 gebruikt.
Rico: Dat speelt een hoop inderdaad. Daarvoor zijn die checklist natuurlijk ook heel handig.
Mvr. Toelsie: Ik merk ook vaak als ik dan in contact ben met klanten dat zij vaak, of de helft niet aanleveren of niet weten wat ze aan moeten leveren. Ja en dan heb ik zo'n checklist dat gemaakt is op basis van de aangifte van vorig jaar. Dat zorgt bij hen voor herkenning dus ik denk dat het heel erg zou helpen.
Rico: Ja dat denk ik ook. Hoe ziet jullie klantenbestand er eigenlijk uit?
Mvr. Toelsie: Vaak ondernemers MKB, advocaten, notarissen, ZZp'ers, heel klein laagje particulier.
Mvr. Koppel: Ja dat wordt steeds minder.
Rico: En accountancy dat doen jullie ook?
Mvr. Toelsie: Ja wij doen een stukje accountancy.
Rico: Ja doen jullie dat bij veel klanten erbij?
Mvr. Koppel: Eigenlijk doen wij van alle klanten waar wij de aangifte van doen, ook accountancy erbij. Die verhouding is eigenlijk altijd wel een beetje zo geweest.

Mvr. Toelsie: Ik heb nog 2 puntjes. De vooraf ingevulde aangifte.
Rico: Ja.
Mvr. Toelsie: Die had je waarschijnlijk al verwacht. Gaat die er komen, in welke vorm of helemaal niet?
Rico: Wij willen dat heel graag en wij wachten met smart op de belastingdienst.
Mvr. Toelsie: Dat die het goed gaan keuren?
Rico: Iedereen wil het heel erg graag. Wij ook. Alleen moet er een manier gevonden worden over het omgaan met de vertrouwelijke gegevens.

Mvr. Toelsie: Dus je weet ook niet op wat voor termijn of iets?
Rico: Het hangt hier echt compleet af van de belastingdienst.
Mvr. Toelsie: Ja zijn natuurlijk altijd vrij laat met het aanbieden, dus dat is voor ons dan even jammer.

Mvr. Toelsie: Vervolgens zijn wij benieuwd of het mogelijk is om bij Elsevier een vaste contactpersoon te krijgen. Is dat mogeljk?
Adriaan: Dat hangt er een beetje af wat u daarmee wilt bereiken denk ik.
Mvr. Toelsie: Voor de meeste gevallen is het inhoudelijk wanneer er in de software iets niet goed gaat met berekeningen. Dat zijn vaak de dingen waarbij we dat handig zouden vinden. Of de breuk van de volkomenheid wordt niet goed berekend.
Rico: We hebben een technische service-desk, die zijn technisch gezien heel goed. Inhoudelijk verschilt het niveau per medewerker.
Mvr. Toelsie: Daar ben ik in het verleden best wel vaak tegenaan gelopen. Ik werd van de een naar de ander gestuurd, waardoor ik soms 2 weken heb moeten wachten tot een antwoord.
Rico: Wat daarin heel lastig is voor ons is dat wij ook vaak vragen krijgen van gebruikers die inhoudelijk gezien niet genoeg kennis hebben over het werk. Het is moeilijk voor ons om daarin de grens te bepalen. Zijn wij een opleider, nee. Maar soms is het iets waar wij iets mee moeten doen, of dat we kunnen uitleggen aan de andere kant is het zo dat de basiskennis van sommige gebruikers echt laag is. Het is dan voor ons moeilijk om te bepalen waar wij tijd aan moeten besteden. Veel van die vragen gaan sowieso door naar de inhoudelijke experts.
Mvr. Toelsie: ik ben een paar keer wel goed gehad, maar ik heb ook een paar keer geleden gehad dat ik wel lang moest wachten.
Rico: Eerlijk gezegd verwacht ik wel dat het zo gaat blijven, omdat wij nog steeds met dat probleem zitten.
Mvr. Toelsie: Dan gaan we gewoon nog op deze manier nog even door.
Rico: Wat ook een nieuwe manier is om feedback te geven. Oh dat kan alleen nog in de online software natuurlijk. Wij zijn met de online software bezig om het feedback proces te optimaliseren. In een berekening of ergens anders in de software en dan kan er per pagina-deel feedback worden gegeven. Bijvoorbeeld bij een bepaald veld: dit wordt niet goed berekend volgens mij. Meteen verzenden en door met je werk. Daar krijg je dan binnen een bepaalde tijd reactie op, maar je hoeft niet te wachten aan de telefoon.
Mvr. Toelsie: Hanteren jullie een antwoordtermijn?
Rico: In principe wel. Als het om telefonisch gaat dan wel. Ik weet alleen niet of het goed gehanteerd wordt, dat als het wat langer duurt dat het dan aan u wordt laten weten. Wat is uw ervaring daarmee?

Mvr. Toelsie: Ik maar 1 of 2 keer meegemaakt dat het niet werd teruggekoppeld dat het wat langer duurde. Maar ook heel vaak dat ik gewoon binnen 2 dagen werd teruggebeld. Het is de ene keer wel de andere keer niet. Ik weet niet of jij nog iets hebt?
Mvr. Koppel: Nee hoor.

Rico: Goed om te horen, fijn dat jullie ook iets hebben voorbereid. Jammer dat wij niet alles direct konden beantwoorden.

Semi-gestructureerd interview:
Adriaan: Zullen we dan verder gaan naar het werkproces? Ik heb een generiek werkproces opgesteld over de stappen die in het algemeen worden doorlopen. Ik ben er naar benieuwd welke stappen hier in het bedrijf worden doorlopen en welke niet. Ik wil dan per stap daar even bij gaan stil staan.
Mvr. Toelsie: Ik denk dat jij eigenlijk het gross doet.
Mvr. Koppel: Ja.
Mvr. Toelsie: Klanten krijgen, hoe bedoelen jullie dat?
Adriaan: Klant acquisitie o.i.d.
Mvr. Toelsie: Veel.

Adriaan: Op welke manier doen jullie dat nu?
Mvr. Koppel: Veel binnen ons eigen netwerk, via sociale media en via internet. De eigenaren gaan veel naar netwerkborrels.

Adriaan: Komt het voor dat jullie een verkoopgesprek hebben met klanten?
Mvr. Toelsie: Ja dat hebben we vroeger veel gedaan via seminars en nu veel telefonisch. Daarna uitgenodigd om rond de tafel te zitten.

Adriaan: Hebben jullie dan ook een informatiebehoefte op dat moment?
Mvr. Toelsie: Op welke manier bedoel je dat?
Adriaan: Dat jullie bijvoorbeeld FiscaalTotaal erbij pakken of de almanakken?
Mvr. Toelsie: Nee dat is in eerste instantie niet zo. Als je berekeningen wil maken dan pak je dat erbij. In eerste instantie niet zo snel.
Mvr. Koppel: Als een klant binnenkomt is er eerst een globaal gesprek, oriënterend. Dat gaat dan van: 2 kanten werken. Wil je zo'n klant of niet? Dat kan ook nog zijn. Daarop volgt weer een offerte-traject. En pas dan ga je inhoudelijk bezig. Anders geef je gratis advies.

Adriaan: Hebben klanten dan ook vragen in zo'n gesprek? Zijn er vragen die vaak voorkomen?
Mvr. Toelsie: Ja heel veel.
Adriaan: Wat voor soort vragen zijn dat dan?

Mvr. Toelsie: Belastingberekeningen. , krijg ik wat terug. Wat levert het op? Wat moet ik betalen aan BTW? Wat kunnen jullie betekenen? Kunnen jullie helpen bij bezwaar? Wat zijn de uitkomsten? Wat moet ik doen als ik een fout heb gemaakt? Het is best wel breed.

Rico: Op wat voor moment komen zij bij jullie binnen?
Mvr. Koppel: Starten van een onderneming. Als de uitnodiging wordt gedaan voor de biljetten door de belastingdienst. Dat is dus in februari. In juli/augustus. Of na aanmaningen, dwangbevelen, beslagleggingen. Dan is het opgehoopt. Dat zijn meestal de aanleidingen om naar ons toe te komen.

Rico: Je had het net over Google. Hoe komen ze dan bij u?
Mvr. Toelsie: Belastingadviseur Amsterdam. Laatst een die op artiest Amsterdam zocht. Ja op verschillende manieren. Ook omdat wij een vrij goede Engelse website hebben zijn er veel buitenlanders die ons zo vinden.

Adriaan: Dat viel mij ook al op aan de website inderdaad. Het viel me ook op dat de site vrij uitgebreid is. Want welke middelen gebruiken jullie op jullie website om klanten te werven?
Mvr. Toelsie: Dat zou ik je niet durven te vertellen. Mvr. Koppel: Weet ik echt niet.
Mvr. Toelsie: Wij zetten wel soms vaknieuws op de website, dat halen wij dan weer van vakorganisaties. Ik weet niet of je dat bedoeld?

Rico: Ik denk dat wat Adriaan bedoeld te zeggen is, wat doen jullie op jullie website om klanten te werven?
Mvr. Toelsie: Oke, ja in ieder geval elke week artikelen plaatsen om nieuws te plaatsen. Om klanten te triggeren. Linkedin en Twitter wordt ook allemaal gebruikt. Facebook niet meer zo veel nu. Tips van de maand. Elke maand hebben we een weetje. En een maandelijkse nieuwsbrief.
Rico: Goeie dingen. Wat merken jullie dat echt goed werkt?
Mvr. Koppel: Sociale media wordt heel veel gedeeld en op gevraagd.

Adriaan: Wat is dan precies het proces wanneer iemand daadwerkelijk bij jullie iemand klant wordt?
Mvr. Toelsie: Op het moment dat de klant de telefoon oppakt en ons belt dan wordt hij of zij eigenlijk direct ingevoerd in ons systeem als potentieel. Als de klant dan klant is geworden dan hebben wij een kopie nodig van de identiteitskaart/paspoort voor de W.F.T. Meestal weten wij bij zo'n oriënterend gesprek al wat de opdracht is, wat de klant van ons wil. Ja dan wordt het invoeren of advies of administratie, of en en en. Dit kan ook via de mail gebeuren. Of een online-formulier en dan gaat het automatisch in ons systeem.
Mvr. Koppel: Een van onze eigenaren is een IT-guru, dus hij houdt zich daar heel veel mee bezig.
Rico: Jullie hebben nog geen eigen klantenportaal volgens mij?
Mvr. Toelsie: Nee maar dat is wel in de maak volgens mij.
Rico: Oh wat leuk! Gaan jullie dat zelf ontwikkelen?
Mvr. Toelsie: Ja daar zijn we mee bezig. Je merkt toch wel dat er behoefte aan is. Je kan bijna niet achterblijven met dat soort dingen. Klanten willen ook online de oude aangiften kunnen bekijken. Als ze het niet meer hebben, dan kunnen ze het gewoon opvragen. Als ze een hypotheek willen afsluiten en dan toch de kopien nodig hebben.
Rico: Het is dus tweedelig volgens mij? Ze kunnen hun documenten (die jullie hebben gemaakt) inzien en hun eigen documenten uploaden?
Mvr. Toelsie: Dat is wel de bedoeling ja.
Adriaan: Hoe gaat dat nu? Het ontvangen van de documenten van uw klanten?
Mvr. Toelsie: Wij scannen alles in, in Synergy onder de klant. Dan hebben we alles bij elkaar.
Mvr. Koppel: Meestal digitaal.

Adriaan: Is dat vaak ook al geordend?
Mvr. Toelsie: Nee, je hebt enkele klanten ertussen zitten die het zelf doen, maar over het algemeen niet. Dat doen wij dan voor ze.
Mvr. Koppel: Het blijven soms wel schoenendozen, maar daar zijn wij ook voor om dat voor hen te ordenen. Wij weten wat nodig is.

Adriaan: Als jullie de boekhouding doen. Hoe communiceert u dan daarover met de klant?
Mvr. Toelsie: Ligt er aan. Opvragen van documenten is automatisch geregeld. Om de 2 weken sturen wij een e-mail naar iedereen waar wij stukken van nodig hebben. Na 3-4 keer dan houdt dat op en moeten we zelf met de klant gaan bellen. Het hangt er vanaf of het een maand, kwartaal of jaarklant is. Aan de hand daarvan gaat het systeem lopen.
Rico: Handig systeem.
Mvr. Koppel: Moet wel goed ingedeeld staan. Maar ja.
Rico: Hoe hoog is het percentage dat je scoort met het ontvangen van informatie eigenlijk?
Mvr. Toelsie: Na 1x eigenlijk niet. 15% denk ik. Maakt geen indruk. Het ligt ook aan de manier van opvragen. De eerste keer is nog heel vriendelijk. De tweede keer wordt dat al wat minder. Op de 2e keer merk ik wel dat van 50% wel reactie krijgen.
Mvr. Koppel: Mensen vinden het gewoon niet leuk om te doen, die geven het geen prioriteit.
Mvr. Toelsie: Het zijn nog best wel veel klanten waar je contact mee moet opnemen omdat je geen bestanden aangeleverd krijgt. Die hebben zoiets van ik merk het wel.

Rico: *Lachend*. Ze bellen nog wel.
Mvr. Toelsie: Dat valt nog wel mee. Maar er zitten wel echt vaste klanten bij waarvan we denken: “die bellen we wel”.
Mvr. Koppel: Tot en met september gaat het premie, maar daarna wordt het veel bellen.

Adriaan: Jullie hebben denk ik ook weleens een informatiebehoefte tijden het bijhouden van de boekhouding? Dan denk ik aan vakkennis. Wat zijn zaken die jullie vaak opzoeken?
Mvr. Toelsie: Gerelateerd aan accountancy? Fiscale zaken die zij vaak nodig hebben. Kleine ondernemersregeling, reparatiekosten wat is wel of niet aftrekbaar? Investeringen zijn ook wel ingewikkeld. Starters-aftrek, urencriterium. Overlopende zaken zeg maar.

Adriaan: Kunnen jullie dat makkelijk vinden?
Mvr. Toelsie: Ja eigenlijk wel.
Adriaan: Staat jullie nog iets bij dat jullie echt heel moeilijk vonden om te vinden?
Mvr. Toelsie: Niet dat me bijstaat, er is vast wel iets geweest. Ik weet dat ik een keer heel lang naar iets op zoek ben geweest. Ik had allemaal help-schermen openstaan. Maar ik weet niet meer wat het was. Als ik het weet zal ik het mailen.
Mvr. Koppel: Was het niet met gedeeld als je meer ondernemingen hebt.

Mvr. Toelsie: Ja daar hebben we ook mee zitten klungelen. Het was meer iets met een echtgenoot-tab volgens mij. Ik weet dat ik 1 of 2 keer echt heel lang heb zitten kijken. Ook in CAS wilde ik een keer iets verwijderen wat niet lukte. 2e BTW nummer aanmaken in CAS kwamen we tegen. We kregen wel een foutmelding.

Rico: Gebruiken jullie de help veel?
Mvr. Toelsie: Nee eigenlijk niet. Heel vaak weet ik in dingen al heel snel mijn weg te vinden. Alleen als ik iets specifiek niet meer weet dan pak ik de help erbij. Ik had met kortingen dat ik het niet meer helemaal wist. Dan kijk ik er wel heel veel naar, maar voor de rest is het blind doorlopen.
Mvr. Koppel: Nee ik ook niet heel veel. Alleen bij iets dat niet vaak voorkomt.

Rico: Routine zaken die lopen natuurlijk wel. Uitzonderingssituaties is het wel handig. Is dat ook iets waar jullie FiscaalTotaal voor openzetten?
Mvr. Toelsie: Nee dat is echt voor jurisprudentie of uitspraken. Dat is echt van belang wanneer ik het erbij zoek. Hoe zat dat nou ook alweer? Ook het nieuws in FiscaalTotaal lees ik vaker. Je ziet toch even wat er voorbij komt. Maar het is niet opp dagelijkse basis dat ik dat openzet.

Adriaan: Ik wil even overgaan naar het invoeren van de aangifte. Ik merk vaak dat elke adviseur weer iets anders bedoeld met het invoeren van de aangifte. Wat betekent het invoeren van de aangifte bij jullie? Daarbij denk ik aan of jullie eerst zelf een overzicht maken met wat jullie gaan invoeren of doen jullie dat tijdens het invoeren.
Mvr. Toelsie: Ik denk dat het heel makkelijk is. Het wijst natuurlijk voor zich. Je doet het dagelijks, het is zo routine dat je weet wat je moet doen eigenlijk.
Mvr. Koppel: Eigenlijk als wij de gegevens aangeleverd krijgen van de klant leggen wij het eigenlijk op de volgorde waarop wij het gaan invoeren in de aangifte. Zo gaan we in BAS dan de verschillende boxen af.
Rico: Ik denk dat wij deze vraag ook wel kunnen schrappen want dit is een vrij evidente vraag.

Adriaan: Ik hoorde dat u de aangifte ook controleert.
Mvr. Toelsie: Zeg maar je hoor.
Adriaan: Oke. Waarop controleer je dan vooral?
Mvr. Toelsie: Cijfermatig of alles klopt. Dat er geen typefouten inzitten. Grote verschillen met voorgaande jaren, vermogensvergelijking. Gaat het goed heb ik een negatieve IB aanvraag?

We werken heel makkelijk met 2 schermen. In 1 de aangifte en in de ander de gegevens van de klant. Per totaalgetal kijk ik dan of het klopt.
Rico: Hebben jullie ook dat medewerkers elkaar controleren?
Mvr. Koppel: Ja dat is eigenlijk wat er gebeurd.
Rico: Hebben jullie veel onderscheid tussen junior en senior medewerkers? Bijvoorbeeld dat invoerwerk en controle gescheiden is?
Mvr. Toelsie: Ja veel wel. Als ik de invoer doe dan doet Nico de controle en andersom.

Adriaan: Zoek je dan ook weleens er informatie bij tijdens het controleren?
Mvr. Toelsie: Ja af en toe wel. Dan kijk ik bijvoorbeeld of de lijfrente berekening goed gaat oid. Het gebeurd wel, maar ik kan geen voorbeeld noemen nu. Het zit eigenlijk in mijn systeem. Gaat dit wel goed? vraag ik me dan af. En dan controleer ik het. Het is niet zo heel veel. Het is ter bevestiging van je eigen gedachtegang. Heb ik het nu goed begrepen?

Adriaan: Als jullie dan de aangifte hebben gecontroleerd, komt daar dan ook een rapportage op?
Mvr. Toelsie: Ja in Synergy. In de gegevens van de klant zet je dan je bevindingen neer en hoe je ergens op bent gekomen. Als ik iets dan gecontroleerd heb zet ik dat ook in de opmerkigen. Klaar en dan verzenden.

Rico: Hebben jullie een formele accorderingsstap?
Mvr. Toelsie: Ja.
Rico: Met alle klanten?
Mvr. Toelsie: Ja.
Adriaan: Hoe gebeurd dat op dit moment?
Mvr. Toelsie: DIgitaal, wij sturen een mail met de aangifte en de vraag akkoord of niet akkoord.

Adriaan: Volgt dat dan ook aan een adviesgesprek?
Mvr. Koppel: Klanten waar een jaarrekening op een of andere manier aan vast hangt worden altijd uitgenodigd voor een gesprek. Tenzij de klant het niet nodig vindt.

Rico: Wanneer is dat gesprek?
Mvr. Koppel: Voor de aangifte. Als de jaarrekening klaar is.
Rico: Wat voor documentatie neem je dan mee?
Mvr. Koppel: Jaarrekening, de conclusies en de onverstaanbaar (procetubees?) voor zover ze opgesteld zijn dan.

Adriaan: ZIjn er ook nog vragen die klanten vaak hebben in zulke gesprekken?
Mvr. Toelsie: Vragen niet zo zeer ,maar wel vaak opmerkingen of punten die ze aanstippen die voor de toekomst van belang kunnen zijn.
Rico: Als we vragen herformuleren naar de informatiebehoefte naar de klanten die bij jullie op kantoor zitten tijdens zo'n gesprek. Waar zijn zij dan het meest naar op zoek? Wat willen zij het meest weten?
Mvr. Koppel: Fiscale tips. Hoe zij zo min mogelijk belasting betalen. En vragen over de toekomst bijvoorbeeld, zo hebben we dan graag voor de toekomst weten wat de beste stappen zijn. Gaat vaak over advisering. Advisering komt vaak uit zo'n gesprek. Nico doet deze gesprekken vaak.

Rico: Misschien kunnen wij nog even op het adviesgedeelte ingaan. Een gesprek waar we het net over hadden is iets dat typisch een keer in het jaar is. Klopt dat?
Mvr. Toelsie: Nou dat verschilt een beetje. Ligt aan de soort klant. Ik heb ook klanten die wij 3-4 keer per jaar spreken. Sommige zelfs elke maand.
Mvr. Koppel: De gewone DGA klanten, eigenlijk de meeste klanten zien wij 1 a 2 keer per jaar.
Rico: Dat is dus niet altijd gekoppeld aan dus die presentatie van de conceptjaarstukken?

Mvr. Koppel: in eerste instantie wel. Maar het is meestal als er of een wetswijziging is waar wij hen op moeten wijzen. Of als de klant een vraag heeft.
Rico: Is dat ook vanuit het nieuws gedreven? Van er gaan dingen veranderen, dit is voor jullie belangrijk. Laten we daar even over praten?
Mvr. Toelsie: Ja.

Adriaan: Adviseren jullie dan ook weleens organisatorisch aan een klant?
Mvr. Toelsie: Ja. Dat zijn natuurlijk punten waar een klant echt iets mee kan. En dat zijn ook meestal de vragen die zij hebben. Kan ik een auto het beste zakelijk nemen of prive?
Rico: Zijn de rekentools die in FiscaalTotaal staan daar nog ondersteunend in?
Mvr. Toelsie: Nee ik gebruik ze niet.
Rico: Hebben jullie daar eigen rekentools voor gemaakt?
Mvr. Toelsie: Nee geen eigen. We hebben wel via MFAs verschillende rekenmodules. Ik merk wel dat FiscaalTotaal steeds meer opvulling heeft. En die werken ook al heel goed moet ik zeggen. Het zijn er nog wel niet zo heel veel. Maar dat klopt. Je bent zo gewend aan MFAS dat je egenlijk vergeet dat het ook met FiscaalTotaal kan. Het wordt wel door ons in de gaten gehouden.

Rico: Hoe zouden wij onze dienstverlening nog beter kunnen aanpassen zodat jullie nog meer met advies bezig kunnen zijn?
Mvr. Toelsie: Bij bepaalde punten zoals vermogensvergelijking dat daar een belletje gaat rinkelen. ***Helpen met controleren.*** Voor de rest kan ik zo snel even niets bedenken.
Mvr. Koppel: Ondersteuning geven of een melding geven als er iets niet klopt, bijvoorbeeld cijfermatig etc in combinatie met gegevens uit voorgaande jaren.
Mvr. Toelsie: Ook bij de verkoop van een woning dat er dan automatisch een melding komt over de bijleenregeling. Dat is iets waar we vorig jaar tegenaan zijn gelopen, dat hij het niet aangeeft. Bruggen maken tussen gegevens.

Mvr. Koppel: Kan de software niet ook voorlopige aangiften rechtstreeks overnemen naar de gewone aangifte? Dat zou niet onaardig zijn.

Rico: Wat ik wel hoor en volgens mij hebben jullie daar een systeem voor. Om goede advieskansen te hebben ook. Je koppelt nieuws aan dingen die voor klanten relevant zijn omdat er voor hen iets veranderd. Hoe maken jullie van deze klanten een lijst?
Mvr. Toelsie: In Synergy. Op selecties en klantensoort.
Mvr. Koppel: Vooral ook op menselijk geheugen zeg maar.
Rico: Ik kan me voorstellen dat je soms ook een koppeling wilt maken tussen de fiscaal inhoudelijke gegevens die je in de software hebt staan, zodat je een lijst met klanten krijgt met een redelijk gelijksoortige situatie. Zou dat iets voor onze software zijn om dat mogelijk te maken?
Mvr. Toelsie: Ja. Zo kunnen we voor de klanten in CAS en BAS zien wat voor soort klant het is. Daar heb je al een aparte groep. Als je daarnaartoe wilt moet je dat in BAS/CAS kunnen aangeven. Misschien nog ietsje verder daarmee gaan.

Rico: Het is iets wat in de online-software mogelijk wordt.
Mvr. Toelsie: Misschien het maken van een selectie of er partner bij betrokken is?
Rico: Dus het maken van een selectie op basis van inhoudelijke gegevens is niet zo'n gek idee?
Mvr. Toelsie: Nee, absoluut niet. Zo kunnen we ook de systemen nog beter op elkaar afstemmen.

Adriaan: Het indienen van de aangifte. Is dat alleen maar versturen van de belastingdienst of zitten daar nog meer stappen aan vast?
Mvr. Koppel: Nee indienen, controleren of het is aangekomen en dan de terugkoppeling middels de EKA's op een gegeven moment. Of SBA straks dan. Dan wordt de aanslag gecontroleerd en dan gaat er een bericht naar de klant. Wij hebben het gekregen en u krijgt het binnenkort op papier. Het is comform of we gaan bezwaar aantekenen want er klopt geen moer van.

Adriaan: Wat zijn de vervolg-acties wat jullie op de EKA's doen?
Mvr. Toelsie: Ja zoals we net zeiden, controleren of vervolgacties inhoudelijk.
Adriaan: Rico, heb jij nog vragen over het proces? Rico: Nee.

Adriaan: Werken jullie ook weleens op andere locaties dan op kantoor? Bijvoorbeeld of onderweg of in de vergaderzaal.
Mvr. Toelsie: Niet vaak. Het kan heel sporadisch dat ik thuis werk. De laatste tijd ook niet echt.
Rico: Hoe doen jullie dat?

Mvr. Toelsie: Inloggen op het netwerk hier op afstand. Tenzij ik echt iets heb waarom ik thuis moet werken gebeurd het niet. In principe kan iedereen thuiswerken, maar het past niet echt in de bedrijfscultuur.

Adriaan: Wat zijn dan dingen die je weleens thuis doet?
Mvr. Toelsie: Ik heb nog weleens voor de uitstel vorig jaar thuisgewerkt. De lijst opgeschoond. Ik heb weleens thuis de aangiftes gecontroleerd als het heel druk is. Maar dan heb ik het wel over een jaar geleden voor het laatst.
Rico: Wel handig dat je thuis kan werken. Je hebt wel beschikking tot alles waar je hiertoe beschikking hebt. Waarom wordt hetn iet gedaan?
Mvr. Toelsie: Ja gewoon niet. We weten dat de mogelijkheid er is. Maar het is ook vaak meteen dat er vaart achter zit. Dat je dan thuis werkt en denkt dat doe ik dan ook even. Daar moet je voor waken. Het is ook zo dat we op het werk veel feedback van elkaar krijgen. Van he, klopt dat wel? Thuis heb je dat veel minder. De cultuur is bij ons eigenlijk ook zo dat mensen alleen thuiswerken als zij zich echt moeten focussen ergens op. Of een middagje ergens heen moeten en dan makkelijker thuis kunnen werken.

Adriaan: Ik heb ook weleens dat ik 's avonds nog een beetje over het werk denk. Komt dat bij jullie voor? Dat er dan een informatiebehoefte is?
Mvr. Toelsie: Ik heb dat weleens. Ik neem het niet mee naar huis hoor mijn werk. Maar soms dan denk ik, hoe zat dat ook alweer? Maar het is niet heel veel. Of dan hoor je wat en dan even vergelijken.

Adriaan: Wat voor soort dingen zijn dat dan precies?
Mvr. Toelsie: Nieuws of 2 jaren met elkaar vergelijken. Hoe zat dat nou in 2013? Gewoon als je iets wil verifiëren. En dan denk ik toch ook, morgen hier voor deze klanten even naar kijken.

Adriaan: Komt het ook weleens voor dat het echt met een aangifte te maken heeft?
Mvr. Toelsie: Nee. Dat wijst voor zicht. De help daarbij gaat gewoon ter plekke.
Rico: Dus het gaat eigenlijk meer om de vakinhoudelijke informatie?
Mvr. Toelsie: Ja.

Rico: Wat zijn dan de dingen waar je het meeste in kijkt?
Mvr. Toelsie: Blj de belastingdienst ten eerste. Als ik dan op kantoor ben kijk ik in de almanak of op FiscaalTotaal. Of je vraagt aan een collega of die het weet. Als ik thuis ben kijk ik meestal op de site van de belastingdienst en als ik weet dat ik Elsevier heb staan pak ik dat er bij.

Rico: Kijkt u weleens op de website van Elsevier Fiscaal voor nieuws?
Mvr. Toelsie: Ja ik kijk dagelijks of regelmatig. Vind ik net wat lekkerder geschreven dan andere nieuwsbladen zeg maar. Ik vind het wel lekker lezen.

Adriaan: ZIjn er nog andere moment waarop jullie iets nodig hebben? Kan op informatiebehoefte zijn of willen terugkijken naar een almanak. Kan ook thuis of onderweg, op vakantie.
Mvr. Koppel: Nee. Daar zijn de vakanties niet voor.
Rico: Wel goed.
Mvr. Toelsie: Nou moet ik zeggen dat als ik thuis ben dat ik dan ook echt thuis ben. Eigenlijk niet nee.

Rico: Volgens mij hebben wij een goed gesprek gehad.
Adriaan: Volgens mij ook.

Mvr. Koppel: Ik heb ook mijn vragen kunnen stellen. Dat ook.

Adriaan: Zouden jullie het fijn vinden als wij jullie erbij betrekken als wij een nieuw idee hebben uitgewerkt, om dat dan te laten zien?
Mvr. Toelsie: Dat vind ik wel leuk. Mvr. Koppel: Ja, misschien juist wel om te zien of het wel of niet werkt of juist goed of niet goed aansluit.
Rico: Dat zijn ook een beetje de stappen waar wij in werken. Eerst inventarisatie, dan idee uitwerken, dan controleren of de concepten goed zijn en als dingen dan daadwerkelijk gebouwd worden om ze dan ook nog kritisch onder de loep te nemen qua gebruiksvriendelijkheid.
Mvr. Toelsie: Leuk ja.

Adriaan: We hebben al heel veel gesproken. Hebben jullie nog vragen of opmerkingen die nog niet aan bod zijn gekomen?
Mvr. Toelsie: Nee, ik ben wel blij dat die gebruikerstrainingen er zijn. Dat hebben jullie collega's vorig jaar al verteld. Maar omdat we te klein zijn is het jammer dat ze niet daarvoor hiernaartoe komen. Nu weten we natuurlijk dat wij daarvoor ook bij jullie langs kunnen komen.

Bijlage G: Transcript gesprek Dhr. T. Langelaar

Legenda	
	Nextens/Fiscaal usability
	Informatiebehoeft e
	Mobile
	Werkproces
	Wensen

Adriaan: Wat is uw rol in de organisatie?
Dhr. Ton Langelaar: Ja pas op he. Ik had al via de telefoon verteld dat ik in 2008 mijn hele bedrijf heb verkocht. Dat was dus een administratiekantoor waar ook fiscale aangifte voor werden gedaan voor particulieren. Ik heb toen afgesproken dat ik 5 jaar lang door zou werken om de continuïteit te garanderen. En dat ik een particulier portefeuille zou aanhouden. En dat ik een aantal klanten die niet mee wilden en bij mij wilden blijven waar ik de administratie van zou blijven doen. Daarnaast ben ik heel veel executeur testamentair. Gezien mijn leeftijd overlijden er natuurlijk nogal wat mensen. Ik werk 1 dag in de week en daarin doe ik dan de fiscale aangifte. En ik doe ook werk op het gebied van estate planning, maar ook op het gebied van bewindvoering.

Adriaan: Inhoudelijk ben ik zelf nog niet zo sterk. U noemt een aantal zaken die mij nog niet bekend voorkomen. Bijvoorbeeld executeur testamentair.
Dhr. Ton Langelaar: Dat betekent dat mensen mij aanwijzen en dat ik dan na het overlijden de hele nalatenschap regel en de financiële afwikkeling.

Adriaan: Interessant. Weer iets geleerd vandaag! Dus u werkt nu 1 dag per week en dan bent u ook bezig met de fiscale aangifte, als ik het zo mag samenvatten.
Dhr. Ton Langelaar: Ja dat klopt.
Adriaan: Klopt het dan dat u nu in dienst bent van het bedrijf dat u heeft verkocht?
Dhr. Ton Langelaar: Nee, ik factureer via mijn eigen bedrijf. De persoon aan wie ik het verkocht heb, Mvr. van Iersel van Langelaar accountants, daar heb ik helemaal niets mee te maken. Ik heb hier een soort flex-plek. En op woensdag heb ik hier dan mijn vaste plek. Als ik iets door de weeks moet doen dan heb ik hier gewoon plek. Thuis heb ik ook een aansluiting. Ik heb hier een klein stuk op de server en dat gebruik ik dan voornamelijk het Elsevier IB-programma op.

Adriaan: Hoe lang is het bedrijf van u geweest?
Dhr. Ton Langelaar: Heel lang. Ik ben in '79 begonnen. Daarnaast had ik dan nog 4 andere bedrijven, dus in die zin ben ik druk bezig geweest. Ik heb altijd gezegd, op 55 stop ik. Dat heb ik ook gedaan, het was daarvoor ook niet zo'n goeie tijd, 2008.
Adriaan: Dat heb ik gemerkt ja.
Dhr. Ton Langelaar: Dat heb ik toch gedaan en daar heb ik geen spijt van.

Adriaan: Gelukkig. Gebruikt u toevallig ook FiscaalTotaal?
Dhr. Ton Langelaar: Nee.

Adriaan: Heeft u het wel geprobeerd in het verleden?
Dhr. Ton Langelaar: Volgens mij wel. De beperktheid van wat ik nu doe is daar ook niet meer interessant voor. Want wat doe ik nu, daar heb ik goed over nagedacht, de aangifte voor particulieren (die het eigenlijk te moeilijk vinden om via het systeem van de belastingdienst aangifte te doen). Dat is eigenlijk 80% van wat ik doe. De overige 20% bestaat uit 10% IB-aangiften waar toch iets meer kennis voor nodig is. En 10% klanten die nog een bedrijf hebben en bij mij wilde blijven.
Ik heb een concurrentie-bedinging met de huidige eigenaar dat ik geen nieuwe klanten meer aanneem. En als er iets is om dat zo maar te zeggen, dan moet zij daar akkoord voor geven.
Ik neem wel nieuwe IB-klanten aan maar geen administratie klanten, dus waar ik de jaarrekening voor moet opstellen. Dus het sterft ook keurig af. Nou ja, gezien mijn leeftijd is dat ideaal.
Adriaan: U kunt dus mooi nog even bijverdienen.
Dhr. Ton Langelaar: Ja ook bijverdienen, maar ik vind het ook fijn om ook iets dat intellectueel is te doen hoor. Dat vind ik heel belangrijk. Dat ik ook bij blijf, over nalatenschap en belastingrecht. Ik moet er ook nog even bij zeggen dat ik ook nog stamrecht B.V.'s doe. Van een aantal mensen, dat zat ook in de deal. Daar gebeurd natuurlijk ook heel weinig, daar zat een hoop geld en daar wordt opgerend. Daar doe ik er denk ik 10 van, maar dat is ook peanuts.

Adriaan: U had het net over een server, daar kunt u op vanaf afstand inloggen. Dan kunt vanaf een andere plek dus ook gewoon werken?
Dhr. Ton Langelaar: Ja en omdat ik thuis ook nog wel het een en ander doe, omdat ik mijn tijd zelf indeel en dan kan ik thuis aangiften doen. Mijn zoon werkt nu ook nog een paar uurtjes bij me. Mijn nicht die wel verder in de administratie. Zij werkt nu bij de ING, maar zij gaat er daar waarschijnlijk uit. Dan krijgt zij van mij ook een aansluiting. Zij woont in Tiel en dan kan zij er ook in.

Adriaan: Wel fijn dat u haar dan toch aan het werk kunt krijgen. Ik zie ook dat u een smartphone heeft.
Dhr. Ton Langelaar: Ja sinds 2 weken pas.
Adriaan: En hoe bevalt het intussen?
Dhr. Ton Langelaar: Ja en nee, ik ben ouderwets. Dus als mensen mij echt nodig hebben moeten zij mij bellen. Ze moeten niet denken dat als ze mij mailen dat ik ga antwoorden. Door zo'n smartphone wordt de druk nog hoger om te antwoorden. Maar het is natuurlijk wel, ik ben een voetbal fanaat. Dus als ik iets wilde weten moest ik steeds aan mijn vrouw vragen om even naar de uitslagen te kijken. Mijn vrouw die is veel verder daarin. Afgelopen weekend ben ik met mijn vrouw naar Texel geweest. En het is dan wel ideaal dat ik dan resultaten kan opzoeken. Dat mag ik eigenlijk niet te hard op zeggen, omdat ik altijd tegen ben geweest. Lachen allebei.

Adriaan: Dat herken ik ook wel van mijn vader. Hij is niet overgegaan en zal denk ik ook nooit over gaan.

Dhr. Ton Langelaar: Dat zei ik ook altijd, maar ik ben nu toch over. Zakelijk is het voordeel ook dat je nu dan ook je mail kan openen. Hiervoor kon ik dat natuurlijk niet en moest ik mijn computer opstarten om mijn mail te bekijken. Dit is toch wel wat makkelijker.

Adriaan: En u werkt thuis vanaf een computer of een laptop?
Dhr. Ton Langelaar: Ja van een computer. Nooit een laptop gehad.
Adriaan: En maakt u weleens gebruik van een tablet?
Dhr. Ton Langelaar: Ja die heb ik als eerste gekregen. Een jaar geleden, gekregen van mijn vrouw. Daar doe ik dan wat spelletjes op. Wat prettig is, is dat je een wat groter scherm hebt.
Adriaan: En kijkt u daar ook e-mail op zakelijk?
Dhr. Ton Langelaar: Zakelijk niet. Dat zit er niet op, ik weet niet of dat kan. En spelletjes spelen dat is helaas ook fanatiek bij mij.
Adriaan: Ik hoor vaker dat het daar voornamelijk voor wordt gebruikt.
Dhr. Ton Langelaar: Ja? Ook voor e-mails hoor. Ik moet eerlijk zeggen dat ik voorzitter ben van een voetbalvereniging, hoofdklasse de Dijk. En daar gebruik hem wel veel voor om mails te bekijken. Daar gebruik ik mijn smartphone minder voor. Als ik daarmee bezig ga ben ik meestal thuis en dan vind ik toch de tablet fijner. Heb ik een groter scherm.

Adriaan: Ik heb hier een werkproces, dat ik generiek heb opgesteld. Ik denk ook dat, omdat u een dag in de week werkt, niet alle stappen nog doorlopen worden. Zou u kunnen aangeven welke stappen u doorloopt?
Dhr. Ton Langelaar: Ja dat is natuurlijk geweldig he. Klanten krijgen komt dat bijna niet meer voor. Behalve bij IB klanten. Wat doe ik daar nu mee, ik heb allemaal mappen. Dat is allemaal papier. Dus ik vraag van die mensen of zij mij een kopie van het paspoort of rijbewijs geven. En dan pak ik zo'n papieren map nog steeds. En daar stop ik dan de gegevens in. Ik voer het daarna ook allemaal in het BAS programma in.
Adriaan: De gegevens gelijk?
Dhr. Ton Langelaar: Ja de kop. Stel dat jij nu klant wordt bij mij en ik zou je aangifte niet meteen doen. Want ik ben ook wel heel bijzonder omdat ik de aangifte gelijk erdoorheen ram. Ik maak er voor mezelf een wedstrijdje van. Dat feest gaat nu weer beginnen.
Adriaan: Het is druk natuurlijk.
Dhr. Ton Langelaar: Moet nog komen, ik houd het allemaal een beetje af. Maar als je dan klant wordt mag je hier een half uur zitten. Dat is niet helemaal waar, want oudere mensen die kletsen nog langer. Maar in het volgende half uur heb ik het af en daarna komt de volgende klant. Dat gaat natuurlijk niet altijd goed, maar als dat gebeurd dan haal ik het 's avonds in. Zo laat ik nooit een aangifte langer dan een dag liggen. Tenzij, dat kwam in het verleden voor, dat mensen dingen vergeten. Ik heb een verleden als

schoolmeester dus ik instrueer mensen precies met wat ik moet hebben. Mocht het toch voorkomen dat mensen niet alles bij zich hebben, dan heb ik daar echt een hekel aan. Dat kost ontzettend veel tijd en ik heb in mijn ogen niet zo'n hoog tarief dus het moet gewoon heel efficiënt.

Adriaan: Wat wordt door klanten dan vaak vergeten?
Dhr. Ton Langelaar: Het meeste WOZ-waardes. Of ze hebben de verkeerde bij zich. Dan hebben ze het van dit jaar net ontvangen en nemen ze die mee. Ik heb dan de gegevens van vorig jaar nog nodig. Dat gaat het meeste fout.

Adriaan: Geeft u dan van te voren ook een soort handleiding, van wat zij mee moeten nemen?
Dhr. Ton Langelaar: Nee, dat heb ik wel gedaan. Maar nu niet meer. Nieuwe klanten doe ik het niet inderdaad.
Het is zo weinig dat zij moeten meenemen. Het zijn de bankstanden, de jaaropgaves het is de WOZ-waarde en het hypotheek overzicht. Het is 80% of misschien wel 70% mensen die het niet zelf willen doen. Ze kunnen het wel, maar ze willen het niet. Het is zo eenvoudig vaak. Ik zeg vaak dat ze het zelf kunnen doen, maar die oudjes die betalen graag om alleen maar het verhaal kwijt te kunnen. Dan hebben zij weer een dagje uit. Ze komen gewoon voor de gezelligheid.

Adriaan: En het krijgen van IB-klanten. Bent u daar ook nog bewust mee bezig?
Dhr. Ton Langelaar: In tegendeel juist.
Adriaan: Alleen als er iemand naar u toestapt dus?
Dhr. Ton Langelaar: Inkomstenbelasting wel. Vroeger had ik voor administratieklanten allemaal een intake-gesprek. Aan die gesprekken wilde ik een goed gevoel over houden. Zo heb ik altijd gewerkt. Het was een soort AFC voetbalclub. Je moest aan mijn voorwaarden voldoen om klant te kunnen worden.
Adriaan: Dat hoor ik ook wel vaker.
Dhr. Ton Langelaar: Daar was ik al heel vroeg mee om het zo maar te zeggen. Het is me heel goed bevallen. Ik heb alleen maar klanten via andere klanten gekregen en zo een heel mooi bestand opgebouwd. Ik heb ook een verzekeringen en pensioenadvies bureau gehad, letselschade en makelaardij. Het werkt allemaal op dezelfde manier. Als je vertrouwen opbouwt werkt dat heel goed.
Adriaan: Mond tot mond reclame werkt altijd het beste.
Dhr. Ton Langelaar: Ja inderdaad. Dat is ook dan mond tot mond reclame die dan vaak binnenkomt. Ik heb ook wel 2 hele leuke klanten. 2 baronessen. Het moet iets aparts zijn, leuk om te doen. Een van hen is heel vrijgevig en de ander is echt een krent. Als de een belt, ik spreek ze vaak samen. Dan moet ik vertellen hoeveel ik met de ander heb gesproken. Dat zegt die krent dan. Zodat ze niet teveel hoeft te betalen. Ik laat die krent natuurlijk het dubbele betalen de vrijgevige.
Lachen allebei.

Adriaan: Kijk, dat is een goede manier om het te doen.
Dhr. Ton Langelaar: Nee er zit geen acquisitie meer in.
Adriaan: En als u wel een intake-gesprek heeft?
Dhr. Ton Langelaar: Dat komt eigenlijk niet meer voor. Tenzij ik een aangifteklant spreek die echt heel erg weinig mee heeft, dan bespreek ik welke documenten aangeleverd moeten worden. Bij een IB-klant is dat in de regel wel zo. Bij administratie-klanten vind ik het fijner om wat meer te polsen. Soms doen zij dingen die onze liever heer verbied, die klanten heb ik liever niet. Plus het feit dat je ook wel met dat soort klanten binding moet hebben. Dan praat je over advisering. Maar dat sterft dus uit. Ik heb er nog 10, een huisarts, een psychiater, een advocaaat, een haringkar. Daar moet je aan denken.

Adriaan: Klantverwerking dat doet u dus in hetzelfde gesprek? Als ik het goed begrijp, dan heeft u tegelijkertijd een intake-gesprek, dan voert u het in en ook een adviesgesprek?
Dhr. Ton Langelaar: Dat is alleen als het nodig is *(het adviesgesprek).* Er is een vrouw die in Schotland heeft gewoond en zij krijgt uit 4 verschillende landen pensioen. Zij vroeg of ik haar IB-aangifte wilde doen. Bij haar kwam het dan wel voor.
Adriaan: Ik kan me dus voorstellen dat u dan hier met de klant zit en dat die dan alle stukken aanlevert en u het dan direct invoert?
Dhr. Ton Langelaar: Nee ik voer het nooit ter plekke in. Nooit. Ik neem het in en als ik vragen heb dan geef ik nog geen antwoord. Als ze aandringen dan geef ik wel iets door, maar ik doe het altijd zelf. En die uitdraai die stuur ik dan naar ze toe.
Adriaan: Een soort rapportage? Dhr. Ton Langelaar: Ja
Adriaan: Boekhouding doet u niet meer dus?
Dhr. Ton Langelaar: Nee geen nieuwe klanten meer. Maar wel van de 10 klanten die ik heb nog wel. Die leveren dan per kwartaal de administratie bij mij in. Sommige aan het eind van het jaar. En die boekt mijn zoon dan nog. Hij is professioneel gokker, heeft ook een fiscale opleiding gevolgd. Hij werkt 8-10 uurtjes in de week voor mij. En ook van mijn bedrijf de administratie.
Adriaan: Heeft u of uw zoon dan daar ook weleens een informatiebehoefte bij? Dat u weleens iets opzoekt?
Dhr. Ton Langelaar: Nee.
Adriaan: U heeft er zoveel ervaring mee dat het niet nodig is?
Dhr. Ton Langelaar: Nee zij (*Langelaar administraties*) hebben berekeningsschema's die ik gebruik, zij zijn wel over naar nieuwe programma's dat geeft wel enige problemen.

Dhr. Ton Langelaar wordt gebeld.

Dhr. Ton Langelaar: De man die net belde heeft altijd op de grote voet geleefd. En hij gaat nu onderuit. Hij is ook 56 en wilde hier ook een adviesgesprek. Waarvan ik eigenlijk zei dat hij hier niet helemaal op zijn plek zit. Ik heb hem schuldhulpverlening aangeraden en dat heeft hij net gevonden. Hij belt nu in principe af. Dat zijn ook de adviezen die ik doe. Daar heb ik vrij weinig naslagwerken of andere dingen voor nodig. De bijbel is eigenlijk jullie almanak. Daar werk ik heel veel mee.

Adriaan: Ja?
Dhr. Ton Langelaar: Maar dan niet digitaal, maar gewoon fysiek.
Adriaan: Wat is dan het moment waarop u de almanak erbij pakt?
Dhr. Ton Langelaar: Dat zijn echt kennis dingen. Hele eenvoudige feitelijke zaken. Over ziektekosten, er veranderen toch wel vaak kleine zaken. Ook in de bijdrage aan kinderen voor gescheiden ouders. Dan is het toch lekker om het even na te lezen. Wat ik vroeger deed, maar daar kom ik nu niet meer aan toe. Dan koos ik een onderwerp waar ik meer van wilde weten. Dan las ik dat ook echt.
Adriaan: Dat hoor ik vaker ja.
Dhr. Ton Langelaar: Ik vind het, je bent er mee opgegroeid. Het is eigen en werkt gewoon heerlijk.

Adriaan: En gebruikt u ook weleens de help-functie in de software?
Dhr. Ton Langelaar: Zelden. Dat is ook niet waar. Ik kijk weleens, als je dan iets aan het invoeren bent, als ik het even kwijt ben. Daar ben ik heel handig in geworden.

Adriaan: Nog even over de administratieve boekhouding. Wat voor informatie zoekt u dan als u de almanak erbij pakt?
Dhr. Ton Langelaar: Ik zoek bij de boekhouding nooit informatie erbij.
Adriaan: Duidelijk, gaan we het daar niet over hebben.

Adriaan: En als u de aangifte gaat invoeren, na dat gesprek met de klant.
Dhr. Ton Langelaar: Dat gesprek met de klant moet je ook niet te zwaar aan tillen. De meeste van mijn klanten gooien de documenten meestal gewoon in de bus. Ze weten wat zij aan moeten leveren. Dat heb ik ook liever, want dan is mijn rendement natuurlijk hoger. Ik ben geen liefhebber, maar een ondernemer. Ik wil efficiënt en doelmatig werken. Zodat ik ook een goed rendement heb. Zeker nu, ik ben nu gestopt, dus het moet ook interessant blijven.
Adriaan: Ja de uren die u er in steekt zijn natuurlijk meer waard.
Dhr. Ton Langelaar: Het is ook wel, een klant waar ik een gesprek mee heb die nog actief is geweest voor de Vietcong. Dat vind ik geweldig. Hij verteld heel veel en dan kijk ik weer totaal niet naar rendement. Als ik bezig ben moet het goed en snel aangeleverd worden, dan kan ik de aangifte snel verwerken.

Adriaan: Het invoeren van de aangifte is dus een eenmalige actie eigenlijk. Dat voert u dus allemaal in 1x in. Hoe gebruikt u de almanakken daarbij?
Dhr. Ton Langelaar: Zelden. Laten we zeggen bij de 70% nooit, bij de wat moeilijkere zaken wel eens. Er zijn ook een paar situaties die erg lastig zijn, er zijn er ook een paar waar ik er met de almanakken zelfs niet uitkom. Moet ik eerlijk zeggen. Absoluut 95% kom ik wel uit.

Adriaan: Heeft u een voorbeeld van iets waar u niet uitkwam?
Dhr. Ton Langelaar: Laatst was dat met het gehuwd zijn van mensen die op een zelfstandige woning woonden, maar boven elkaar. Waren zij nou fiscale partners? Soms is het dan ook niet duidelijk omdat er ook nog jurisprudentie is. Maar dan maak ik gewoon in die zinnen er een keuze van voor de klant.

Adriaan: Bij het invoeren van de aangifte, wat voor schermen heeft u dan openstaan?
Dhr. Ton Langelaar: Alleen 1 scherm. Van de aangiftesoftware.

Adriaan: Is het ook weleens dat de klant een informatiebehoefte heeft?
Dhr. Ton Langelaar: Ja dat zij bijvoorbeeld een eerdere aangifte kwijt zijn. Online doorsturen ben ik niet geweldig in. Want dan zit ik weer te hanessen. Daar zou ik dan eigenlijk een keer een lesje in willen hebben. Dat ik dat allemaal leer. Ik zie daar altijd tegenop.
Adriaan: Wat probeert u dan precies te doen?
Dhr. Ton Langelaar: Nouja dan moet je hem kopieren en doorsturen, maar daar ben ik niet zo'n held in. Adriaan: U bedoeld dan een rapportage?

Dhr. Ton Langelaar: De aangifte die ze van mij op papier hebben gehad, die stuur ik dan digitaal. Over de papieren aangifte vraag ik me af of ik dat nog wel moet blijven doen. Het kost allemaal geld, voor porto en dergelijke. Je zou natuurlijk ook kunnen zeggen ik stuur het digitaal en dan mag de klant het zelf uitdraaien. Ik wijk er niet voor om dat zelf te doen.

Adriaan: Hoe zou u het vinden als u een soort van digitale portal heeft om bestanden met uw klanten uit te kunnen wisselen?
Dhr. Ton Langelaar: Nee zie ik niet zitten. Gezien de leeftijdsgroep van mijn klanten niet. Zij gaan daar niks van snappen.
Adriaan: De aangifte controleren, waar bestaat dat bij u uit?
Dhr. Ton Langelaar: Ik zal heel eerlijk zeggen dat ik alleen de aangifte controleer van die 15% moeilijke zaken zijn. Van de rest eigenlijk niet. Nou wat ik doe is heel grof, ik heb van het jaar ervoor liggen en dan komt de nieuwe eruit. Als ik dan grote verschillen zie dan controleer ik dat extra.
Adriaan: Als er iets echt niet klopt dan ziet u dat daaraan natuurlijk.
Dhr. Ton Langelaar: Ja klopt. Wat het meest fout gaat bij mij. Ik doe er wel 180 in 6 weken. Dat is echt een moordend tempo. Dat ik dan vergeet te versturen.
Adriaan: Dat hoor ik helaas ook vaker.
Dhr. Ton Langelaar: Met de vreselijke mentaliteit die tegenwoordig heerst dat, mensen afgestraft worden als ze te laat zijn, betekent het dat er dan hele hoge boetes betaald moeten worden. Als mensen 40 jaar op tijd hun aangifte hebben ingevoerd en een keer niet, wordt daar niet onderscheid in gemaakt. 420 boete betalen, dat is toch echt te gek. Ik ben dan wel zo dat als het mijn fout is, dat ik het dan betaal. Dat is niet zo fijn natuurlijk, maar ik erger mij meer aan de mentaliteit van tegenwoordig dan dat ik het moet betalen. Ik vind het echt onredelijk.

Adriaan: Hoe denkt u dat de software u hierbij kan helpen om dit te voorkomen?
Dhr. Ton Langelaar: Het staat gewoon heel keurig bij jullie. Het systeem geeft goed aan of iets wel of niet verstuurd is. Het systeem van jullie is best wel goed. Of je zou als je in een klant bent geweest, na een week een melding kunnen genereren als de aangifte wel is gemaakt, maar niet is verstuurd.

Adriaan: Heeft u toevallig ook al gehoord van Nextens?
Dhr. Ton Langelaar: Ja en niet gedaan.
Adriaan: Het is daar zo dat de uitrol dit jaar begint. Er zitten ook een hoop verbeteringen op dat punt.
Dhr. Ton Langelaar: Oh, wat handig. Ik ga nu voor mezelf een trucje bedenken om toch die controle beter toe te passen op dit gebied. Ik maak als ze binnen komen een lijst. Deze lijst met klanten kan ik gebruiken om te controleren of de aangiften verstuurd zijn. Als ik dat elke week doe, dan weet ik zeker dat er geen tussenuit glipt.

Adriaan: Als u dan de aangifte heeft gecontroleerd, stelt u dan daarna een rapportage op?
Dhr. Ton Langelaar: Klopt, ik draai dan de rapportage uit de software uit. Daar komt dan een brief bij. Daarop staat wat de klanten kunnen verwachten en of ze de aanslag van de belastingdienst door willen sturen.
Adriaan: Dus als ik het goed begrijp, dan ontvangt u geen EKA's?
Dhr. Ton Langelaar: Nee.
Adriaan: Oké, en waar bestaat bij u de rapportage verder uit?
Dhr. Ton Langelaar: Als je het wil zien dan pak ik er een bij voor je.
Adriaan: Dat zou ik heel fijn vinden. Het is iets dat ik niet zelf kan testen, dus ik heb geen idee hoe het eruit ziet.

Dhr Ton Langelaar pakt de rapportage erbij.

Dhr. Ton Langelaar: Kijk, dit is er een. Overzichten uit de software staan er in per aangifte-biljet.
Ik heb alleen de begeleidende brief er niet bij, maar die haal ik ook gewoon uit jullie software.
Adriaan: U voegt zelf dus verder niet iets toe?
Dhr. Ton Langelaar: Nee klopt. Op de eerste 2 pagina's staat het overzicht voor mezelf, wat er dus uitkomt.
Zij krijgen hem zo ook opgestuurd. Dit ziin de dingen die u kunt verwachten en dan staan er 2 dingen bij. Inkomstenbelasting die ze kunnen verwachten en de zorgtoeslag. Soms dan ook de zorgverzekering, maar dat is alleen voor de zakelijke klanten.

Er is ook nog een deel klanten waar ik naartoe ga. Daar vraag ik dan wat voor, maar zij willen het zelf liever. Dus dan zijn zij blij en ik ook, omdat ik iets meer verdien.
In dit voorbeeld zie je ook dat zij alleenstaand is en geen kinderen heeft. In dit geval wordt ik ook executeur testamentair in het geval dat zij komt te overlijden. Zo zie je dat ik zo alles wel bij elkaar heb. Alleen als ik op vakantie ben kan dat onhandig zijn. Dan kan je deze wel goed gebruiken natuurlijk (***wijst naar iPhone***). Dan moet ik dingen aansturen.

Adriaan: Wat voor soort dingen moet u dan aansturen?
Dhr. Ton Langelaar: Uitvaart, vanaf afstand. Dat is 1x gebeurd. De organisaties zoals PC Hooft zijn hele goede organisaties. Vaak zien de buren dat een vrouw er niet is. Die schakelen dan de politie in. Dan heb je heel snel informatie, of die schakelen PC Hooft in. Soms bellen die mensen dan mij en dan moet ik het een en ander aanleveren. Zelden komt het ook voor dat ik de uitvaart regel,

maar meestal regelt familie dat wel. Alleen als er geen familie is, dan moet ik dat doen. Heel triest is dat. Dan voer ik het testament uit.

Adriaan: Zijn er dan ook dingen die u uit de systemen nodig zou hebben?
Dhr. Ton Langelaar: Helemaal niks.
Adriaan: Het zit allemaal in uw hoofd?
Dhr. Ton Langelaar: Het zijn allemaal feitelijke dingen. Huur opzeggen als er huur is, etc. Eigen woning moet je een makelaar inschakelen en een taxatie op laten stellen. Ik heb een lijstje erbij, dat ik niets vergeet.

Adriaan: Handig. Ik ben nog iets vergeten te vragen over het invoeren van de aangifte. Converteert u ook eerdere aangiften? Hoe vindt u dat werken?
Dhr. Ton Langelaar: Ja doe ik. Vind ik ideaal. Ik kan ook een keuze maken met wat ik wel of niet wil.

Adriaan: Heeft u dan ook weleens dat u tussendoor wordt afgeleid en niet meer weet wat nou geconverteerde gegevens zijn en wat niet?
Dhr. Ton Langelaar: Nooit. Wat weleens gebeurd is dat zij aan het einde van de dag aan me doorbellen wat ze in het gesprek vergeten zijn. Bijvoorbeeld een WOZ-waarde oid. Dat wil ik dan ook nog zeker hebben, dus dat gooien ze dan in de bus of mailen ze het me door.

Adriaan: Laat u uw klant ook de aangifte accorderen voordat u deze daadwerkelijk indient?
Dhr. Ton Langelaar: Dat is wel heel grappig. Ik ben natuurlijk wel een schoolmeester ze hebben niets te willen, enzovoort. Maar er zitten er een paar bij die dat willen. 3 of 4 van de 300 willen de aangifte toch willen zien. Soms als ik ze wil pesten dan dien ik ze gelijk in en bespreek ik ze daarna met hen.
Adriaan: Het is wat meer informeel dus?
Dhr. Ton Langelaar: Ja.
Adriaan: Als het dan gaat lopen..
Dhr. Ton Langelaar: Klanten die krijgen bij mij vanzelf door dat ik het allemaal heel simpel vind. Vandaar dat ze nog weleens proberen vragen te stellen die redelijk op de inhoud gaan.
Adriaan: Wat voor vragen stellen zij dan?
Dhr. Ton Langelaar: Waarom bepaalde zaken op die manier zijn ingevuld. En ook over lijfrentes is het vaak lastig, dat moet ik vaak verduidelijken. Maar het zijn er maar 3, en het zijn allemaal oudere alleenstaande dames. Het is een bepaald type mens die het wil controleren. Ik snap het ook wel, formeel hebben zij gelijk.

Adriaan: Is het ook wel eens dat u het niet door uw klant heeft laten accorderen en dat u daar problemen mee heeft gehad?
Dhr. Ton Langelaar: Nee eigenlijk niet. Kijk ik sjoemel niet, dan is het heel makkelijk. Ik leg wel ruim uit hoe het zit. Bij ziektekosten en dergelijke is het soms lastig en dan neem ik het gewoon mee. Vaak zeg ik het er dan bij: ik weet het niet helemaal zeker, maar we kunnen het proberen. Die controle van de belastingdienst wordt ook steeds slechter. Triest hoor. Gaat een hoop doorheen. In dit land is de belastingdienst echt dramatisch qua controleren. Ik vind dat toch wel jammer. Vooral omdat wij als kantoor het toch altijd wel redelijk doen, en dan zie je toch wel dat andere kantoren het een bende is. Die lach je natuurlijk allemaal uit. Ik ben voorstander ervoor dat er schoon schip wordt gemaakt bij de belastingdienst.

Adriaan: Ik heb wel gehoord dat het controleren veel meer steekproefsgewijs wordt gedaan.

Dhr. Ton Langelaar: Ik hoor vaak dat ze alleen de kleintjes controleren om hun punten te halen. Dan vinden ze natuurlijk ook nog wat. Daar gaat weleens iets niet goed. Maar de grote boeven laten ze allemaal lopen. Maar goed, ik ben aan het einde, maar ik vind het wel allemaal heel ernstig.

Adriaan: Iets om ons zorgen over te maken voor de toekomst?
Dhr. Ton Langelaar: ja zeker. En natuurlijk dat doorschiet met de boetes, waardoor mensen een hekel krijgen aan de belastingdienst. Vroeger kon je ook redelijk praten met de belastingdienst. Alles is geautomatiseerd. Ik heb nu een geval met een vrouw, waarvan haar man zelfmoord heeft gepleegd, ze heeft 2 kinderen. Ze zit nu in de bijstand. Door de stress is ze in haar rekeningnummer een cijfer vergeten door te geven. Nu is er 4000 euro teruggave naar een gezin gegaan in Montfoort met een eigen huis. Dat weet ze en de fiscus gaat het niet achterhalen. Zij heeft nu dus 7000 euro betaald en ze krijgt dwangbevelen. Het slaat helemaal nergens op. Het gebeurd allemaal in dit land. De mensen waar je dan mee probeert te praten wil je aan het spit drijven. Dan zeggen ze dat ze niets kunnen doen want mevrouw heeft een fout gemaakt. De menselijkheid is helemaal weg.

Ik wil haar nu in de krant krijgen om vol de aanval tegen de belastingdienst voor haar te openen. Het is echt zo onrechtvaardig.

Sommige adviseurs vinden het prettig, want je hebt geen tegenspel meer. Ik niet, ik heb liever dat er naar redelijkheid wordt geheft.

Adriaan: Ik hoor wel vaker dat sommige adviseurs zichzelf zien als verlengstuk van de belastingdienst. Dit is hoe het ingevuld moet worden dus dat doe ik zo. En andere adviseurs die proberen wat meer op de grens te lopen.
Dhr. Ton Langelaar: Ja in feite ben je er natuurlijk voor je klanten. Ik heb ook altijd die positie ingenomen. Ik ga alleen niet frauderen. Bij twijfel kies ik wel voor de klant. Als je dan tegenspel krijgt van de belastingdienst dan is dat fijn. Maar als je het niet krijgt dan wordt je gelijk afgerekend.

Verhaal over conflict bij de voetbalclub.

Adriaan: Ik denk dat we het werkproces wel kunnen afsluiten. Is er nog iets dat u daarover kwijt wilt?
Dhr. Ton Langelaar: Het werkproces is natuurlijk pas afgesloten als de aanslag er is. Ik vraag natuurlijk of de klanten dat aan mij door willen sturen. Dat doet denk ik 60%. 40% neemt het gewoon mee voor het volgende jaar. Van die 40% is het vaak gewoon comform met wat ik heb ingevuld.
Adriaan: Komt het vaak voor dat u neqatief bericht krijgt van de belastingdienst?
Dhr. Ton Langelaar: Het was opvallend dat ik vorig jaar zag dat er weer een actie werd gedaan. Toen moesten wij de hele dividendbelasting gaan verantwoorden. Het rare is dat ze dat gewoon krijgen van de banken. Wij moesten dat dus op gaan sturen. Ik moet dus van de klanten overzichten daarvan gaan vragen. Dat warren er wel 10 ofzo.

Ik merk nu wel dat er door de belastingdienst iets meer gekeken wordt. Ik kreeg net ook een vraag van iemand en daar vragen ze nu naar hoeveel bijdrage er naar de kinderen gaat bij een scheiding. Dat vind ik allemaal goed.

Adriaan: U werkt natuurlijk 1 dag in de week.
Dhr. Ton Langelaar: Behalve deze 6 weken, dan werk ik iets meer.
Adriaan: Werkt u dan altijd hier?
Dhr. Ton Langelaar: Nee ook thuis. soms als ik dan mijn systeem niet goed kan volgen *(van het half uur en het uur)* dan maak ik het thuis af.
Adriaan: En dan logt u gewoon thuis op de server in?
Dhr. Ton Langelaar: Ja.
Adriaan: Is er dan nog specifiek iets dat u aan informatie nodig heeft als u thuis werkt? Mist u iets dat u hier kan doen wat u thuis niet kan doen?
Dhr. Ton Langelaar: Het printen. Maar dat ligt meer aan de kwaliteit van mijn printer thuis. Ik kan niet de aangifte dus verzendklaar maken. Maar dan kom ik soms tussendoor hierheen, ik woon 2 meter hier vandaan. Dus dan draai ik het hier uit.

Adriaan: U kunt dus alleen de rapportage niet opmaken thuis als ik het goed begrijp?
Dhr. Ton Langelaar: Klopt. Maar wel verzenden.

Adriaan: Als u dan ook de almanak zou gebruiken als u thuis werkt. Hoe doet u dat dan?
Dhr. Ton Langelaar: Ik heb de almanak altijd bij me. Ik heb er een hier en een thuis. Hoef ik er niet mee te sjouwen.

Adriaan: En hoe zit het in het algemeen met uw informatie behoefte?
Dhr. Ton Langelaar: Heb ik niet vaak. De meeste van mijn klanten hebben zulke simpele situaties dat ik de aangifte heel makkelijk invoer. Alleen bij de baronessen is het wat complexer omdat zij ook dividend hebben. Maar daar hoef ik ook niet iets voor uit te zoeken omdat ik met het converteren makkelijk overal langs ga. Vandaar dat ik het converteren ook geweldig vind. Daar heb ik ook veel tijdwinst mee geboekt.
Ik ga dit jaar ook voor het eerst mijn prijs verlagen, omdat ik zoveel tijdwinst heb. Ik vind het bijna asociaal om meer te vragen. Het is terecht dat ik door jullie automatisering gewoon veel minder zelf hoef te doen.

Adriaan: Vraagt u trouwens een uurtarief of een vast bedrag voor een aangifte?
Dhr. Ton Langelaar: De IB-aangifte, 70% zijn allemaal vast. De andere variëren wel. Afhankelijk van de maat van de opdracht.

Adriaan: En werkt u ook weleens op een andere locatie dan thuis of op het werk?
Dhr. Ton Langelaar: Helemaal niet. Ik ga natuurlijk weleens naar klanten toe, maar dan vraag ik alleen informatie op. Daar doe ik dan pas thuis of op kantoor wat mee.
Adriaan: Dus er is niets wat u dan nodig heeft in zo'n gesprek?
Dhr. Ton Langelaar: Nee.
Adriaan: Krijgt u ook vragen van uw klanten in deze gesprekken?
Dhr. Ton Langelaar: Ik krijg wel vragen, maar die hebben niets met een aangifte te maken. Meer over de aanschaf van een huis oid.
Adriaan: En hoe geeft u daar dan advies over?
Dhr. Ton Langelaar: Het zit allemaal in mijn hoofd. Ik ben geen specialist maar een generalist. Ik weet heel veel over verschillende onderwerpen. 80% van het werkveld beheers ik, maar de overige 20% heb ik nooit beheerst en die wil ik ook niet beheersen. Die stuur ik dan door naar specialisten.
Adriaan: Komt dat nu nog vaak voor?
Dhr. Ton Langelaar: Nee. Vroeger natuurlijk vaker. Vaak als het dan ook met buitenlandse ondernemingen te maken had. Dat wil ik niet meer.

Adriaan: Hoe vaak komt het voor dat u advies geeft dat niet per se met de aangifte te maken heeft?
Dhr. Ton Langelaar: Redelijk vaak.
Adriaan: Op welke gebieden?
Dhr. Ton Langelaar: Huisvesting. Op kinderbijslaggebied of op relationeel gebied.
Adriaan: Bij de bedrijven soms ook op operationeel gebied?
Dhr. Ton Langelaar: Nee. Je moet je voorstellen dat zij mij niet nodig hebben. Het zijn huisartsen, advocaten etc. Ik kan je wel vertellen, ik heb vanmiddag een gesprek met een klant die geld heeft staan in Zwitserland. De belastingdienst is daar nu achter gekomen. Maar hij verteld nu dat hij het zelf heeft geregeld met een inkeerspecialist. Daar wil hij met mij nu over spreken. Hij dient het gewoon bij mij allemaal op nu. Je komt op een gegeven moment in de problemen. Dat soort dingen heb ik in het verleden ook gedaan *(advies gegeven over inkeer)*. Schrik niet, ik heb een keer aangifte gedaan over 20 miljoen. Maar toen kwamen er nog 3 bij. Dan hoor je natuurlijk een prachtig verhaal. Smoezen van die mensen.

Verteld over zijn privé tijd in de rest van de week en zijn pensioen.

Adriaan: Is er een manier waarop u denkt dat de software u op locatie zou kunnen helpen?

Dhr. Ton Langelaar: Je zou op locatie natuurlijk ook de aangifte in kunnen voeren. Maar daar heb ik geen behoefte aan. Ik heb veel liever een gesprek met mijn klanten dan dat ik de aangifte voor hun neus in zit te voeren. Ik ben niet de ondernemer die Elsevier wil bedienen.
Adriaan: Als ik het zo hoor heeft u bij de klanten ook niet echt een informatiebehoefte?
Dhr. Ton Langelaar: Nee inderaad.
Adriaan: En als u even snel de aangifte zou kunnen bekijken van het voorgaande jaar, zou dat helpen in een gesprek?
Dhr. Ton Langelaar: Nee. Helemaal niks, want ik geef het je net aan. Er veranderd vaak weinig tot niets bij mijn klanten. Met converteren kan ik heel veel achteraf.

Verhaal over hoe hij zijn kinderen financieel ondersteund.
Adriaan: Als u de aangiftesoftware op een smartphone of tablet zou kunnen gebruiken. Zou u daar dan gebruik van maken?
Dhr. Ton Langelaar: Nee ik denk het niet. Voor anderen zou het handig kunnen zijn om lastige aangiften terug te kunnen kijken. Als je dat ter plekke nodig zou hebben. Qua informatievoorziening lijkt me helemaal onhandig.

Adriaan: Is er iets dat u pretiig of juist minder prettig vind aan de huidige software?
Dhr. Ton Langelaar: Waar ik nu mee zit te hanessen is dat ik nu want gisteren wilde ik een wijziging van 2014 doen. Maar ik had niet de nieuwste versie. Ik had 9.2 moeten hebben, maar ik had 9.1. Dat vind ik dan vervelend, maar waarschijnlijk heb ik de updates dan niet goed gedaan. Dat updaten zou automatisch moeten kunnen.
Adriaan: Met de desktopsoftware weet ik dat het voor nu onmogelijk is. Wat ik wel weet is dat het met de online software niet nodig meer is.
Dhr. Ton Langelaar: Voor de rest ben ik heel tevreden met de software. Ik heb ook nooit klachten gekregen van mijn klanten over de rapportage.

Verhaal over klant van 96 en de stabiliteit van zijn klantenbestand.

Dhr. Ton Langelaar: Jullie verkopen nu alleen nog jullie software aan kantoren. Ik denk dat jullie ook veel meer de particulieren kunnen ondersteunen met jullie software omdat het veel eenvoudiger is dan de aangifte bij de belastingdienst. Zeker omdat ook met de help-functie de meeste zaken worden uitgelegd.
Adriaan: Mooi.
Adriaan: Is er nog iets dat u toe zou voegen aan onze software?

Dhr. Ton Langelaar: Wat ik ook zo mooi vind is dat je alle gegevens van een klant in CAS kan invoeren. Je hebt eigenlijk geen CRM systeem meer nodig. Ik mis niet echt iets.

Adriaan: Gebruikt u boekhoudsoftware?
Dhr. Ton Langelaar: We hebben altijd Bollings gebruikt. Maar we gebruiken nu een klein ander programmaatje.

Adriaan: Wij willen proberen om met boekhoudprogramma's samen te werken, zodat u niet alles nog in onze software over hoeft te typen. Heeft u daar wat aan denkt u?
Dhr. Ton Langelaar: Nee daar ben ik niet gebaat bij. Tuurlijk kost het minder tijd, maar het kost mij meestal maar 10 minuten per klant en ik doe natuurlijk maar van 10 klanten doe ik nog maar de boekhouding, dus dat levert mij niet heel veel op.

Adriaan: Zou u het fijn vinden als ik u erbij betrek als wij verbeteringen hebben aan de software, door dat aan u voor te leggen?
Dhr. Ton Langelaar: Ja natuurlijk. Langelaar adviseurs gaan trouwens wel over naar Nextens.

Adriaan: Heeft u nog vragen of opmerkingen die nog niet aan de orde zijn gekomen?
Dhr. Ton Langelaar: Nee hoor.

Beginnen over vaknieuws:
Dhr. Ton Langelaar: Ik lees vaak vakbladen, op internet niet zo vaak.

Adviesrapport versie

User-centered ontwerpen van Elsevier Nextens voor mobile gebruik bij Reed Business Media

22 mei 2014, te Amsterdam

Bedrijf: Reed Business Media
Divisie: Data Solutions Group
Auteur: Adriaan Oudijk
Begeleider: Rico van der Sloot
rico.van.der.sloot@reedbusiness.nl

Voorwoord

Dit rapport is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht van Adriaan Oudijk aan De Haagse Hogeschool, uitgevoerd bij Reed Business Media.

In dit adviesrapport wordt geadviseerd waar een gezamenlijke uitwerking van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal uit zou moeten bestaan en hoe de door mij bedachte functie van het tweede scherm gebruikt kan worden om de gebruikers te ondersteunen in het werkproces.

Ik wens u veel leesplezier.

Amsterdam, mei 2014

Adriaan Oudijk

Samenvatting

Context:

In 2013 heeft de Data Solutions Group (divisie van Reed Business Media) op basis van het desktop-aangifteprogramma Elsevier Fiscaal een nieuwe versie gebouwd op vooruitstrevende cloud-technologie; Elsevier Nextens. Het ondersteund de fiscale adviseur in het werkproces. De Data Solutions Group heeft met de overgang naar software in de cloud de mogelijkheid gekregen om Elsevier Nextens ook aan te gaan bieden voor mobile apparaten. Op dit moment verwacht de Data Solutions Group dat Elsevier Nextens voor mobile gebruik wenselijk is; er is alleen nog geen formeel onderzoek naar gedaan. Met het onderzoek moet beantwoord worden of er een versie voor tablets, mobiele telefoons, of allebei moet komen en met welke functionaliteiten dat dan gewenst is.

Probleemstelling

De Data Solutions Group heeft met de overgang naar software in de cloud de mogelijkheid gekregen om Elsevier Nextens ook aan te gaan bieden voor mobile gebruik. Op dit moment verwacht de Data Solutions Group dat Elsevier Nextens voor mobile gebruik wenselijk is; er is alleen nog geen formeel onderzoek naar gedaan. Met het onderzoek moet beantwoord worden of er een versie voor tablets, mobiele telefoons, of allebei moet komen en met welke functionaliteiten dat dan gewenst is. De Data Solutions Group wil dit uitgewerkt zien tot een testbaar prototype.

Deelvragen:

1. Is er wens naar Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal voor tablets en/of smartphones?
2. Waaruit zou een gecombineerde app van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal, voor tablets en smartphones, uit moeten bestaan volgens de gebruikers, en waarom?
3. Gaat de fiscale adviseur de tweede-scherm functionaliteit van Elsevier Nextens verkiezen boven de manier waarop zij dit nu doen en waarom?

Werkwijze:

De afstudeerder heeft in verschillende fasen onderzoek uitgevoerd. In de eerste fase is er antwoord gegeven op de eerste deelvraag. Er is specifiek te lezen over deze fase van het onderzoek in het Analyserapport. De afstudeerder heeft vervolgens ontwerpschetsen gemaakt, deze zijn vervolgens gevalideerd met gebruikers in een interview waarin het ontwerp is besproken voor het beantwoorden van deelvraag 2. Daarna zijn er wireframes gemaakt van het ontwerp en vervolgens een prototype. Dit prototype is getest met gebruikers voor het beantwoorden van deelvraag 3.

Het advies:

De afstudeerder wil Reed Business Media adviseren om een app uit te brengen waarbij Elsevier Nextens en FiscaalTotaal worden gecombineerd. Wanneer een klant enkel een van de producten heeft is het verstandig om de app wel een preview zien van de mogelijkheden die de gebruiker niet heeft, zodat de gebruiker het voordeel ervan wel kan zien. De afstudeerder wil de volgende opbouw adviseren voor de tablet app:

- Menu (bij openen app)
- Klantenlijst
- Klantdossier
  - NAW-gegevens
  - Aangiften
    - Per jaar
      - Per soort
  - Fiscale partners
  - Ondernemingen
  - Kinderen
  - Notities
  - Acties
    - Uitstel aanvragen
    - Op voormalige zetten
  - Klantstukken (documenten die gecommuniceerd zijn via het klantenportaal)
  - Naslag (informatie gekoppeld aan de klant, interessant voor deze klant etc)
- Aangiftelijst
- Aangifte (openen, bewerken en invoeren)
- Naslag
  - Fiscaal nieuws
  - Almanakken
  - Fiscale wijzers
  - Themadossiers
  - Recht
    - Besluiten
    - Wetteksten
    - Jurisprudentie
  - Checklists
  - Rekentools
- Tweede scherm
  - Startpagina
  - Help
  - Naslag
    - Almanak
    - Fiscale wijzers
    - Besluiten
    - Wetteksten
  - Aangifte eerder jaar
  - Spiegel
  - Meldingen

De afstudeerder wil adviseren om op de smartphone versie
dezelfde mogelijkheden mogelijk te maken, met daarbij een uitzondering voor:

- Aangifte, alleen openen en bewerken van een eerder ingevoerde aangifte
- Tweede scherm-functionaliteit is voor smartphones niet aan te raden vanwege het schermformaat

Inhoudsopgave

1. Inleiding 7
2. Context 8
2.1 Reed Business Media 8
2.2 Werkveld, diensten en gebruikers 9
2.3 Elsevier Nextens en FiscaalTotaal 10
3. Onderzoeksopzet 11
4. Uitvoering van het onderzoek 13
4.1 Is er een wens naar Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal voor tablets en smartphones? 13
4.1.1 Hoe maken zij op dit moment gebruik van mobile apparaten, dat mag privé of zakelijk zijn? 13
4.1.2 Welke wensen hebben gebruikers voor de Elsevier-software voor mobiele apparaten? 14
4.1.3 Wanneer kunnen zij gebruik maken van mobile apparaten om het werkproces te versnellen? 15
4.1.4 Wanneer en waarvoor zouden zij op locatie van de Elsevier-software gebruik kunnen maken? 15
4.2 Waaruit zou een gecombineerde app van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal, voor tablets en smartphones, uit moeten bestaan volgens de gebruikers, en waarom? 16
4.2.1 Voldoet Elsevier Nextens voor tablets en smartphones aan de verwachtingen van de gebruikers? 18
4.2.2 Hoe kunnen de schetsmatig uitgewerkte ideeën voor Elsevier Nextens mobile verbeterd worden om aan te sluiten bij het werkproces van de gebruikers? 18
4.2.3 Zouden de gebruikers de app installeren? 19
4.2.4 Zouden de gebruikers bereid zijn om te betalen voor de app? 20
4.2.5 Zien de gebruikers potentie in de nieuwe ideeën? 20
4.3 Gaat de fiscale adviseur de tweede-scherm functionaliteit van Elsevier Nextens verkiezen boven de manier waarop zij dit nu doen en waarom? 21
4.3.1 Zijn alle" tweede scherm"-weergaven even belangrijk voor de gebruikers? 23

4.3.2 Begrijpen de gebruikers wat er mogelijk is met het tweede scherm zonder extra uitleg? 23
4.3.3 Zouden de gebruikers eerder de huidige informatievoorzieningen gebruiken of liever het “Tweede scherm” gebruiken? . 23
4.3.4 Zien de gebruikers genoeg toegevoegde waarde om het tweede scherm op een tablet te gebruiken? 26
4.3.5 Gaan de adviseurs informatie van het tweede scherm opslaan om later terug te lezen of om het aan een klant te laten zien? 26
5. Conclusie 27
Bijlage A: Ontwerpschetsen 31
Bijlage B: Prototype Tweede scherm 58

1. Inleiding

Dit document is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht van Adriaan Oudijk voor de Data Solutions Group, binnen Reed Business Media. De afstudeeropdracht is het user-centered ontwerpen van Elsevier Nextens voor mobile gebruik.

Dit rapport vervolgt het onderzoek na de resultaten uit het analyserapport. Het wordt geconcludeerd in de advies over de gezamenlijke uitwerking van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal op tablets en smartphones.

In de rest van de afstudeeropdracht worden deze ontwerpprincipes uitgewerkt tot ontwerpkeuzes, deze worden gedocumenteerd in het ontwerprapport.

Dit document is bedoeld voor:

- Sander de Groot
- Tamara de Jong
- Rico van der Sloot

In hoofdstuk 2 wordt Reed Business Media beschreven, in hoofdstuk 3 wordt een inzicht gegeven in de opzet van het onderzoek, in hoofdstuk 4 worden de resultaten per onderdeel beschreven, in hoofdstuk 5 wordt de conclusie van dit rapport gegeven.

2. Context

In dit hoofdstuk wordt Reed Business Media beschreven en ook de benodigde context die nodig is om dit rapport te snappen. Een groot deel van deze context zijn resultaten en conclusies uit het Analyserapport van dit project.

2.1 Reed Business Media

Reed Business Media is onderdeel van 's werelds grootste mediaconcern, Reed Elsevier. Reed Elsevier is in 1993 ontstaan uit de fusie van de uitgeverijen Reed en Elsevier.

Reed Business Media is de Nederlandse tak van Reed Elsevier's uitgeef-divisie op het gebied van business to business vakinformatie. Het geeft meer dan 5000 producten uit voor professionals in het bedrijfsleven, de zorg en de overheid; daarbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen print en online.

Het aanbod bestaat onder andere uit boeken, tijdschriften (waaronder Elsevier), losbladige systemen, opleidingen, congressen en (online) software oplossingen. Reed Elsevier had in 2013, wereldwijd iets meer dan 28.000 werknemers en een netto winst van 1,4 miljard dollar.

Reed Business heeft, ondanks de moeilijke markt, een groei laten zien van 4%.

Reed Business Media staat voor de missie "waarde toevoegen". Daarmee wordt het volgende bedoeld: bedrijven helpen geld te besparen, laten zien hoe zij sterker kunnen opereren of hoe zij een mediacampagne zo effectief mogelijk kunnen inzetten.

Voor de abonnees, de gebruikers, kennispartners en adverteerders ontwikkelt Reed Business Media producten die precies aansluiten op hun wensen. Het bedrijf hecht veel waarde aan een constructieve relatie met al zijn klanten.

2.2 Werkveld, diensten en gebruikers

Het werkveld van de gebruikers van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal bestaat uit bedrijven in de:

- accountancy
- boekhouding
- belastingadvies

Binnen het werkveld worden de volgende diensten geleverd:

- De controle van de jaarrekening uitmondend in een accountantsverklaring, het melden van eventuele onvolkomenheden en het doen van aanbevelingen op het gebied van de administratieve organisatie en controle (rapportage en aangifte zakelijk of particulier)
- De administratie dienstverlening, zoals het geheel of gedeeltelijk namens cliënten bijhouden van de administratie en/of het samenstellen van de jaarrekening (invoeren van de aangifte zonder advies of aanbevelingen)
- Specifieke opdrachten, zoals advisering op het gebied van overname van ondernemingen, fusies, automatisering, werving en strategische advisering en ondersteuning bij benchmarking, waarbij de onderneming wordt getoetst aan het ideaalbeeld
- Fiscale dienstverlening

Er zijn drie soorten accountants:

- registeraccountants/accountant-administratieconsulenten
  zijn als enige bevoegd tot afgifte van accountantsverklaringen bij jaarrekeningen
- belastingadviseurs/-consulent/boekhouder (groot en klein)
  geven adviezen op administratief, fiscaal en financieel gebied
- administratiekantoren
  leveren administratieve diensten aan het MKB en particulieren

De doelgroep voor het ontwerp in dit project wordt als volgt omschreven:

Registeraccountants, accountant-administratieconsulten, belastingadviseurs, boekhouders en medewerkers van administratiekantoren, die zich bevinden in de werkzame beroepsbevolking. Voor het werk maken zij gebruik van de Elsevier aangiftesoftware en/of Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal.

Deze personen hebben de volgende overkoepelende kenmerken:

- Sterk cijfermatig inzicht
- Resultaatgericht
- Klantgericht

2.3 Elsevier Nextens en FiscaalTotaal

Elsevier Fiscaal bestaat op dit moment uit de volgende onderdelen:

- BAS (pakket voor inkomstenbelasting)
- VPB (pakket voor vennootschapsbelasting)
- S&S (pakket voor successie en schenking)
- BTW (pakket voor omzetbelasting)
- ICP+ (pakket voor intracommunautaire verwerving)
- CAS (klantensysteem)
- DAS (rechten en rollen systeem)
- ECM (module die de ingevoerde data beveiligd naar de belastingdienst stuurt)

In Elsevier Nextens zullen de bovenstaande pakketten worden samengevoegd, waardoor er geen los softwarepakket meer bestaat en de verschillende onderdeel met elkaar kunnen communiceren. Op dit moment is Elsevier Nextens in ontwikkeling.

Elsevier FiscaalTotaal is een online kennisbank met fiscale inhoud. In FiscaalTotaal zitten de volgende soorten informatie:

- Nieuws
- Vakliteratuur
- Almanakken
- Themadossiers
- Jurisprudentie
- Besluiten
- Rekentools
- Templates
- Checklists
- Voor uw cliënt

3. Onderzoeksopzet

Probleemstelling

De Data Solutions Group heeft met de overgang naar software in de cloud de mogelijkheid gekregen om Elsevier Nextens ook aan te gaan bieden voor mobile gebruik.

Op dit moment verwacht de Data Solutions Group dat Elsevier Nextens voor mobile gebruik wenselijk is; er is alleen nog geen formeel onderzoek naar gedaan. Met het onderzoek moet beantwoord worden of er een versie voor tablets, mobiele telefoons, of allebei moet komen en met welke functionaliteiten dat dan gewenst is. De Data Solutions Group wil dit uitgewerkt zien tot een testbaar prototype.

Dit onderzoek wordt aangepakt in verschillende fasen. Onderzoeksvraag 1 onderzoekt de wens van de gebruikers naar Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal in het algemeen.

Onderzoeksvraag 2 is verdergegaan op de resultaten uit onderzoeksvraag 1 en er wordt daarin onderzocht waar de app dan specifiek uit moet bestaan en of de uitwerking ervan aansluit bij de wens. Bij deze onderzoeksvraag is ook gevalideerd of nieuwe ideeën voor Elsevier Nextens/FiscaalTotaal ook vatbaar zijn om verder uitgewerkt te worden.

Onderzoeksvraag 3 gaat verder in detail over het idee dat vatbaar was om verder uitgewerkt te worden, om te controleren of de uitwerking hiervan goed aansluit bij de wens van de gebruikers.

Onderzoeksvragen

1. Is er wens naar Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal voor tablets en/of smartphones?
    a. Hoe maken zij op dit moment gebruik van mobile apparaten, dat mag privé of zakelijk zijn?
    b. Welke wensen hebben gebruikers voor de Elsevier-software op mobiele apparaten?
    c. Wanneer kunnen zij gebruik maken van mobile apparaten om het werkproces te versnellen?
    d. Wanneer en waarvoor zouden zij op locatie van de Elsevier-software gebruik kunnen maken?
2. Waaruit zou een gecombineerde app van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal, voor tablets en smartphones, uit moeten bestaan volgens de gebruikers, en waarom?
    a. Voldoet Elsevier Nextens voor tablets en smartphones aan de verwachtingen van de gebruikers?
    b. Hoe kunnen de schetsmatig uitgewerkte ideeën voor Elsevier Nextens mobile verbeterd worden om aan te sluiten bij het werkproces van de gebruikers?
    c. Zouden de gebruikers de app installeren en zo ja, op welk apparaat?
    d. Zouden de gebruikers bereid zijn om (in welke vorm dan ook) te betalen voor de app?

3. Gaat de fiscale adviseur de tweede-scherm functionaliteit van Elsevier Nextens verkiezen boven de manier waarop zij dit nu doen en waarom?
    a. Zijn alle “tweede scherm”-weergaven even belangrijk voor de gebruikers?
    b. Zouden de gebruikers eerder de huidige informatievoorzieningen gebruiken of liever het “tweede scherm” gebruiken?
        i. Versnelt de tweede scherm-functionaliteit het werkproces van de gebruikers?
        ii. Op welke wijze heeft het financiële aspect van het “tweede-scherm” invloed op deze keuze?
        iii. Op welke wijze heeft het “meedenk-effect” van het “tweede scherm” invloed op deze keuze?
        iv. Heeft het gebruiken van het tweede scherm impact op de algemene werkwijze van de gebruikers? (nieuwe of andere routine?)
    c. Zien de adviseurs genoeg toegevoegde waarde om het tweede scherm op een tablet te gebruiken?
    d. Gaan de adviseurs informatie van het tweede scherm opslaan om later terug te lezen/aan een klant te laten zien?

4. Uitvoering van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt per deelvraag weergegeven wat de werkwijze was voor het beantwoorden ervan.

In het onderzoek heeft de afstudeerder in verschillende fasen met gebruikers gesproken. In totaal zijn er 16 uitgevoerde afspraken met gebruikers geweest. In totaal zijn er 21 gebruikers gesproken, verdeeld over de 16 uitgevoerde afspraken.

4.1 Is er een wens naar Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal voor tablets en smartphones?

De resultaten voor dit antwoord zijn al deels gerapporteerd in het Analyserapport. Tijdens de rest van het onderzoek is bij elk contact met gebruikers nogmaals dezelfde vragen gesteld met betrekking tot deze deelvraag. Vandaar dat er in dit Analyserapport nogmaals resultaten worden weergegeven, maar dan met de resultaten van alle gesprekken met gebruikers. In sub paragraaf 4.1.1 tot en met 4.1.4 worden de resultaten weergegeven uit het onderzoek.

4.1.1 Hoe maken zij op dit moment gebruik van mobile apparaten, dat mag privé of zakelijk zijn?

Een aantal feiten over smartphone en tablet bezit in Nederland in het algemeen

- Volgens een rapport van Telecompaper was er In het 3e kwartaal van 2013 was er een smartphone-penetratie van 72%.
- Volgens het onderzoeksbureau GFK was er in december 2013 een smartphone-penetratie van 67% en een tablet-penetratie van 53%. In vergelijking is de pc/desktop-penetratie 65%. Hieruit valt te concluderen dat meer Nederlanders een smartphone hebben dan een pc of desktop.
- Volgens een onderzoek van Computer Profile van eind 2012 over tablets
  - Apple blijft de grootste speler op het terrein, 8 op de 10 tablets is een iPad
  - Zakelijke tablets (verstrekt door de werkgever) worden door 16,9% van alle bedrijven in Nederland gebruikt (van de deelnemende bedrijven)
  - In de financiële dienstverlening was het percentage zakelijke tablets (verstrekt door de werkgever) 16,3%

Specifiek onder de gesproken gebruikers in het onderzoek

Bezit tablets:

19 van de 21 (90,5%) is in privé bezit van een tablet, het waren allemaal iPads. 3 van de 21 (14,3%) zijn ook zakelijk in bezit van een tablet (naast de privé tablet). Zakelijk wordt de tablet door 14 van de 21(66,6%) gebruikers gebruikt. Alle gebruikers die dit hebben aangegeven gaven tegelijk aan dat zij de tablet gebruiken voor zakelijk e-mailverkeer. Een enkele gebruiker gaf aan om de tablet ook te gebruiken om te zoeken via Google bij fiscale vraagstukken tijdens het werk.

Alle gebruikers in het bezit van een tablet hebben aangegeven dat zij hun tablet vaker zakelijk zouden gebruiken als zij ook de software die zij zakelijk gebruiken er op kunnen gebruiken. Conclusie: 90.5% van de gesproken gebruiker is in het bezit van een tablet. De tablet wordt nu nog weinig zakelijk gebruikt, omdat zij er zakelijk gezien nog niet veel mee kunnen doen, anders dan e-mail.

Bezit smartphones:

19 van de 21 (90,5%) is in privé bezit van een smartphone. Geen van de gebruikers heeft een zakelijke smartphone in bezit. Zakelijk wordt de smartphone door 7 van de 21(33,3%) gebruikers gebruikt.

Conclusie: Het tablet en smartphone bezit staat gelijk aan elkaar onder de gesproken gebruikers.

4.1.2 Welke wensen hebben gebruikers voor de Elsevier-software voor mobiele apparaten?

De gebruikers willen de volgende functies graag zien en hebben dit direct genoemd:

- Aangifte bekijken, bewerken en invoeren (tablet) 21 van 21
- Aangifte bekijken, bewerken (smartphone) 15 van 21
- Statuslijst van aangiften bekijken 12 van 21
- (Klantdossier) Informatie van de klant bekijken en bewerken 21 van de 21
- Naslag bekijken 21 van 21
- Berekening maken 2 van 21
- Notities maken 19 van 21

4.1.3 Wanneer kunnen zij gebruik maken van mobile apparaten om het werkproces te versnellen?

Werkproces stap	Kans
1. Klanten krijgen	n.v.t.
2. Klantgegevens verwerken	• Ondersteuning bieden voor het beheersen van het ontvangen van klantstukken • Fysieke klantstukken direct digitaliseren via de camera van het mobile apparaat • Digitaal delen van de aangifte met de klant
3. Accountancy	Importeren/overnemen van informatie uit boekhoudings-software.
4. Aangifte invoeren	• Converteren van een oudere aangifte duidelijker en gebruiksvriendelijker laten werken • Inzicht geven in de berekeningen die de software automatisch maakt • Uitleg geven over fiscale inhoud bij specifieke situaties • Tegelijk kunnen werken in dezelfde aangifte
5. Aangifte invoeren	Op afstand elkaars werk controleren
6. Rapportage opstellen	Uitbreiden van de mogelijkheden om de rapportage aan te passen.
7. Adviseren aan de klant	n.v.t.
8. Accorderen door de klant	Digitale accordering bieden
9. Aangifte indienen	Meldingen oid toevoegen wanneer een aangifte is ingevoerd/geopend maar nog niet is ingediend na een bepaalde periode.
10. EKA ontvangen	Berichtencentrum met meldingen zoals het ontvangen van een EKA.
11. Factureren aan de klant	Samenwerken met facturatiesoftware voor het exporteren van tijd die per klant besteed is.

Tabel 1: Resultaten ondezoeksvraag 1.3

4.1.4 Wanneer en waarvoor zouden zij op locatie van de Elsevier-software gebruik kunnen maken?

Thuis:

- Aangifte invoeren
- Aangifte bekijken
- Naslag bekijken

Bij de klant/op locatie met klanten:

- Aangifte bekijken/invoeren
- Klantgegevens openen/bewerken
- Klantstukken uploaden/foto's van maken

Anders:

- Naslag lezen bij verloren tijd

4.2 Waaruit zou een gecombineerde app van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal, voor tablets en smartphones, uit moeten bestaan volgens de gebruikers, en waarom?

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de validatie van de schetsen voor de gecombineerde app van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal weergegeven. In deze fase is er met 4 gebruikers gesproken. Voor deze fase in het onderzoek zijn de schetsen gemaakt, de lijst ervan is te zien in tabel 2.

Schetsen	Tablets	Smartphones
1. Dashboard	x	x
2. Taken	x	x
3. Klantenlijst	x	x
4. Klantdossier	x	x
5. Aangiftelijst	x	x
6. Aangifte	x	x
7. Rekentools	x	
8. Naslag		x
9. Tweede scherm	x	
10. Presenteren	x	

Tabel 2: Lijst ontwerpschetsen

In Figuur 1 staat de schets van het klantdossier. De rest van de schetsen zijn te vinden in de bijlagen.

Figuur 1: Ontwerpschets klantdossier

4.2.1 Voldoet Elsevier Nextens voor tablets en smartphones aan de verwachtingen van de gebruikers?

Er is steeds voorafgaand aan het laten zien van de schetsen aan de gebruikers per onderdeel gevraagd wat zij verwachtten om te gaan zien. Hierna volgen de resultaten uit deze vragen, wanneer de verwachting van de gebruikers niet aansloot bij het ontwerp.

1. Dashboard
   "Bij het openen van de app zou ik het menu als eerste willen zien, dan kan ik gelijk naar het scherm toe waar ik naar toe wil."
   Deze quote is van toepassing op 3 van de 4 gesproken gebruikers.

De andere schermen deden wat de gebruikers aangaven dat zij verwachten dat het zou doen.

4.2.2 Hoe kunnen de schetsmatig uitgewerkte ideeën voor Elsevier Nextens mobile verbeterd worden om aan te sluiten bij het werkproces van de gebruikers?

Tijdens het onderzoek met de gebruikers is er telkens bij het laten zien van de schetsen per onderdeel gevraagd of de gebruikers nog iets zouden willen veranderen aan de schetsen of er aan willen toevoegen.

Schets	Verbetering
1. Dashboard	"Geen dashboard laten zien, maar direct het menu. Dashboard zou ik niet gebruiken."
2. Taken	• "Ik zou het willen zien in de vorm van een postbus. " • "Ik zou niet snel zelf taken maken. "
3. Klantenlijst	"Voor mij zijn alle tabellen niet heel relevant, op tablets is de naam en e-mailadres voldoende, op smartphones is de naam en het telefoonnummer voldoende."
4. Klantdossier	• "ruimte voor advies in het klantdossier, documenten etc. zou handig zijn" • "alleen iets over uitstel laten zien als er iets mee aan de hand is, als het goed loopt is het niet nodig" • "als iets niet is ingediend, dan zegt dit nog niet zo veel, waardoor komt dit? bijvoorbeeld: stukken van de klant niet ontvangen" • "notities op klantdossier (hoofdniveau) en specifiek per jaar of aangifte" • "kind-gegevens" • "indeling per jaar of per aangiftesoort" • "koppeling persoon aan onderneming"

	• "voorkeur voor contactmethode aangeven" • "laatste contact en wijze" • "laatste voor deze klant gedaan"
5. Aangiftelijst	• "kolom met wie de verdeling van het werk, deze klant wordt opgepakt door collega" • "ik zou ook een privé-aangifte willen kunnen maken, die collega's niet kunnen bekijken" • "al deze 5 kolommen zijn allemaal niet echt belangrijk, de naam van de klant en de belastingsoort + jaar zijn het belangrijkst" • "wat wel handig is als je ook op prioriteit van de aangiften kan sorteren" • "filteren chronologisch"
6. Aangifte	"Waarom zou je niet vanuit bestaande gegevens redeneren en steeds een stap verder in de detail gaan?"
7. Rekentools	"ik zou niet alleen de rekentool willen kunnen exporteren en opslaan, maar ook kunnen openen in bijvoorbeeld de Excel of Word-app"
8. Naslag	• "ik zou graag een zoekfunctie willen hebben binnen de naslag" • "gek genoeg zou ik op zowel tablets als smartphones alles van de naslag willen kunnen bekijken"
9. Tweede scherm	• "Converteren, FT en meldingen zijn de belangrijkste schermen" • "notities en klantstukken-weergave toevoegen" • "samenwerken met vakliteratuur, extra gekoppeld aan "actualiteiten • "vanuit dit scherm relevante stukken direct in een klantdossier opslaan" • markeren van onderdelen, delen, etc.
10. Presenteren	n.v.t.
11. Toevoegingen	"Ik heebhg "

Tabel 3 Resultaten onderzoeks vraag 2.2

4.2.3 Zouden de gebruikers de app installeren?

De gebruikers hebben het volgende aangegeven:

- “Ik zou de tablet zeker gebruiken”
- “Eerder op de tablet, maar waarom zou ik niet kunnen zeggen”
- “Ja ik zou het wel installeren, op zowel mijn tablet als op mijn smartphone. “
- “Ik zou deze app zeker installeren op mijn tablet en smartphone, naar een webpagina ervan zou ik minder snel gaan denk ik”

4.2.4 Zouden de gebruikers bereid zijn om te betalen voor de app?

De gebruikers hebben hierop de volgende reacties gegeven:

- “het aanbieden als extra functies voor het complete pakket maken het aantrekkelijker om ook FiscaalTotaal te nemen, dat moet je zeker meenemen in het verdienmodel”
- “Ik zou wel eenmalig betalen voor de app(s), maar niet structureel”’
- “moet onderdeel zijn van wat er al bestaat, niet extra. het is een principekwestie”
- “ik zou per tweede scherm-weergave wel een in-app-purchase doen, 300 euro extra zou ik op jaarbasis wel over hebben voor een totaalpakket waarbij ik de app kan gebruiken”

4.2.5 Zien de gebruikers potentie in de nieuwe ideeën?

De gebruikers hebben de volgende reacties gegeven per idee.

Tweede scherm:

- “ik zou er echt meteen een tablet naast zetten als dit allemaal goed werkt”
- “Nee het is wel heel mooi en ik denk dat het voor anderen zeker handig is, maar ik heb ook op mijn pc geen behoefte aan een tweede scherm en mijn iPad ligt niet op het werk”
- “ja zeker! het scheelt veel werk dat ik dan geen gegevens op hoef te zoeken”
- “Geweldig!”

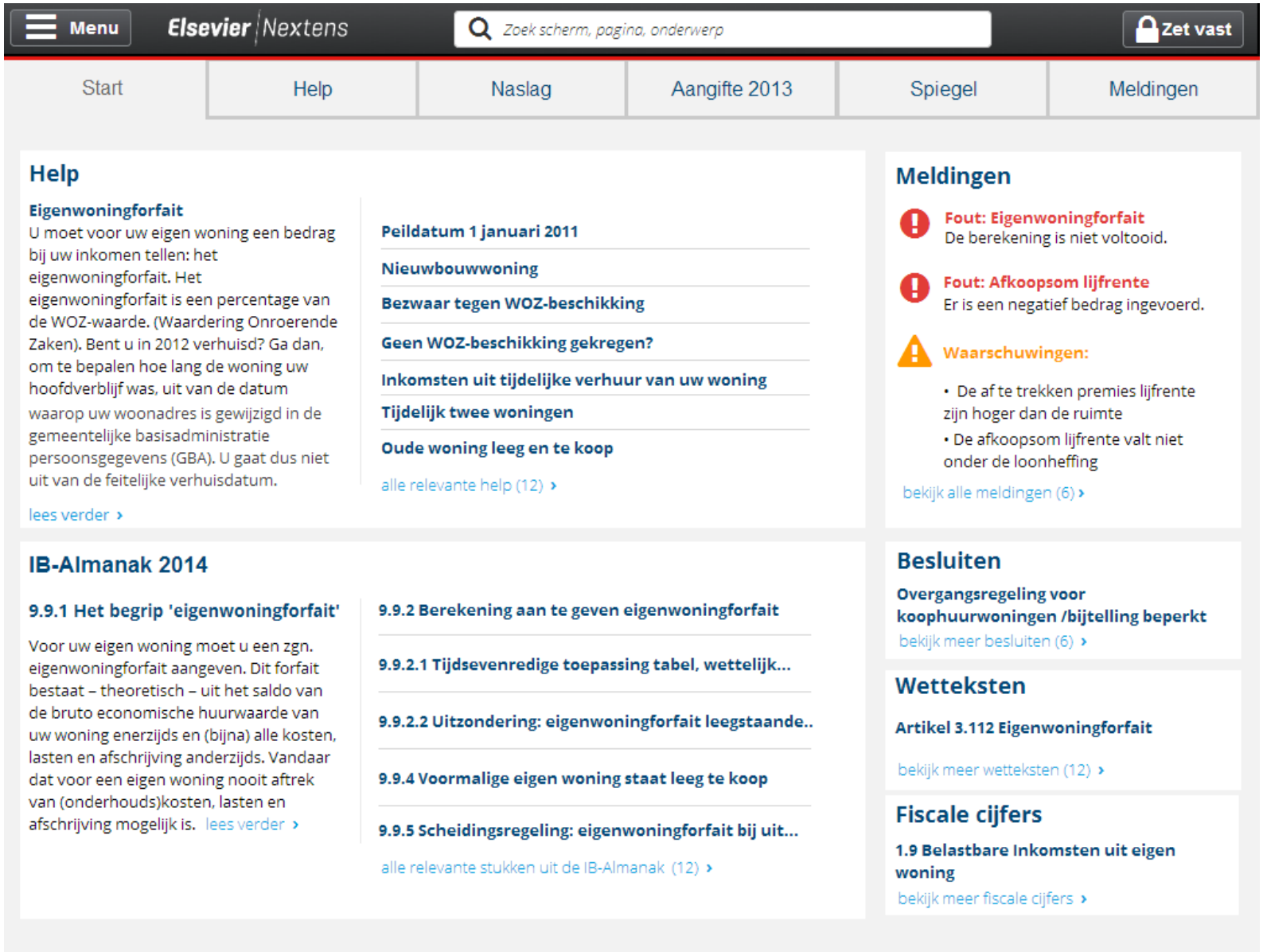
Presenteren:

- "dit zou ik niet gebruiken, mijn klanten zijn echt niet geïnteresseerd in fiscale cijfers"
- "dit zou ik niet gebruiken, mijn klanten zijn toch niet in meer informatie geïnteresseerd (dan wat zij aan belasting moeten betalen of terug krijgen)"
- "nee, onze klanten zijn hier niet in geïnteresseerd"
- "ik zou het meer zien als een manier waarop je ingewikkelde situaties simpel weergeeft zodat klanten het snappen en dat dan makkelijk in een presentatie kan gieten en niet een nieuw presentatieprogramma maken"

4.3 Gaat de fiscale adviseur de tweede-scherm functionaliteit van Elsevier Nextens verkiezen boven de manier waarop zij dit nu doen en waarom?

Met de antwoorden op paragraaf 4.2.5 heeft de afstudeerder kunnen opmaken dat het Tweede Scherm door 3 van de 4 gebruikers als een vatbaar idee werd gezien, op basis van de schetsen die met de gebruikers zijn besproken. Het was echter nog onduidelijk of de gebruikers dit ook echt zouden gaan gebruiken. Vandaar dat ervoor is gekozen om tijdens de concept-fase van het project alleen op het tweede scherm in te gaan. De resultaten uit deze concept-fase worden per sub-deelvraag weergegeven.

In de conceptfase is er een prototype gemaakt voor het tweede scherm. In Figuur 2 wordt de startpagina van het tweede scherm weergegeven. De rest van de tweede-scherm weergaven zijn te vinden in de bijlagen.



Figuur 2: Startscherm prototype

4.3.1 Zijn alle" tweede scherm"-weergaven even belangrijk voor de gebruikers?

De gebruikers is direct gevraagd of zij alle weergaven even belangrijk vonden. Vervolgens is er gevraagd om een top 3 van de weergaven te maken.

- "Meldingen vind ik voor dit scherm super belangrijk (2), omdat ik ze gebruik als een controle op mijzelf. Het zien van een aangifte van een eerder (3) jaar vind ik ook heel handig. Dan kan ik goed mee anticiperen op de huidige situatie. Naslag (1) is het belangrijkst, als ik hier aan ga wennen kan ik niet meer zonder denk ik zo."
- "Ik vind de spiegel-functie niet heel erg belangrijk. Ik snap niet waar je dat voor zou gebruiken. Foutmeldingen vind ik overdreven. Als het al in het eerste scherm staat dan vind ik dat voldoende.
  Ik vind de naslag dan het belangrijkst, dat is heel handig."
- Ik vind het allemaal wel belangrijk. Naslag springt er echt uit.
  1. naslag, 2. spiegel (handig om even bij een collega mee te kijken of samen naar een probleem te kijken), 3. meldingen
- Naslag en meldingen vind ik belangrijk. De derde is dan de hulp. Het is vooral handig dat ik veel informatie niet meer zelf hoef op te zoeken.

4.3.2 Begrijpen de gebruikers wat er mogelijk is met het tweede scherm zonder extra uitleg?

De afstudeerder heeft de gebruikers de volgende context gegeven:

- Een taak die de gebruikers moesten uitvoeren (informatie opzoeken)
- Het eerste scherm in de vorm van een afbeelding
- Een iPad met daarop het tweede scherm geopend

De gebruikers hebben geen vragen gesteld na het krijgen van de context.

4.3.3 Zouden de gebruikers eerder de huidige informatievoorzieningen gebruiken of liever het “Tweede scherm” gebruiken?

De afstudeerder heeft deze vraag in twee delen beantwoord.

Versnelt het “tweede scherm”-functionaliteit het werkproces van de gebruikers?

Via huidige wijze	Via het tweede scherm	Sneller
189 seconden	32 seconden	157 seconden
82 seconden	44 seconden	38 seconden
316 seconden	54 seconden	262 seconden
158 seconden	36 seconden	122 seconden

Tabel 4: Taak 1: Arbeidskorting 2011

Via huidige wijze	Via het tweede scherm	Sneller
274 seconden	67 seconden	207 seconden
184 seconden	63 seconden	121 seconden
124 seconden	72 seconden	52 seconden
245 seconden	48 seconden	197 seconden

Tabel 5: Taak 2: Eigenwoningforfait 2014

Op welke wijze heeft het financiële aspect van het “tweede-scherm” invloed op deze keuze?

Geen van de gebruikers is over directe financiële redenen begonnen zoals kosten of iets dergelijks. De gebruikers geven wel allemaal aan dat zij verwachten tijd te besparen, dat op zijn beurt indirect geld oplevert.

Heeft het gebruiken van het tweede scherm impact op de algemene werkwijze van de gebruikers? (nieuwe of andere routine?)

Hieronder volgen een paar citaten van gebruikers waarin deze vraag wordt beantwoord.

- "Ja ik verwacht veel tijd te besparen, waardoor we meer klanten kunnen aannemen. Met de spiegel-weergave kan ik makkelijk de tablet op pakken en even met een collega mijn aangifte bespreken. Zo kan je makkelijker verder en hoef ik niet een collega mee te laten komen naar mijn scherm. Het is een kortere onderbreking van zijn of haar werk, waardoor ik verwacht dat wij dat vaker gaan doen."
- "Versnellen van ons proces om niet meer fysiek te werken. Zodat we niet meer papier gebonden werken. Er is een grote groep klanten waar wij bij langs gaan. Dan nemen wij fysieke documenten van hen mee om op kantoor te kopiëren. Vaak als wij naar de klant toe gaan hebben wij echt een koffer nodig voor alle documenten. Daarna moeten die weer teruggebracht worden.
  Met de tablet zou ik hier foto's van kunnen maken en misschien met Nextens direct onder het klantdossier op kunnen slaan? Dat betekent dat de intake van klantgegevens moet veranderen. Dan kunnen we ook meer thuis gaan werken."
- "Ja ik zal eerder een oudere aangifte openen tijdens het invoeren van een nieuwe aangifte. Ik denk dat mijn advies nog net iets degelijker zal zijn."
- "Ik denk dat ik mij meer kan richten tot advies in de tijd die ik nu kwijt raak aan het uitzoeken van iets."

Directe antwoorden op de sub-deelvraag (Zou u het tweede scherm gebruiken als vervanger van de wijze waarop u nu inhoudelijke informatie op zoekt?)

- "Ik zou het zeker op het tweede scherm gebruiken. Mijn ouders minder snel, omdat ze het nou eenmaal gewend zijn om de almanak te pakken. En niet omdat ze tablets niets vinden (ze hebben er allebei 1), maar meer omdat ze vergeten dat het kan. Voor hen heeft het groeitijd nodig. Als ik er mee ga werken gaan ze de voordelen er zeker van zien, waardoor ik verwacht dat ze het ook gaan gebruiken. Ik zal ze alleen af en toe er aan moeten herinneren."
- "Ik zou juist het tweede scherm gebruiken. Het kan voor ons de laatste zet zijn om helemaal digitaal te gaan werken. Zeker omdat het veel werk kan besparen en het werk ook leuker maakt. Het gaat meer om het advies."
- "In het begin zou ik uit gewoonte nog wel de almanak pakken. Maar aan het tweede scherm zou ik wel kunnen wennen."
- "Ja, als er informatie naar me toekomt dan scheelt dat tijd voor me. Als ik onder druk sta (bijvoorbeeld als ik een deadline heb) ga ik niet uitgebreid uitzoeken of alles klopt. Dan ga ik helemaal uit van meldingen in de software. Als de informatie naar me toekomt dan zou ik het wel bekijken, waardoor ik tegelijk ook degelijker advies kan leveren."

4.3.4 Zien de gebruikers genoeg toegevoegde waarde om het tweede scherm op een tablet te gebruiken?

Deze vraag is direct aan de gebruikers gesteld. In de volgende vorm: Zou u deze "tweede scherm"-functionaliteit liever op een tablet of als tweede scherm op uw computer gebruiken?

- "Tablet is makkelijker. Je kan er mee bewegen en even naar een collega toe. Dan heb je gelijk de aangifte waar je net mee bezig was bij je."
- "Allebei. Het mooie van de tablet is dat ik makkelijk kan verplaatsen en even iets aan een collega kan laten zien om te overleggen of te bespreken. Als ik gefocust aan het werk ben is een tweede scherm bij mijn computer ook handig."
- "Op desktop zou ik toch eerder zeggen. Ik werk alleen, dus op mijn tablet is niet handiger. Ik hoef niet mijn scherm op te pakken. .Ik zou misschien wel de spiegel-functie voor klanten gebruiken op mijn tablet."
- "Allebei. Ik werk 50% van mijn tijd thuis. Dan heb ik niet mijn tweede desktopscherm. Om dan mijn tablet op deze manier als tweede scherm te gebruiken vind ik erg handig. Ik neem ook vaak de aangifte door met mijn klanten. Als ik dan de spiegel-weergave aan zet dan zien zij zonder afleiding wat ik op dat moment geselecteerd heb. Dat vind ik erg handig."

4.3.5 Gaan de adviseurs informatie van het tweede scherm opslaan om later terug te lezen of om het aan een klant te laten zien?

Deze vraag is direct aan de gebruikers gesteld. In de volgende vorm: Zou u informatie van het tweede scherm willen opslaan in een leeslijst, of onder een klantdossier?

- "We delen nu al informatie intern via de mail, dus dan zouden we dit zeker gebruiken. Ook onder een klantdossier delen zou ik wel gebruiken, dan kan ik relevante informatie onder een klant opslaan en later aan worden herinnert. Een leeslijst zou ik volstoppen en daarna vergeten. Zo werkt dat bij mij. Zou ik ook een document kunnen doormailen aan een andere adviseur vanuit de software? Bijvoorbeeld als de klant bij een hypotheekadviseur zit. Dat komt vaker voor."
- "Ja dat doen wij nu ook al. Dit maakt het veel makkelijker.
- "Als het duidelijk is of ik het alleen in mijn gedeelte van het klantdossier zet of ook naar de klant verstuur."
- "Ja de leeslijst zou ik zeker gebruiken, ik lees vaak iets na als ik verloren tijd heb (omdat ik bijvoorbeeld in het openbaar vervoer zit).Als ik het in het klantdossier kan zetten dan kan ik er ook later weer aan herinnert worden, maar misschien ook delen met de klant? Delen is ook handig als ik bijvoorbeeld iets met een collega wil delen."

5. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek.

Probleemstelling

De Data Solutions Group heeft met de overgang naar software in de cloud de mogelijkheid gekregen om Elsevier Nextens ook aan te gaan bieden voor mobile gebruik.

Op dit moment verwacht de Data Solutions Group dat Elsevier Nextens voor mobile gebruik wenselijk is; er is alleen nog geen formeel onderzoek naar gedaan. Met het onderzoek moet beantwoord worden of er een versie voor tablets, mobiele telefoons, of allebei moet komen en met welke functionaliteiten dat dan gewenst is. De Data Solutions Group wil dit uitgewerkt zien tot een testbaar prototype.Het antwoord op de probleemstelling bestaat uit 3 hoofdonderdelen:

- Is er een wens naar Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal voor tablets en/of smartphones?
- Waaruit zou een gecombineerde app van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal, voor tablets en smartphones, uit moeten bestaan volgens de gebruikers, en waarom?
- Gaat de fiscale adviseur de tweede-scherm functionaliteit van Elsevier Nextens verkiezen boven de manier waarop zij dit nu doen en waarom?

Is er een wens naar Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal voor tablets en/of smartphones?

Op dit moment is 90,5% van de gesproken gebruikers in het bezit van zowel een tablet als een smartphone. Alle gebruikers met een tablet waren in het bezit van een iPad. Hieruit valt te concluderen dat de gesproken gebruikers van een app voor Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal gebruik zouden kunnen maken.

In de gesprekken met gebruikers is naar voren gekomen dat de gesproken gebruikers een app voor Elsevier Nextens en FiscaalTotaal wensen. Dit zou in ieder geval moeten bestaan uit de volgende onderdelen:

1. Aangifte invoeren (alleen op tablets), bewerken en bekijken
2. Statuslijst van de aangiften bekijken
3. Informatie van de klant bekijken
4. Naslag bekijken
5. Notities maken

Waaruit zou een gecombineerde app van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal, voor tablets en smartphones, uit moeten bestaan volgens de gebruikers, en waarom?

Schetsen	Antwoord
1. Dashboard	Moet niet in de app terugkomen. Het is efficiënter om direct een menu te tonen. De gebruikers konden ook niet aangeven wat er op het dashboard aan informatie zou moeten komen.
2. Taken	Moet in de app terug komen in de vorm van een postbus. Pushmeldingen alleen geven als de gebruiker dat expliciet zelf instelt. Dit heeft er mee te maken dat de meeste gebruikers hun privé tablet en/of smartphone ook zakelijk gaan gebruiken.
3. Klantenlijst	Moet in de app terug komen. De kolommen moeten aangepast kunnen worden naar de wens van de gebruiker. Op een smartphone zou basis de naam van de klant en het telefoonnummer voldoende. Op de tablet is de naam, geboortedatum en het e-mailadres voldoende. Bij grotere bedrijven kan het BSN-nummer handig zijn.
4. Klantdossier	Moet in de app terug komen. Het zou handig zijn als: • Documenten die de adviseur gebruikt per klant op kunnen slaan in het klantdossier. Vervolgens kan er dan door de adviseur of collega's op elk moment en elk apparaat worden geopend • Alleen iets laten zien over de uitstelregeling als er iets verkeerd gaat • Notities op klantniveau en op aangifteniveau • Ruimte voor het opslaan van kind-gegevens • Vanuit een contactpersoon direct naar de persoonlijke IB aangifte en naar het klantdossier of de aangifte van de onderneming van de contactpersoon
5. Aangiftelijst	Moet in de app terug komen. Het zou handig zijn als: • het een "status"-kolom bevat • het privé kunnen maken van een aangifte (zodat collega's het niet kunnen openen) • alleen de kolommen: naam, belastingsoort en jaar zijn belangrijk • sorteren op prioriteit
6. Aangifte	Moet in de app terug komen. Het is op de smartphone handiger om vanuit een totaaloverzicht te navigeren naar een specifieker deel van de aangifte.
7. Rekentools	Moet in de app terug komen. Het zou mooi zijn als de tool op de tablet of smartphone geopend kan worden in de Excel/Word app.

8. Naslag	Moet in de app terug komen. De gebruikers willen het graag helemaal compleet terug vinden in de tablet en/of smartphone app. Een zoekfunctie is heel belangrijk voor naslag.
9. Tweede scherm	Moet in de app terug komen voor de tablet. De gebruikers verwachten dat het veel tijd gaat opleveren. De gebruikers zien graag de volgende weergaven: • Help • Naslag • Aangifte eerder jaar • Spiegel • Meldingen
10. Presenteren	De gebruikers hebben aangegeven dit idee niet te gaan gebruiken.

Tabel 6: Conclusie inhoud gecombineerde app

Gaat de fiscale adviseur de tweede-scherm functionaliteit van Elsevier Nextens verkiezen boven de manier waarop zij dit nu doen en waarom?

De gebruikers begrijpen direct wat het tweede scherm doet en stellen er geen vragen over wanneer zij de context hebben gekregen die zij gewoonlijk ook hebben.

De gebruikers hebben allemaal een test uitgevoerd waarop zij specifieke informatie, eerst via de wijze moesten opzoeken en vervolgens via het tweede scherm op moesten zoeken. De gebruikers hebben allebei de taken met het tweede scherm sneller uitgevoerd dan via de wijze waarop zij dat nu doen. De gebruikers geven (zonder exact te weten hoeveel sneller zij waren) aan dat zij verwachten veel tijd te besparen door het gebruiken van het tweede scherm. Zij verwachten dat hun werkwijze positief gaat veranderen, bijvoorbeeld door onder andere makkelijker met collega's fiscale vraagstukken te bespreken, door makkelijker de stap te maken om helemaal digitaal te gaan werken zodat er meer thuis gewerkt kan worden en door degelijker en vaker fiscaal te adviseren (in plaats van alleen de aangifte in te voeren). De gebruikers zien zowel kans voor een tablet versie van het tweede scherm als een versie voor op computers. Allebei de mogelijkheden hebben eigen voor en nadelen, maar het belangrijkste voordeel van de tablet, is dat er een andere werkhouding aangenomen kan worden en dat het makkelijk meegenomen kan worden om iets met klanten of collega's te bespreken.

Het advies

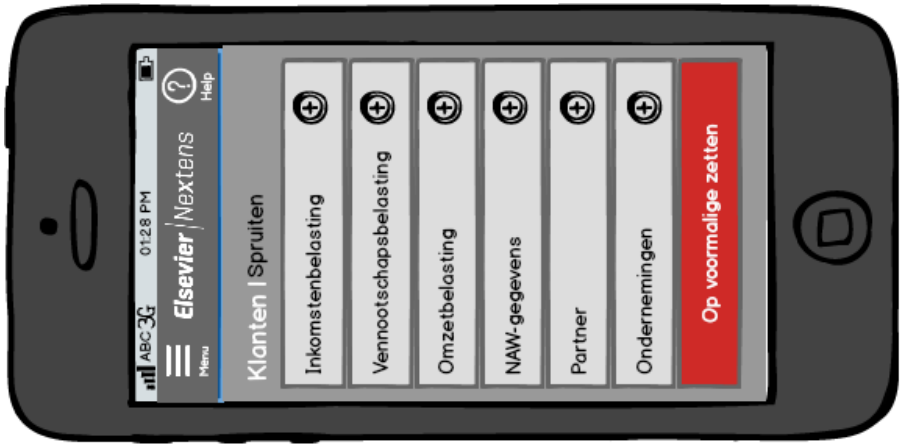
De afstudeerder wil Reed Business Media adviseren om een app uit te brengen waarbij Elsevier Nextens en FiscaalTotaal worden gecombineerd. Wanneer een klant enkel een van de producten heeft is het verstandig om de app wel een preview zien van de mogelijkheden die de gebruiker niet heeft, zodat de gebruiker het voordeel ervan wel kan zien. De afstudeerder wil de volgende opbouw adviseren voor de tablet app:

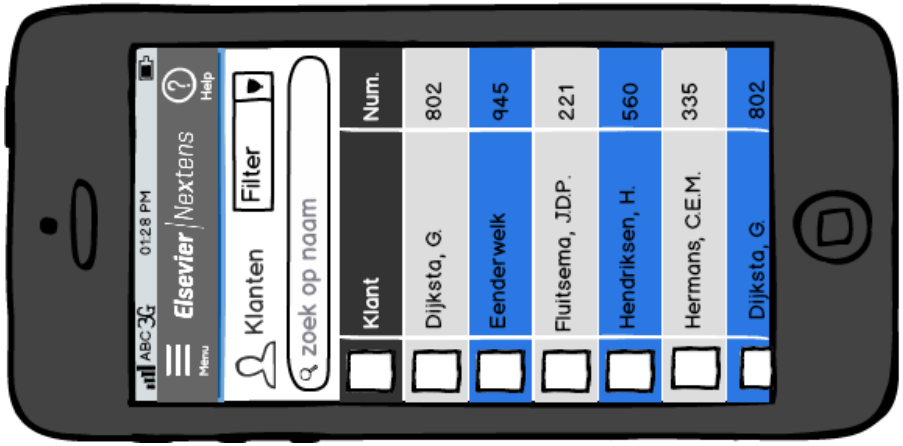
- Menu (bij openen app)
- Klantenlijst
- Klantdossier
    - NAW-gegevens
    - Aangiften
        - Per jaar
            - Per soort
    - Fiscale partners
    - Ondernemingen
    - Kinderen
    - Notities
    - Acties
        - Uitstel aanvragen
        - Op voormalige zetten
    - Klantstukken (documenten die gecommuniceerd zijn via het klantenportaal)
    - Naslag (informatie gekoppeld aan de klant, interessant voor deze klant etc)
- Aangiftelijst
- Aangifte (openen, bewerken en invoeren)
- Naslag
    - Fiscaal nieuws
    - Almanakken
    - Fiscale wijzers
    - Themadossiers
    - Recht
        - Besluiten
        - Wetteksten
        - Jurisprudentie
    - Checklists
    - Rekentools
- Tweede scherm
    - Startpagina
    - Help
    - Naslag
        - Almanak
        - Fiscale wijzers
        - Besluiten
        - Wetteksten
    - Aangifte eerder jaar
    - Spiegel
    - Meldingen

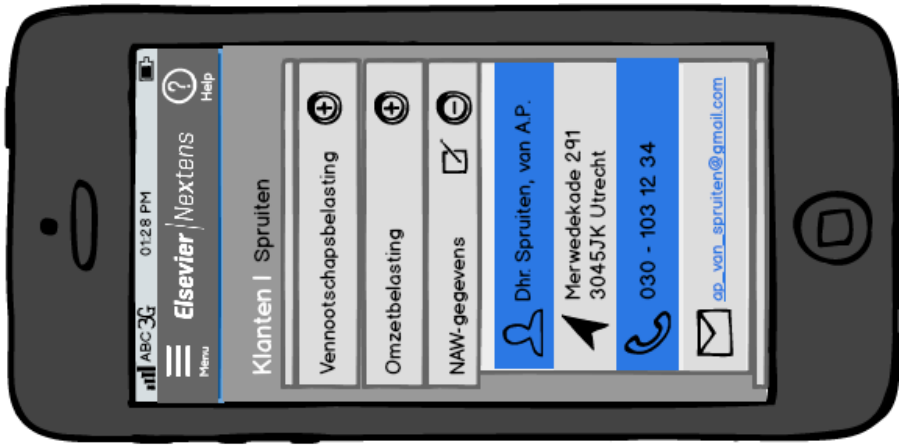
De afstudeerder wil adviseren om op de smartphone versie dezelfde mogelijkheden mogelijk te maken, met daarbij een uitzondering voor:

- Aangifte, alleen openen en bewerken van een eerder ingevoerde aangifte
- Tweede scherm-functionaliteit is voor smartphones niet aan te raden vanwege het schermformaat

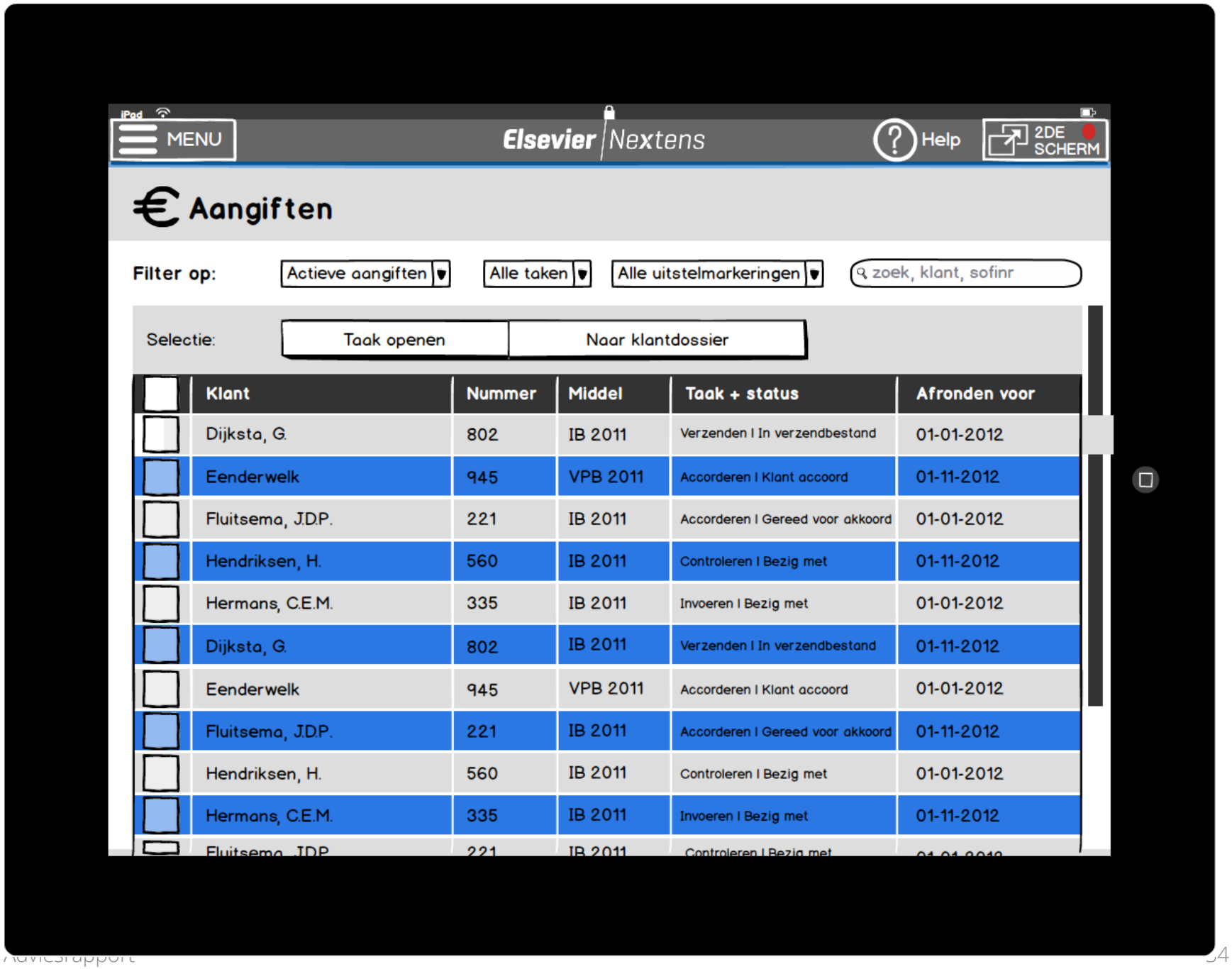
Bijlage A: Ontwerpschetsen


ABC 3G
01:28 PM
Menu
Elsevier Nextens
Help
Klanten I Spruiten
Inkomstenbelasting
Vennootschapsbelasting
Omzetbelasting
NAW-gegevens
Partner
Ondernemingen
Op voormalige zetten


ABC 3G
01:28 PM
Menu
Elsevier Nextens
Help
Klanten
Filter
zoek op naam
Klant
Num.
Dijksta, G.
802
Eenderwelk
945
Fluitsema, J.D.P.
221
Hendriksen, H.
560
Hermans, C.E.M.
335
Dijksta, G.
802

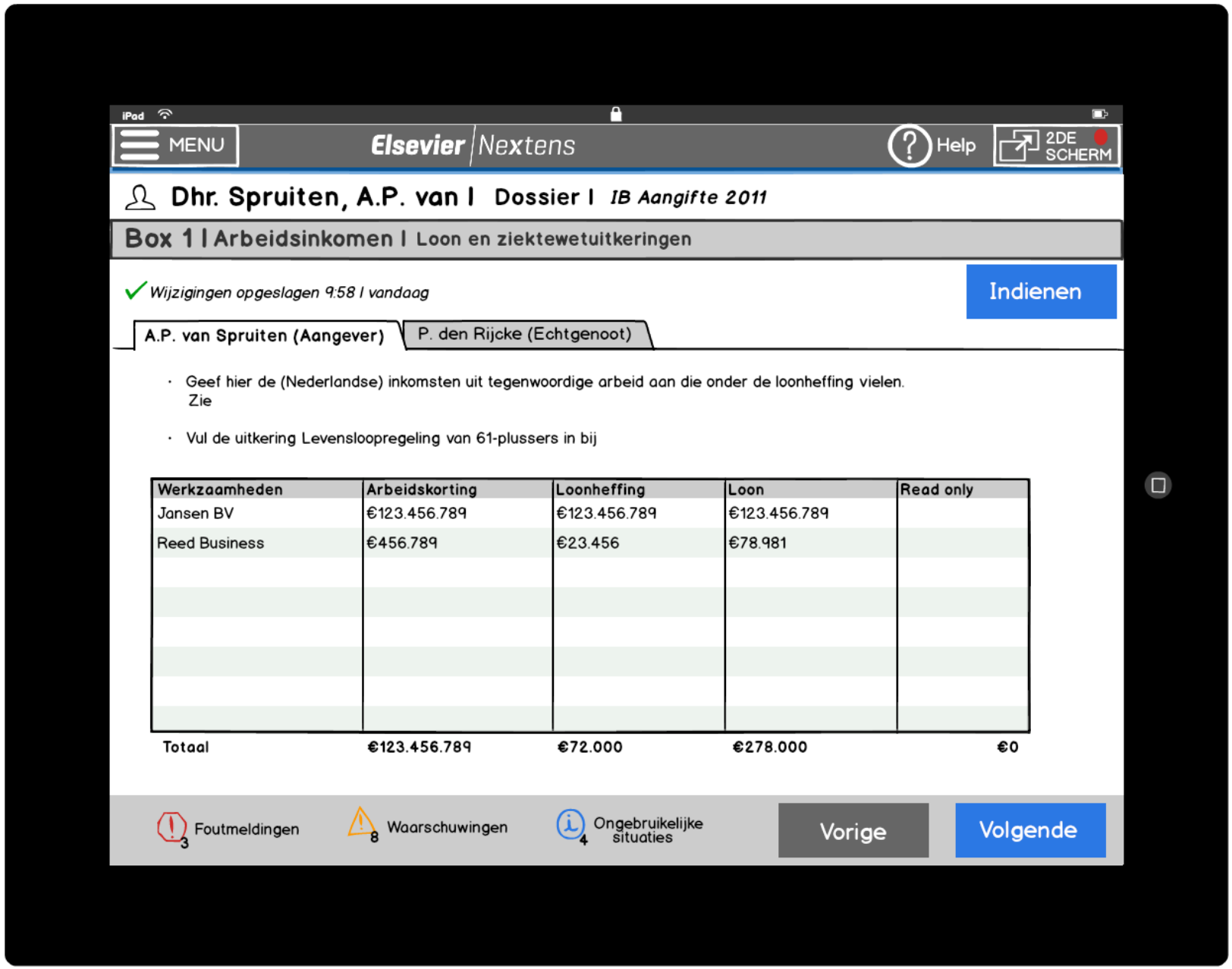

ABC 3G
01:28 PM
Menu
Elsevier Nextens
Help
Klanten I Spruiten
Vennootschapsbelasting
Omzetbelasting
NAW-gegevens
Dhr. Spruiten, van A.P.
Merwedekade 291
3045JK Utrecht
030 - 103 12 34
op_van_spruiten@gmail.com

iPad
MENU
Elsevier Nextens
Help
2DE SCHERM
Klanten I Dhr. Spruiten, A.P. van
Inkomstenbelasting
2011
Aangifte
Invoeren
Aanslag
Nog niet ontvangen
Status uitstel
Tot 01-05-2013
2010
2009
2008
2007
Vennootschapsbelasting
NAW-gegevens
Adres:Merwedekade 291
3045JK Utrecht
Tel.: 030 - 103 12 34
E-mail:
ap_van_spruiten@gmail.com
Bewerken
Partner
2006 - heden
P. den Rijcke
458 I 1234 56 789
Ondernemingen
2010 - heden
Eenderwelk BV
945 I 5035 17 094

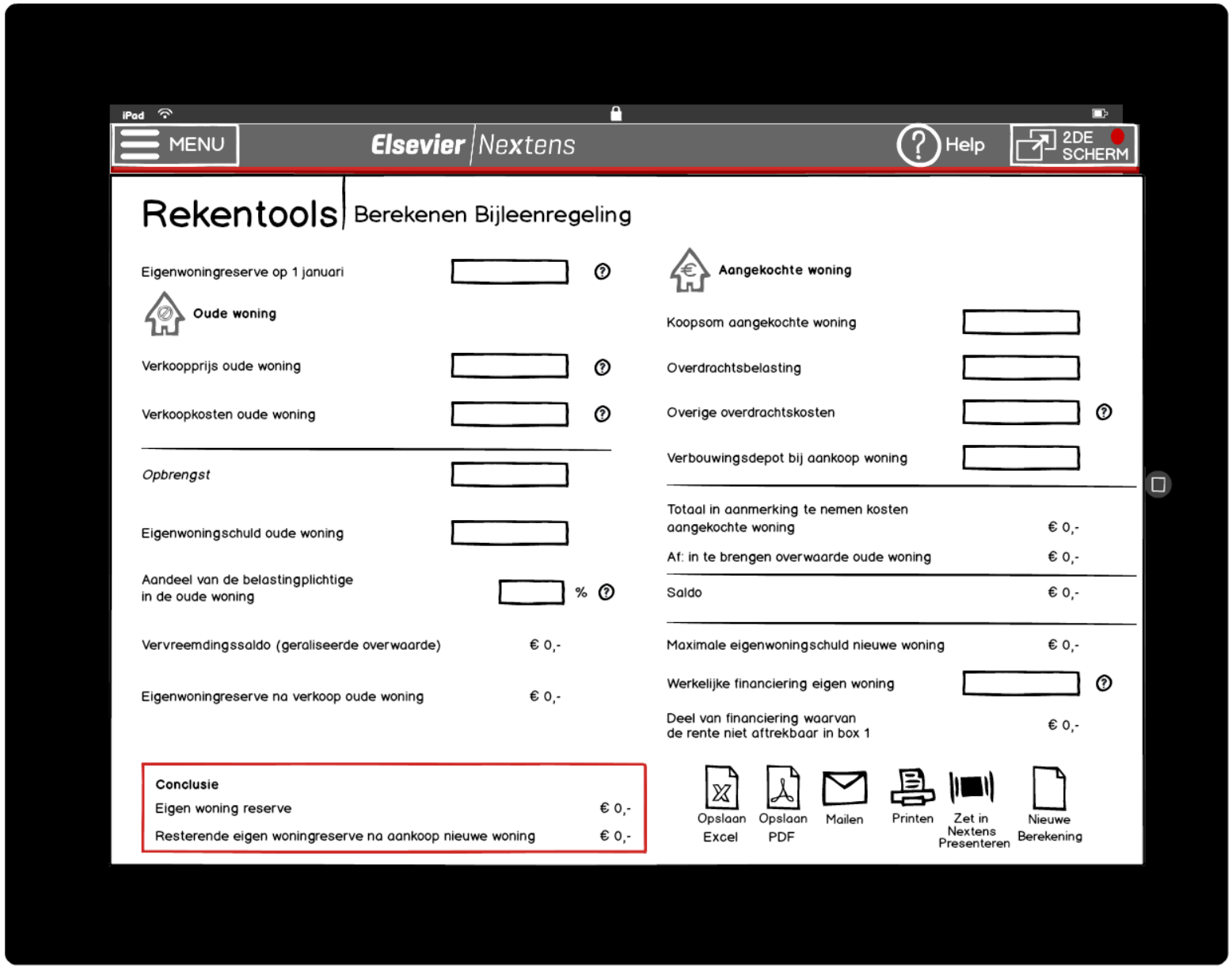

iPad
MENU
Elsevier Nextens
Help
2DE SCHERM
Aangiften
Filter op:
Actieve aangiften
Alle taken
Alle uitstelmarkeringen
zoek, klant, sofinr
Selectie:
Taak openen
Naar klantdossier
Klant
Nummer
Middel
Taak + status
Afronden voor
Dijksta, G. 802 IB 2011 Verzenden I In verzendbestand 01-01-2012
Eenderwelk 945 VPB 2011 Accorderen I Klant accoord 01-11-2012
Fluitsema, J.D.P. 221 IB 2011 Accorderen I Gereed voor akkoord 01-01-2012
Hendriksen, H. 560 IB 2011 Controleren I Bezig met 01-11-2012
Hermans, C.E.M. 335 IB 2011 Invoeren I Bezig met 01-01-2012
Dijksta, G. 802 IB 2011 Verzenden I In verzendbestand 01-11-2012
Eenderwelk 945 VPB 2011 Accorderen I Klant accoord 01-01-2012
Fluitsema, J.D.P. 221 IB 2011 Accorderen I Gereed voor akkoord 01-11-2012
Hendriksen, H. 560 IB 2011 Controleren I Bezig met 01-01-2012
Hermans, C.E.M. 335 IB 2011 Invoeren I Bezig met 01-11-2012

ABC 3G
01:28 PM
Menu
Elsevier Nextens
Help
Aangifte
Filter
zoek, klant, sofinr
Klant
Middel
Dijksta, G.
IB 2011
Eenderwelk
VPB 2011
Fluitsema, J.D.P.
IB 2011
Hendriksen, H.
IB 2011
Hermans, C.E.M.
IB 2011
Dijksta, G.
IB 2011

ABC 3G
01:28 PM
Menu
Elsevier Nextens
Help
Arbeidsinnkomen I Loon en ziekt...
Dhr. A.P. van Spruiten
Jansen BV
Arbeidskorting
€123.456.789
Loonheffing
€123.456.789
Loon
€123.456.789
Nieuwe werkzaamheid
3
8
4


iPad
MENU
Elsevier Nextens
Help
2DE SCHERM
Dhr. Spruiten, A.P. van I Dossier I IB Aangifte 2011
Box 1 I Arbeidsinkomen I Loon en ziektewetuitkeringen
Wijzigingen opgeslagen 9:58 I vandaag
Indienen
A.P. van Spruiten (Aangever)
P. den Rijcke (Echtgenoot)
Geef hier de (Nederlandse) inkomsten uit tegenwoordige arbeid aan die onder de loonheffing vielen. Zie
Vul de uitkering Levensloopregeling van 61-plussers in bij
Werkzaamheden | Arbeidskorting | Loonheffing | Loon | Read only
Jansen BV | €123.456.789 | €123.456.789 | €123.456.789
Reed Business | €456.789 | €23.456 | €78.981
Totaal | €123.456.789 | €72.000 | €278.000 | €0
Foutmeldingen 3
Waarschuwingen 8
Ongebruikelijke situaties 4
Vorige
Volgende

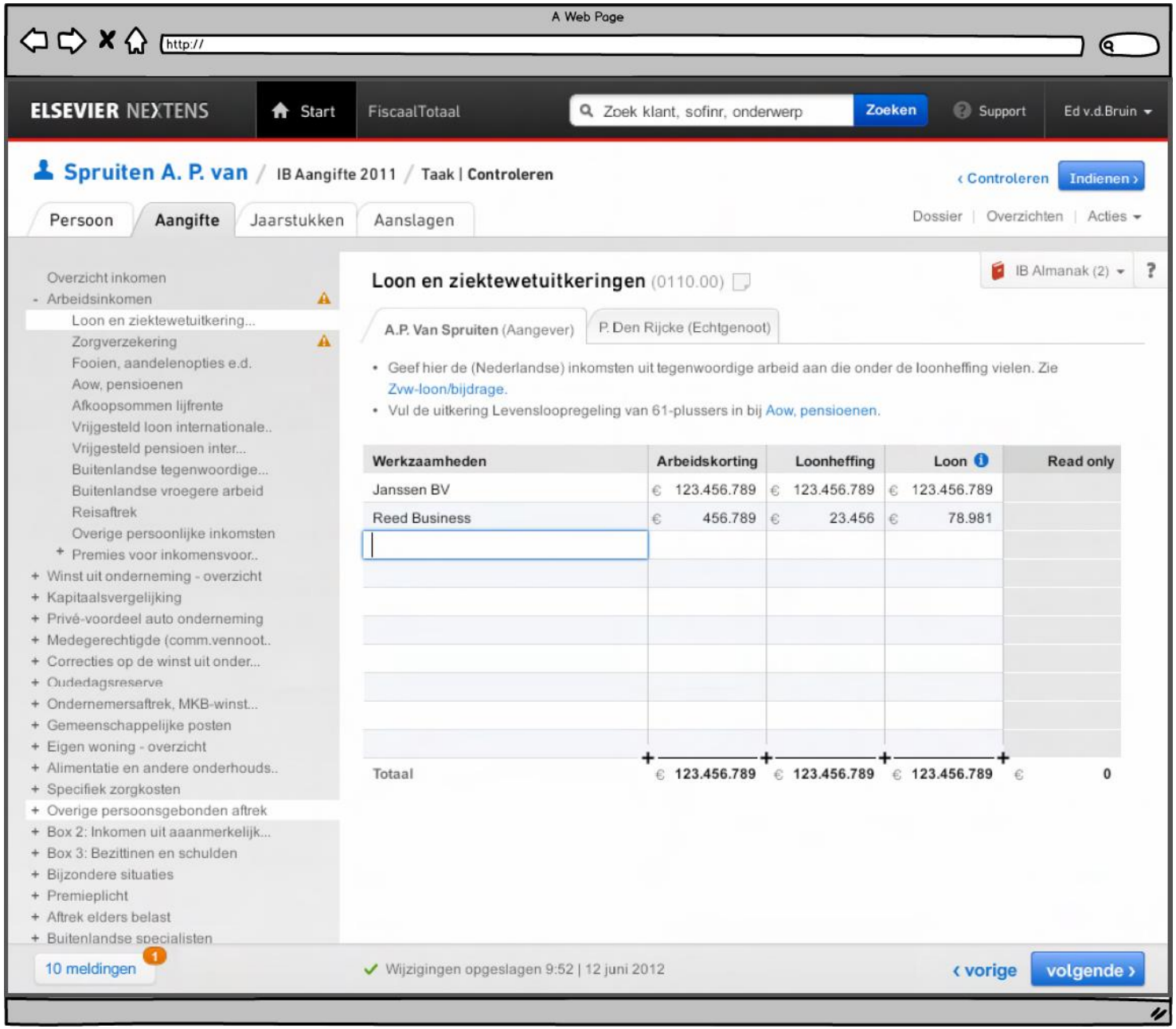
Rekentool


iPad
MENU
Elsevier Nextens
Help
2DE SCHERM
Rekentools
Berekenen Bijleenregeling
Eigenwoningreserve op 1 januari
Oude woning
Verkoopprijs oude woning
Verkoopkosten oude woning
Opbrengst
Eigenwoningschuld oude woning
Aandeel van de belastingplichtige in de oude woning
%
Vervreemdingssaldo (geraliseerde overwaarde)
€ 0,-
Eigenwoningreserve na verkoop oude woning
€ 0,-
Aangekochte woning
Koopsom aangekochte woning
Overdrachtsbelasting
Overige overdrachtskosten
Verbouwingsdepot bij aankoop woning
Totaal in aanmerking te nemen kosten aangekochte woning
€ 0,-
Af: in te brengen overwaarde oude woning
€ 0,-
Saldo
€ 0,-
Maximale eigenwoningschuld nieuwe woning
€ 0,-
Werkelijke financiering eigen woning
Deel van financiering waarvan de rente niet aftrekbaar in box 1
€ 0,-
Conclusie
Eigen woning reserve
€ 0,-
Resterende eigen woningreserve na aankoop nieuwe woning
€ 0,-
Opslaan Excel
Opslaan PDF
Mailen
Printen
Zet in Nextens Presenteren
Nieuwe Berekening

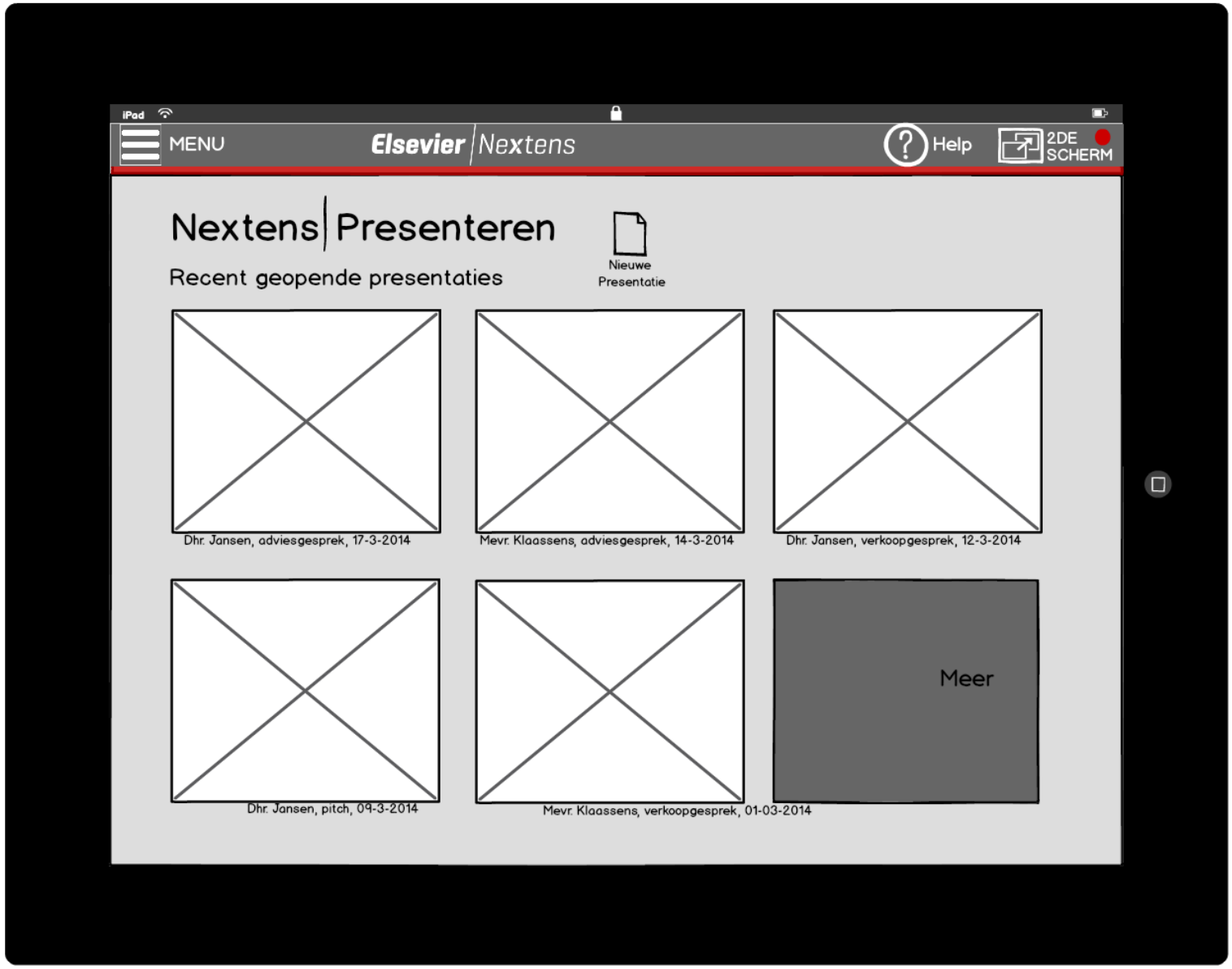
Naslag: Navigatie

Naslag: Navigatie

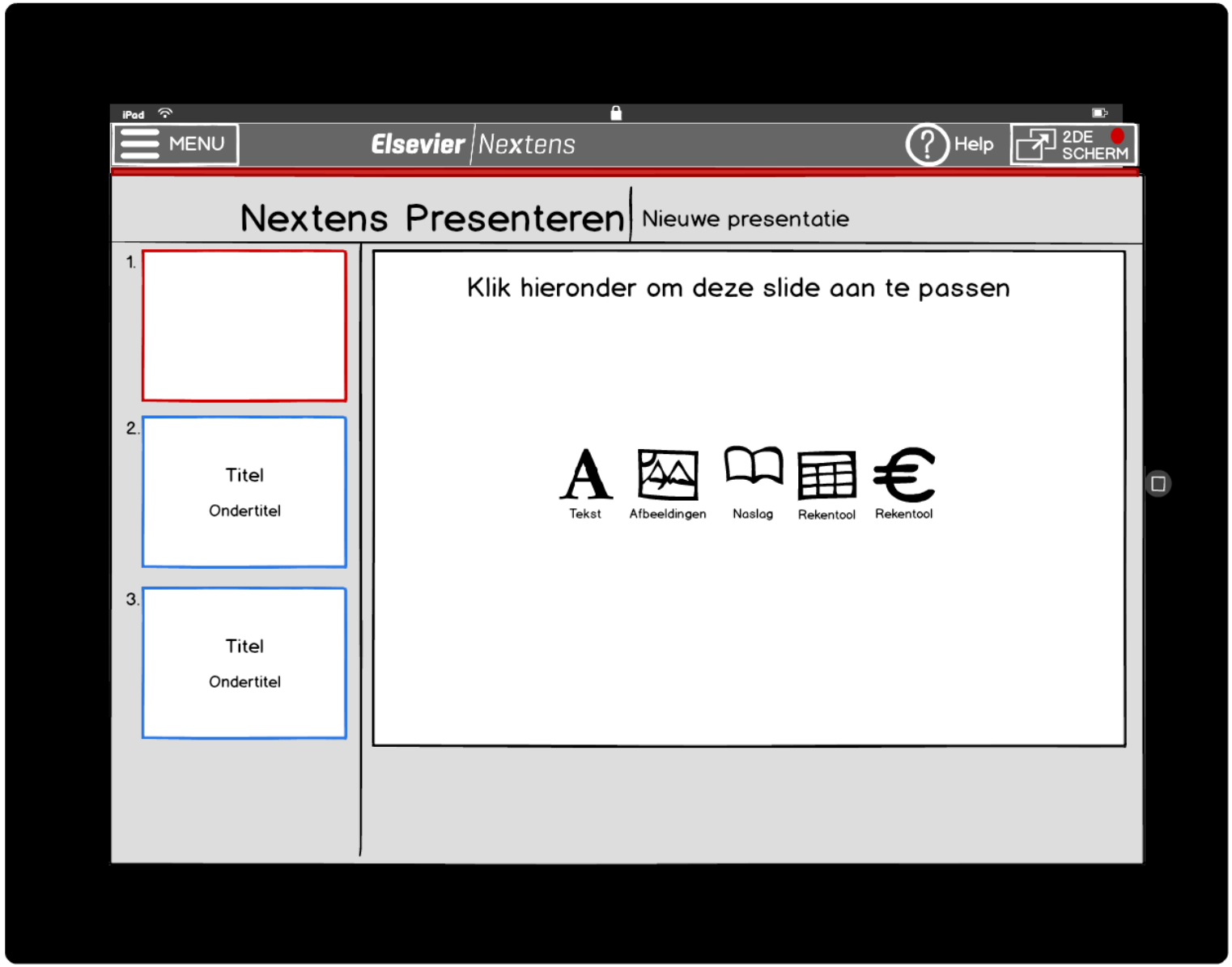
Naslag: Almanak


A Web Page
http://
ELSEVIER NEXTENS
Start
FiscaalTotaal
Zoek klant, sofinr, onderwerp
Zoeken
Support
Ed v.d.Bruin
Spruiten A. P. van / IB Aangifte 2011 / Taak | Controleren
‹ Controleren
Indienen ›
Persoon
Aangifte
Jaarstukken
Aanslagen
Dossier | Overzichten | Acties
Overzicht inkomen
- Arbeidsinkomen
Loon en ziektewetuitkering...
Zorgverzekering
Fooien, aandelenopties e.d.
Aow, pensioenen
Afkoopsommen lijfrente
Vrijgesteld loon internationale..
Vrijgesteld pensioen inter...
Buitenlandse tegenwoordige...
Buitenlandse vroegere arbeid
Reisaftrek
Overige persoonlijke inkomsten
+ Premies voor inkomensvoor..
+ Winst uit onderneming - overzicht
+ Kapitaalsvergelijking
+ Privé-voordeel auto onderneming
+ Medegerechtigde (comm.vennoot..
+ Correcties op de winst uit onder...
+ Oudedagsreserve
+ Ondernemersaftrek, MKB-winst...
+ Gemeenschappelijke posten
+ Eigen woning - overzicht
+ Alimentatie en andere onderhouds..
+ Specifiek zorgkosten
+ Overige persoonsgebonden aftrek
+ Box 2: Inkomen uit aaanmerkelijk...
+ Box 3: Bezittinen en schulden
+ Bijzondere situaties
+ Premieplicht
+ Aftrek elders belast
+ Buitenlandse specialisten
Loon en ziektewetuitkeringen (0110.00)
IB Almanak (2)
A.P. Van Spruiten (Aangever)
P. Den Rijcke (Echtgenoot)
• Geef hier de (Nederlandse) inkomsten uit tegenwoordige arbeid aan die onder de loonheffing vielen. Zie Zvw-loon/bijdrage.
• Vul de uitkering Levensloopregeling van 61-plussers in bij Aow, pensioenen.
Werkzaamheden | Arbeidskorting | Loonheffing | Loon | Read only
Janssen BV | € 123.456.789 | € 123.456.789 | € 123.456.789
Reed Business | € 456.789 | € 23.456 | € 78.981
Totaal | € 123.456.789 | € 123.456.789 | € 123.456.789 | € 0
10 meldingen
1
Wijzigingen opgeslagen 9:52 | 12 juni 2012
‹ vorige
volgende ›

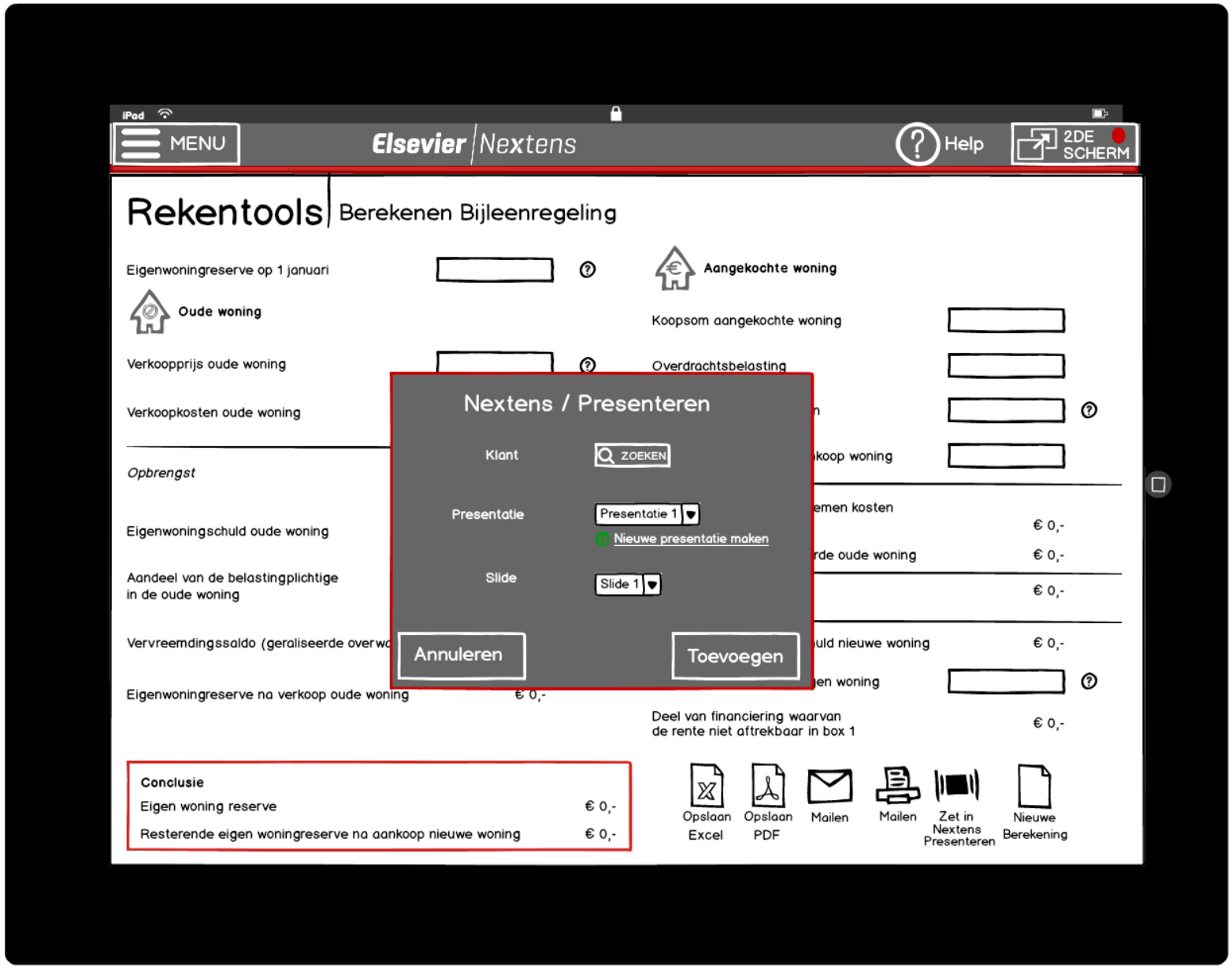
Nextens / Presenteren

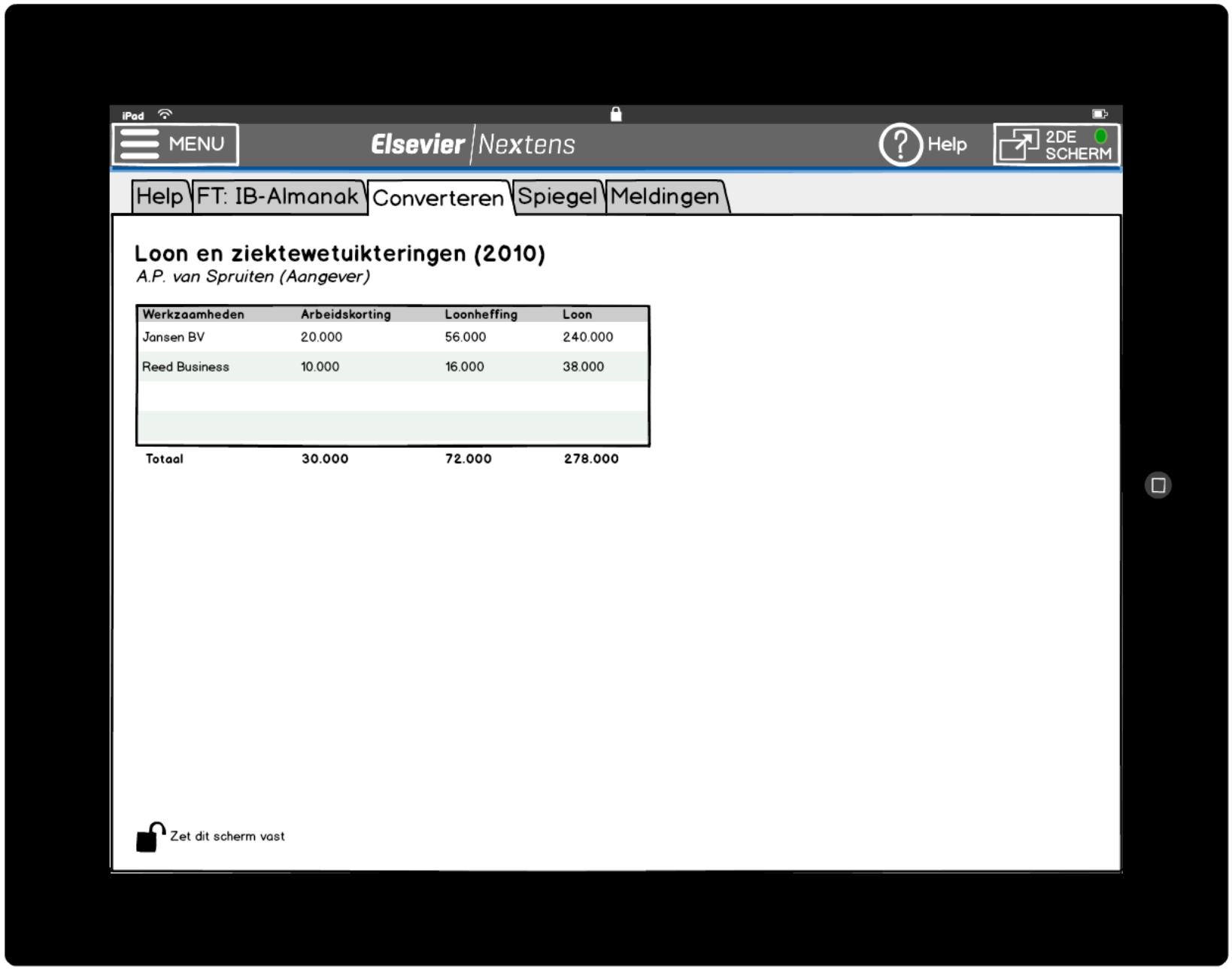


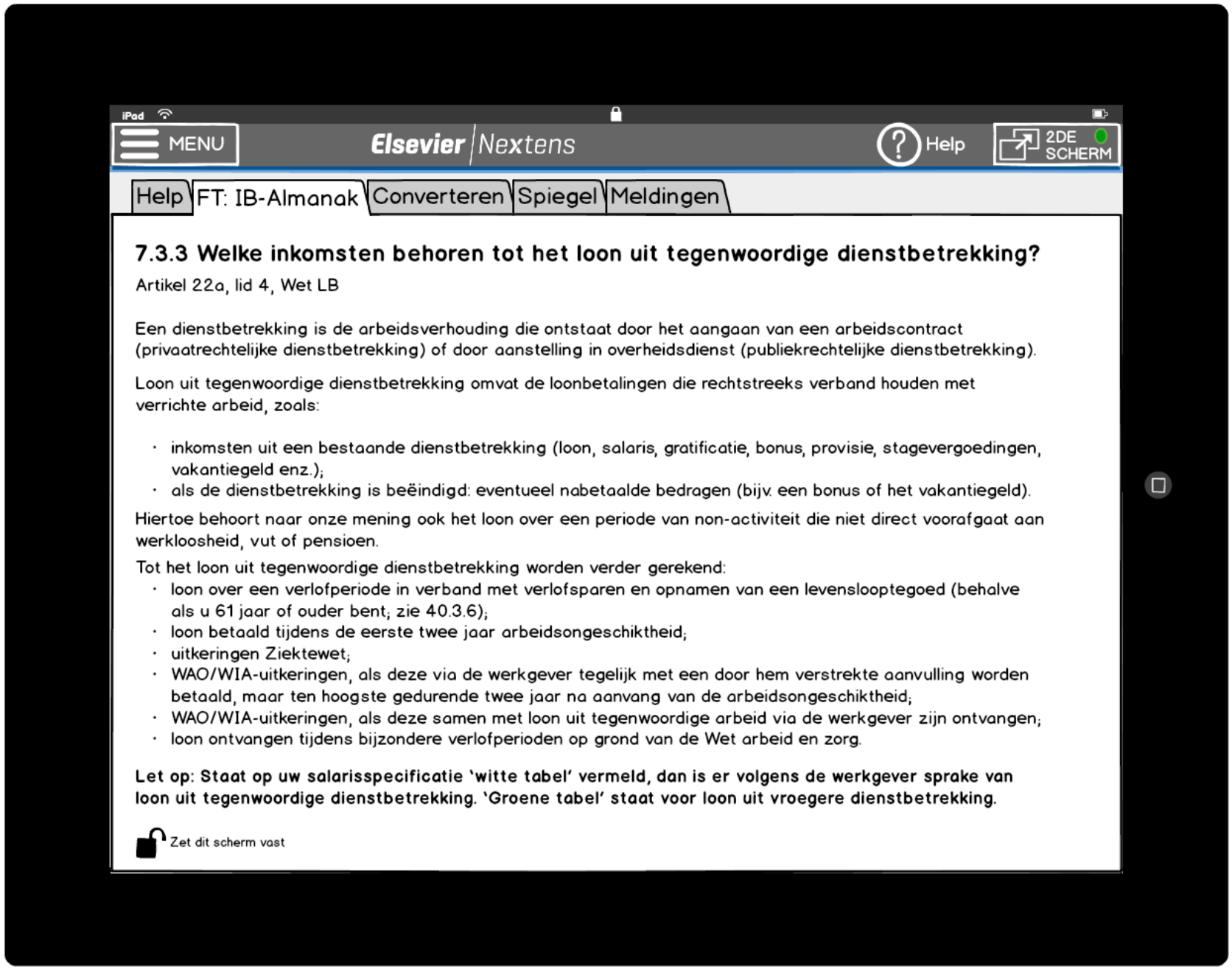
Nextens / Presenteren I Nieuwe presentatie

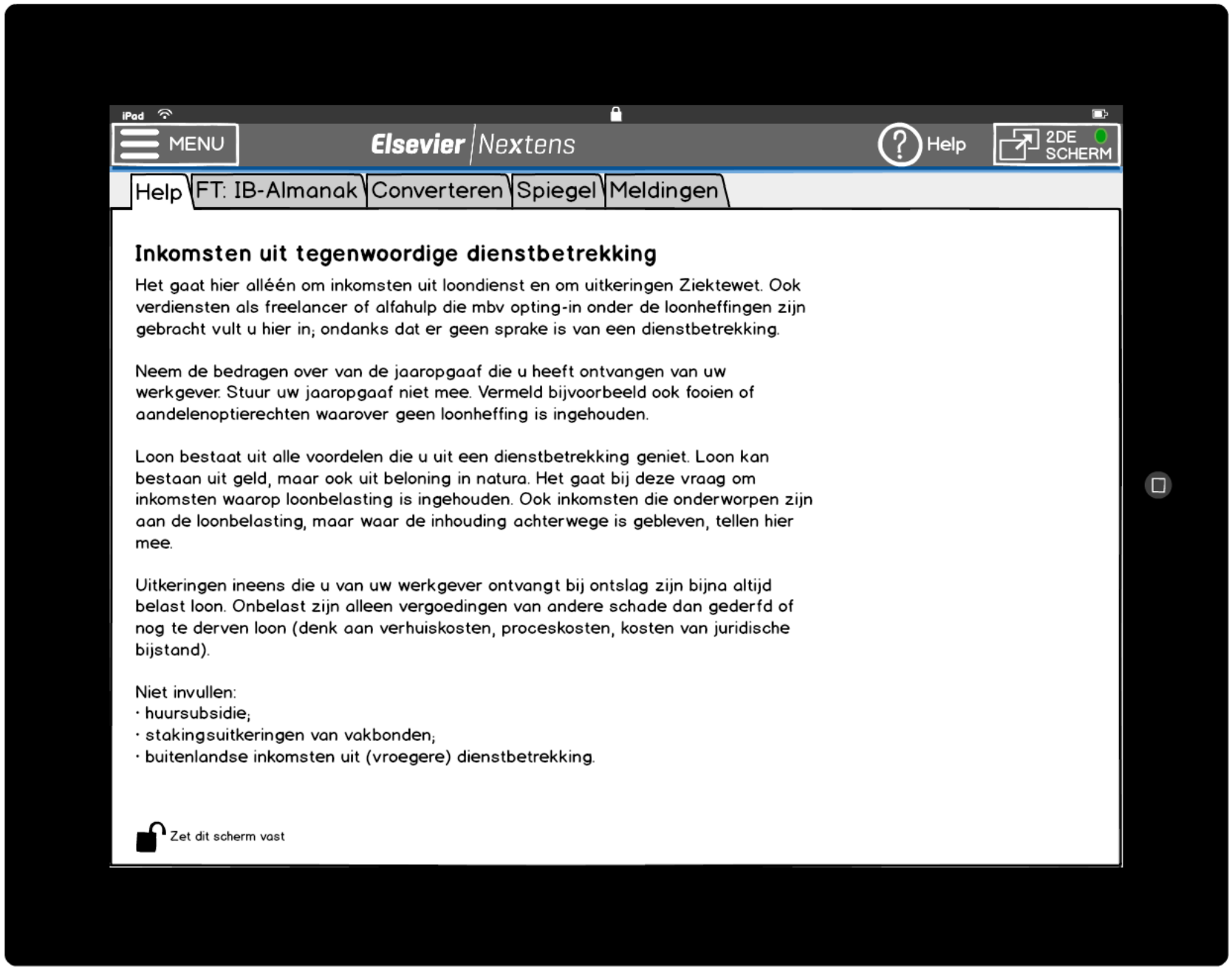


Rekentool toevoegen

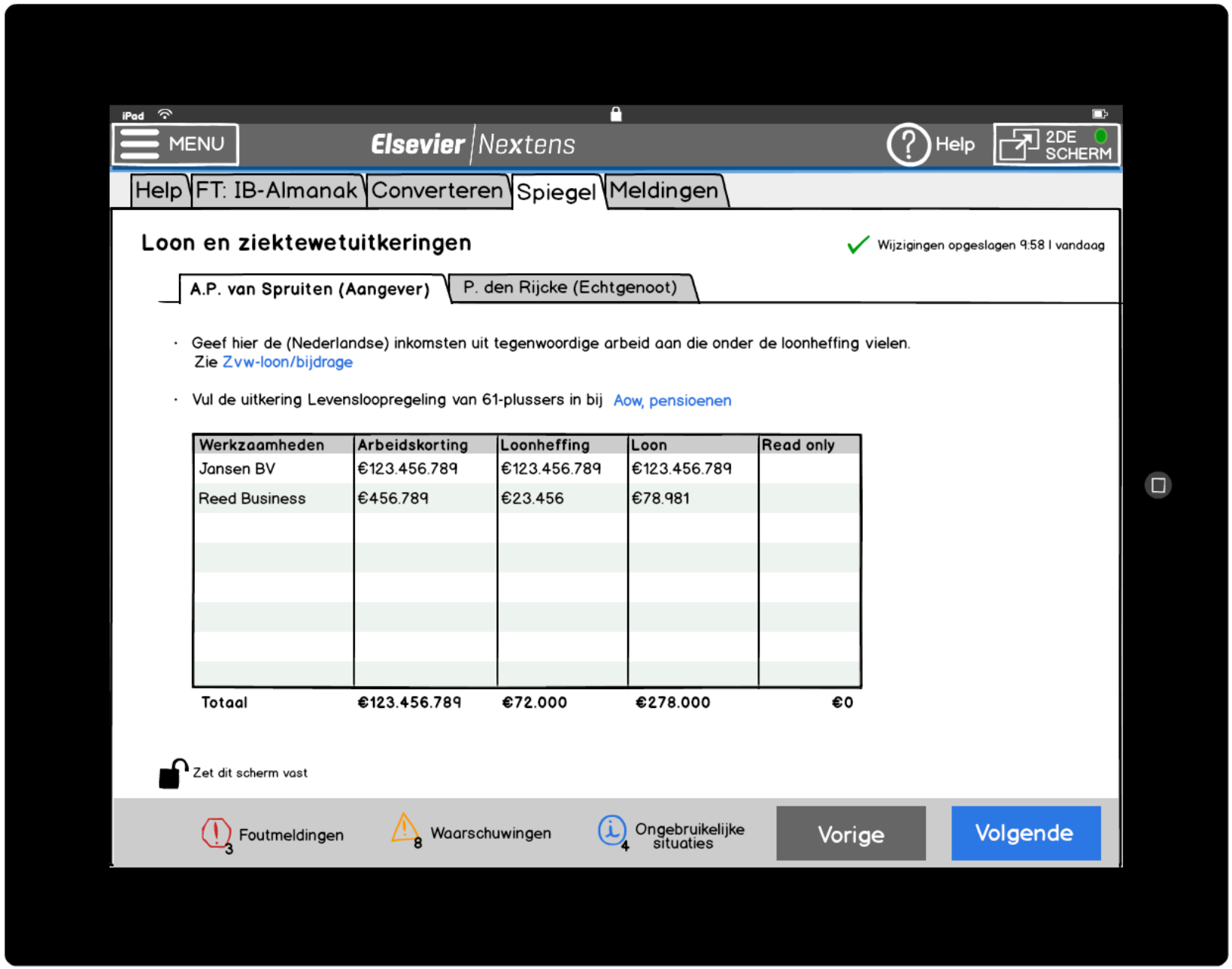


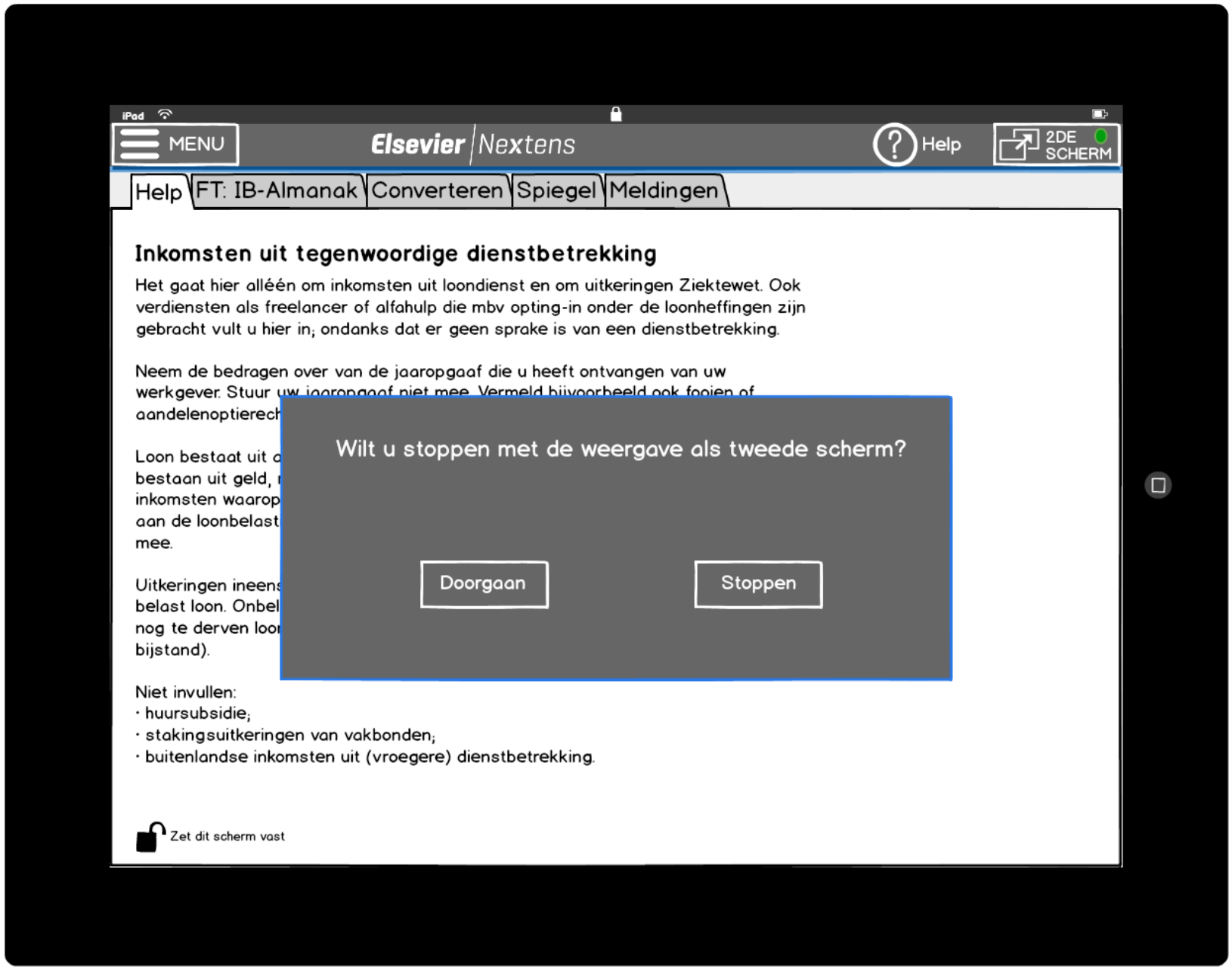

iPad
MENU
Elsevier Nextens
Help
2DE SCHERM
Help
FT: IB-Almanak
Converteren
Spiegel
Meldingen
Loon en ziektewetuikteringen (2010)
A.P. van Spruiten (Aangever)
Werkzaamheden | Arbeidskorting | Loonheffing | Loon
Jansen BV | 20.000 | 56.000 | 240.000
Reed Business | 10.000 | 16.000 | 38.000
Totaal | 30.000 | 72.000 | 278.000
Zet dit scherm vast


iPad
MENU
Elsevier Nextens
Help
2DE SCHERM
Help
FT: IB-Almanak
Converteren
Spiegel
Meldingen
7.3.3 Welke inkomsten behoren tot het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking?
Artikel 22a, lid 4, Wet LB
Een dienstbetrekking is de arbeidsverhouding die ontstaat door het aangaan van een arbeidscontract (privaatrechtelijke dienstbetrekking) of door aanstelling in overheidsdienst (publiekrechtelijke dienstbetrekking).
Loon uit tegenwoordige dienstbetrekking omvat de loonbetalingen die rechtstreeks verband houden met verrichte arbeid, zoals:
· inkomsten uit een bestaande dienstbetrekking (loon, salaris, gratificatie, bonus, provisie, stagevergoedingen, vakantiegeld enz.);
· als de dienstbetrekking is beëindigd: eventueel nabetaalde bedragen (bijv. een bonus of het vakantiegeld).
Hiertoe behoort naar onze mening ook het loon over een periode van non-activiteit die niet direct voorafgaat aan werkloosheid, vut of pensioen.
Tot het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking worden verder gerekend:
· loon over een verlofperiode in verband met verlofsparen en opnamen van een levenslooptegoed (behalve als u 61 jaar of ouder bent; zie 40.3.6);
· loon betaald tijdens de eerste twee jaar arbeidsongeschiktheid;
· uitkeringen Ziektewet;
· WAO/WIA-uitkeringen, als deze via de werkgever tegelijk met een door hem verstrekte aanvulling worden betaald, maar ten hoogste gedurende twee jaar na aanvang van de arbeidsongeschiktheid;
· WAO/WIA-uitkeringen, als deze samen met loon uit tegenwoordige arbeid via de werkgever zijn ontvangen;
· loon ontvangen tijdens bijzondere verlofperioden op grond van de Wet arbeid en zorg.
Let op: Staat op uw salarisspecificatie 'witte tabel' vermeld, dan is er volgens de werkgever sprake van loon uit tegenwoordige dienstbetrekking. 'Groene tabel' staat voor loon uit vroegere dienstbetrekking.
Zet dit scherm vast

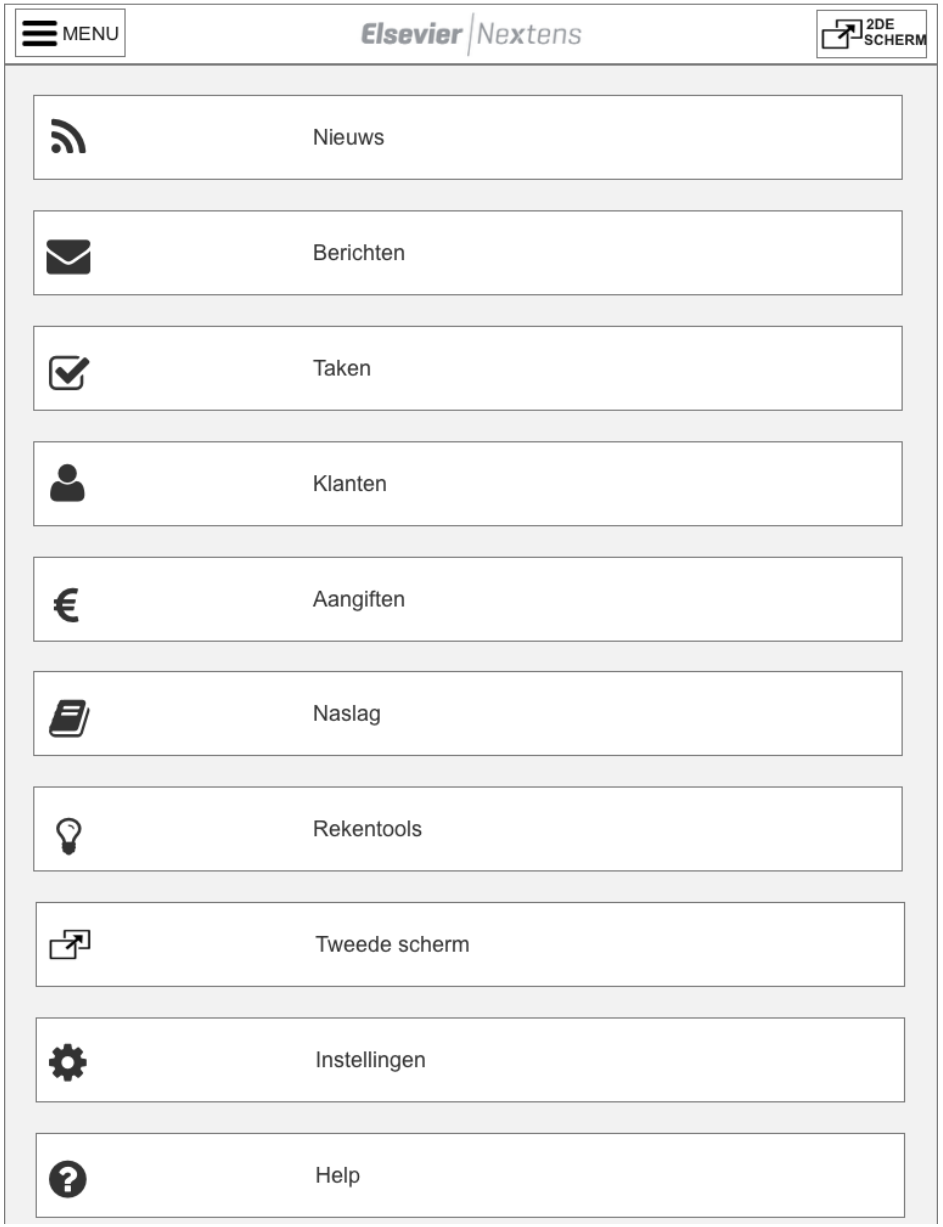

iPad
MENU
Elsevier Nextens
Help
2DE SCHERM
Help
FT: IB-Almanak
Converteren
Spiegel
Meldingen
Inkomsten uit tegenwoordige dienstbetrekking
Het gaat hier alléén om inkomsten uit loondienst en om uitkeringen Ziektewet. Ook verdiensten als freelancer of alfahulp die mbv opting-in onder de loonheffingen zijn gebracht vult u hier in; ondanks dat er geen sprake is van een dienstbetrekking.
Neem de bedragen over van de jaaropgaaf die u heeft ontvangen van uw werkgever. Stuur uw jaaropgaaf niet mee. Vermeld bijvoorbeeld ook fooien of aandelenoptierechten waarover geen loonheffing is ingehouden.
Loon bestaat uit alle voordelen die u uit een dienstbetrekking geniet. Loon kan bestaan uit geld, maar ook uit beloning in natura. Het gaat bij deze vraag om inkomsten waarop loonbelasting is ingehouden. Ook inkomsten die onderworpen zijn aan de loonbelasting, maar waar de inhouding achterwege is gebleven, tellen hier mee.
Uitkeringen ineens die u van uw werkgever ontvangt bij ontslag zijn bijna altijd belast loon. Onbelast zijn alleen vergoedingen van andere schade dan gederfd of nog te derven loon (denk aan verhuiskosten, proceskosten, kosten van juridische bijstand).
Niet invullen:
· huursubsidie;
· stakingsuitkeringen van vakbonden;
· buitenlandse inkomsten uit (vroegere) dienstbetrekking.
Zet dit scherm vast

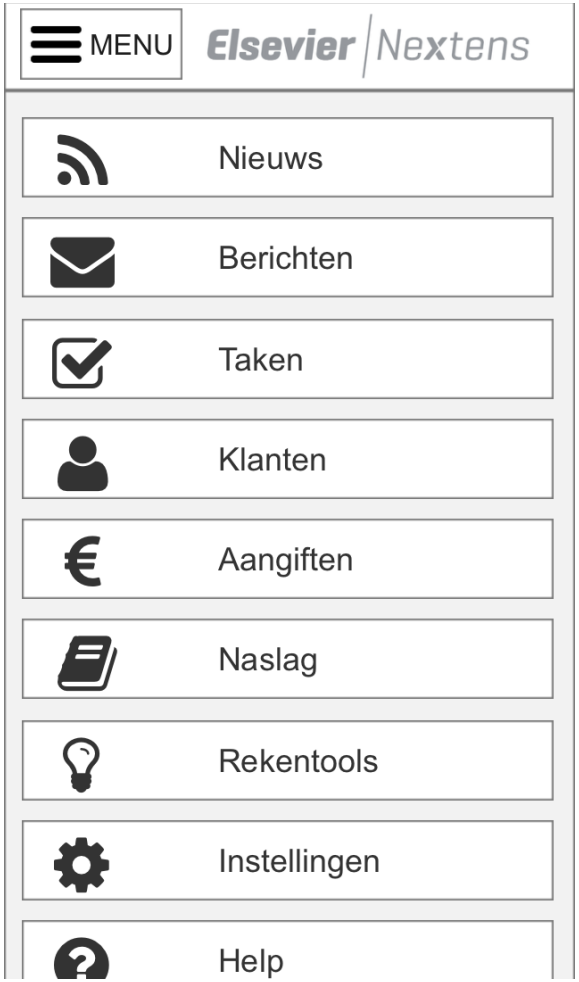
iPad
MENU
Elsevier Nextens
Help
2DE SCHERM
Help
FT: IB-Almanak
Converteren
Spiegel
Meldingen
Foutmeldingen (3)
Overige persoonlijke inkomsten (0300.0)
Geef een geldige waarde op.
Ruimte-berekening lijfrenten (0601.00)
Vereiste waarde is niet ingevuld
Eigenwoningforfait (1110.0)
Geef een geldige waarde op.
Vereiste waarde is niet ingevuld
Waarschuwingen (2)
Meer aan loonheffing dan loon ingevoerd
Geef een geldige waarde op.
Meer aan voorheffing dan loon ingevoerd
Geef een geldige waarde op.
Ongebruikelijke situaties (4)


iPad
MENU
Elsevier Nextens
Help
2DE SCHERM
Help
FT: IB-Almanak
Converteren
Spiegel
Meldingen
Loon en ziektewetuitkeringen
Wijzigingen opgeslagen 9:58 I vandaag
A.P. van Spruiten (Aangever)
P. den Rijcke (Echtgenoot)
Geef hier de (Nederlandse) inkomsten uit tegenwoordige arbeid aan die onder de loonheffing vielen.
Zie Zvw-loon/bijdrage
Vul de uitkering Levensloopregeling van 61-plussers in bij Aow, pensioenen
Werkzaamheden | Arbeidskorting | Loonheffing | Loon | Read only
Jansen BV | €123.456.789 | €123.456.789 | €123.456.789
Reed Business | €456.789 | €23.456 | €78.981
Totaal | €123.456.789 | €72.000 | €278.000 | €0
Zet dit scherm vast
Foutmeldingen 3
Waarschuwingen 8
Ongebruikelijke situaties 4
Vorige
Volgende


iPad
MENU
Elsevier | Nextens
Help
2DE SCHERM
Help
FT: IB-Almanak
Converteren
Spiegel
Meldingen
Inkomsten uit tegenwoordige dienstbetrekking
Het gaat hier alléén om inkomsten uit loondienst en om uitkeringen Ziektewet. Ook verdiensten als freelancer of alfahulp die mbv opting-in onder de loonheffingen zijn gebracht vult u hier in; ondanks dat er geen sprake is van een dienstbetrekking.
Neem de bedragen over van de jaaropgaaf die u heeft ontvangen van uw werkgever. Stuur
aandelenoptierech
Loon bestaat uit
bestaan uit geld,
inkomsten waarop
aan de loonbelast
mee.
Uitkeringen ineens
belast loon. Onbel
nog te derven loo
bijstand).
Niet invullen:
· huursubsidie;
· stakingsuitkeringen van vakbonden;
· buitenlandse inkomsten uit (vroegere) dienstbetrekking.
Zet dit scherm vast
Wilt u stoppen met de weergave als tweede scherm?
Doorgaan
Stoppen

Bijlage B: Wireframes





MENU

Elsevier | Nextens

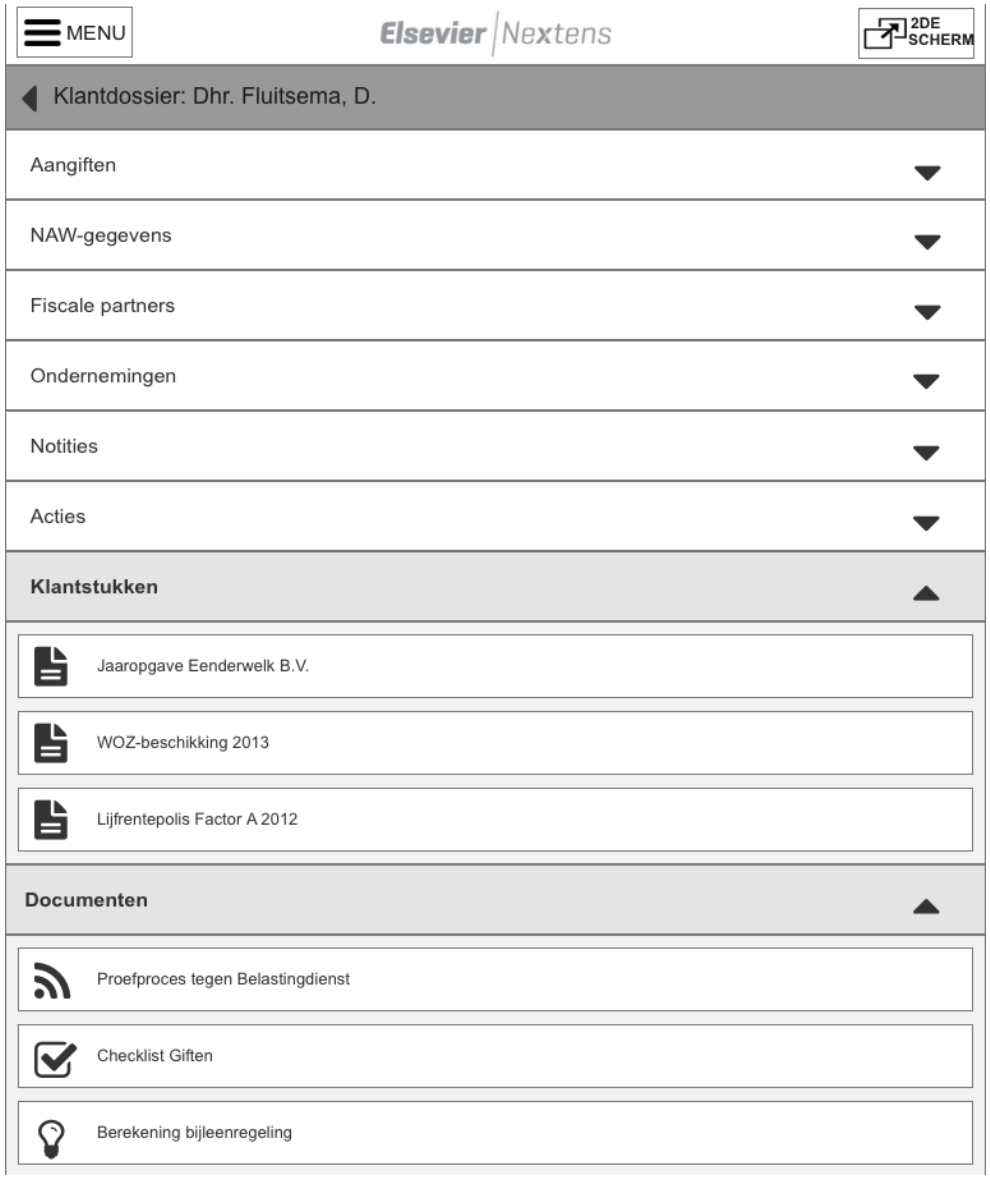
2DE SCHERM

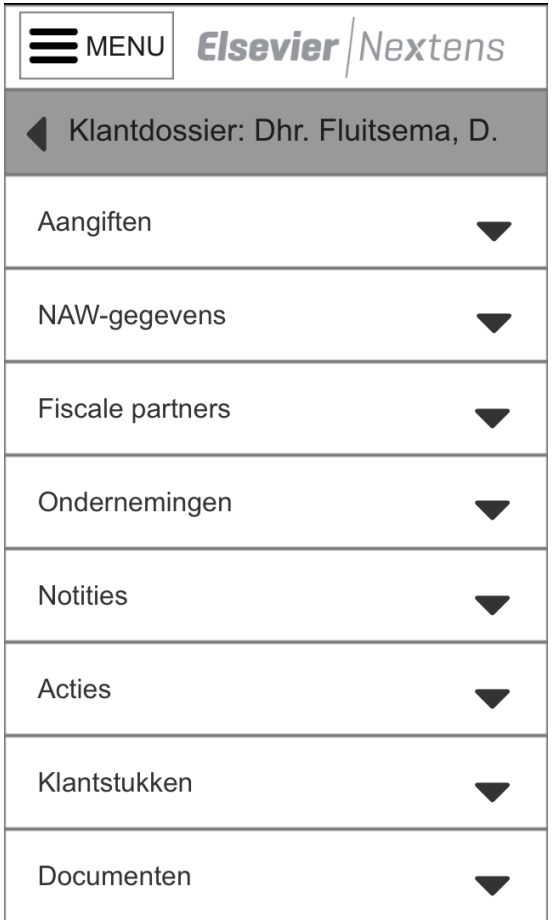
Klantenlijst

Filter 2

A Naam	Geb. datum	Optionele kolom 1	Optionele kolom 2
Mvr. Arend, D.	24-02-1991	Gegevens	
Mvr. Aqua, W.	15-01-1960	Gegevens	
D			
Dhr. Dijkstra, G.	03-12-1942	Gegevens	
E			
Eenderwelk BV	n.v.t.	Gegevens	
F			
Dhr. Fluitsema, J.D.P.	13-03-1997		
H			
Dhr. Hendriksen, H.	31-10-1973		
Dhr. Hermans, C.E.M.	01-03-1955		
I			
Dhr. Hendriksen, H.	12-04-1986		
J			
Dhr. Jansen, A.	21-06-1995		
Dhr. Jansen, A.	03-09-1942		
Mvr. Jonas, G.	15-08-1966		
Dhr. Jula, T.	23-11-1952		
K			
Mvr. Karelsen, C.	06-05-1930		
Dhr. Kinds, O.	29-02-1968		

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z #


MENU
Elsevier Nextens
2DE SCHERM
Klantdossier: Dhr. Fluitsema, D.
Aangiften
NAW-gegevens
Fiscale partners
Ondernemingen
Notities
Acties
Klantstukken
Jaaropgave Eenderwelk B.V.
WOZ-beschikking 2013
Lijfrentepolis Factor A 2012
Documenten
Proefproces tegen Belastingdienst
Checklist Giften
Berekening bijleenregeling


MENU
Elsevier Nextens
Klantdossier: Dhr. Fluitsema, D.
Aangiften
NAW-gegevens
Fiscale partners
Ondernemingen
Notities
Acties
Klantstukken
Documenten

MENU

Elsevier | Nextens

2DE SCHERM

Klantdossier: Dhr. Fluitsema, D.

Aangiften

NAW-gegevens

Naam:	Dhr. Fluitsema, D.
Geb. datum	13-03-1979
BSN:	115-0123456 789
Adres:	Merwedekade 291 3045 JK Utrecht
Telefoon:	030-1031234
E-mail:	dirk.fluitsema@gmail.com

Fiscale partners

Mvr. P. den Rijcke Gehuwd 2006 - heden 116-01234 56 789	***Dhr. K. Gerards*** Eenderwelk B.V. 2001 - heden 535-01234 56 789

Ondernemingen

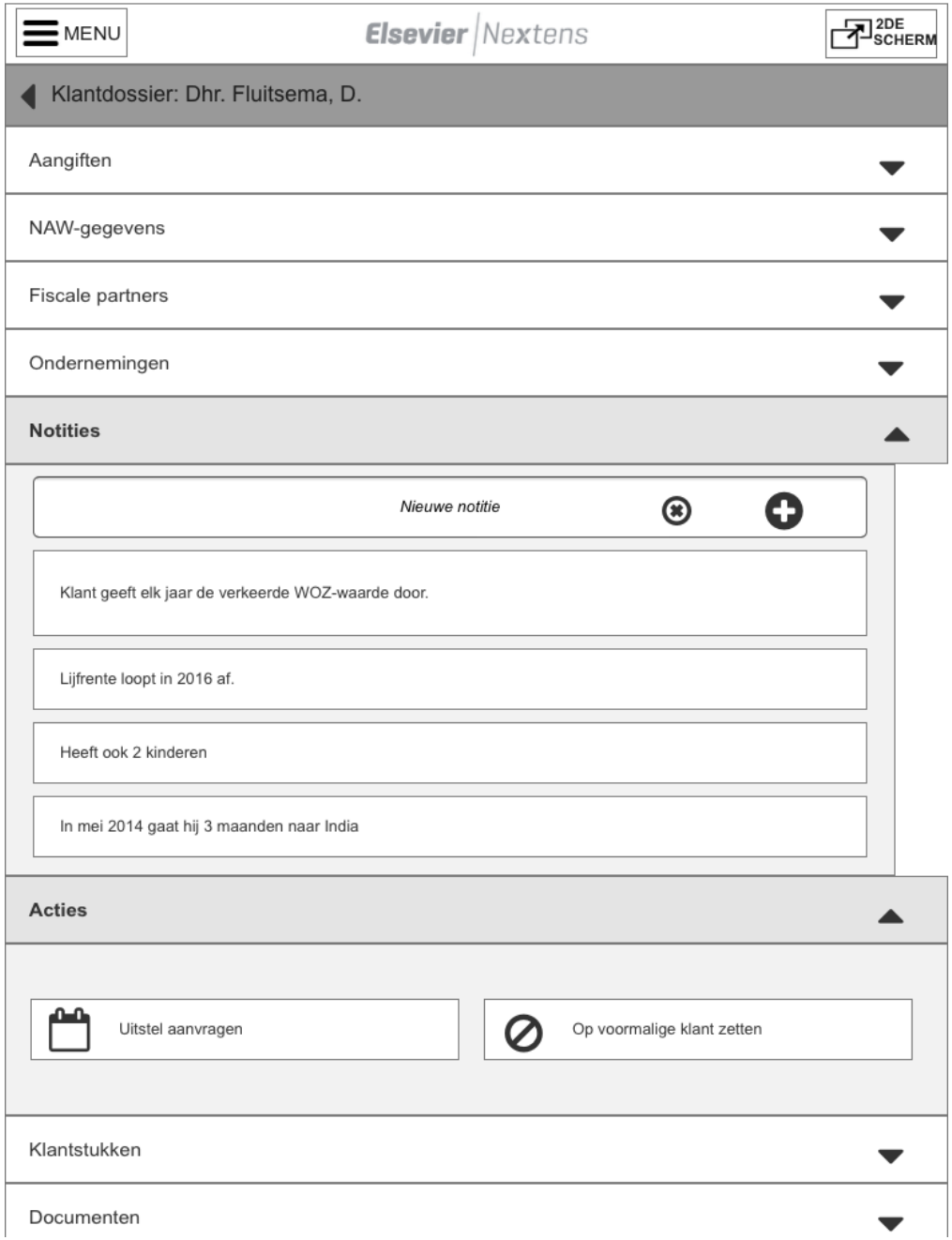
Eenderwelk B.V. 2001 - heden 644-01234 56 789	***De Spruijt*** 1999 - 2001 644-01234 56 789

Notities

Acties

Klantstukken

Documenten


MENU
Elsevier Nextens
2DE SCHERM
Klantdossier: Dhr. Fluitsema, D.
Aangiften
NAW-gegevens
Fiscale partners
Ondernemingen
Notities
Nieuwe notitie
Klant geeft elk jaar de verkeerde WOZ-waarde door.
Lijfrente loopt in 2016 af.
Heeft ook 2 kinderen
In mei 2014 gaat hij 3 maanden naar India
Acties
Uitstel aanvragen
Op voormalige klant zetten
Klantstukken
Documenten

MENU | Elsevier Nextens | 2DE SCHERM

Klantdossier: Dhr. Fluitsema, D.

Aangiften

2013

IB	
Aanlevering	Loonstroken en jaarrekening
Invoeren aangifte	Tot aan box 2
Controleren	Nog niet gecontroleerd
Aanslag	Nog niet ontvangen
BTW *(Eenderwelk B.V.)*	
VPB *(Eenderwelk B.V.)*	

2012

2011

2010

NAW-gegevens

Naam:	Dhr. Fluitsema, D.
Geb. datum	13-03-1979
BSN:	115-0123456 789
Adres:	Merwedekade 291 3045 JK Utrecht
Telefoon:	030-1031234
E-mail:	dirk.fluitsema@gmail.com

Fiscale partners

Ondernemingen

MENU Elsevier Nextens

Klantdossier: Dhr. Fluitsema, D.

Aangiften

2013

IB	
Aanlevering	Loonstroken en jaarrekening
Invoeren aangifte	Tot aan box 2
Controleren	Nog niet gecontroleerd
Aanslag	Nog niet ontvangen
BTW *(Eenderwelk B.V.)*	
VPB *(Eenderwelk B.V.)*	

2012

2011

MENU Elsevier Nextens 2DE SCHERM

Aangifte Dhr. Fluitsema

Loon	€	36.500
AOW, pensioenen, etc	€	0
Buitenlands loon/uitkering	€	0
Reisaftrek	€	0
Inkomsten uit werkzaam...	€	10.000
Periodieke uitkeringen	€	15.000
Overige persoonlijke posten	€	0
Persoonlijke premies lijfrente	€	0
Winst uit onderneming	€	0
Totaal persoonlijke kosten	€	61.500

Eigen woning	€	-16.500
Persoonsgebonden aftrek	€	3000
Box 2: aanmerkelijk belang	€	10.000
Box 3: sparen en beleggen	€	20.000

Bijzonderheden

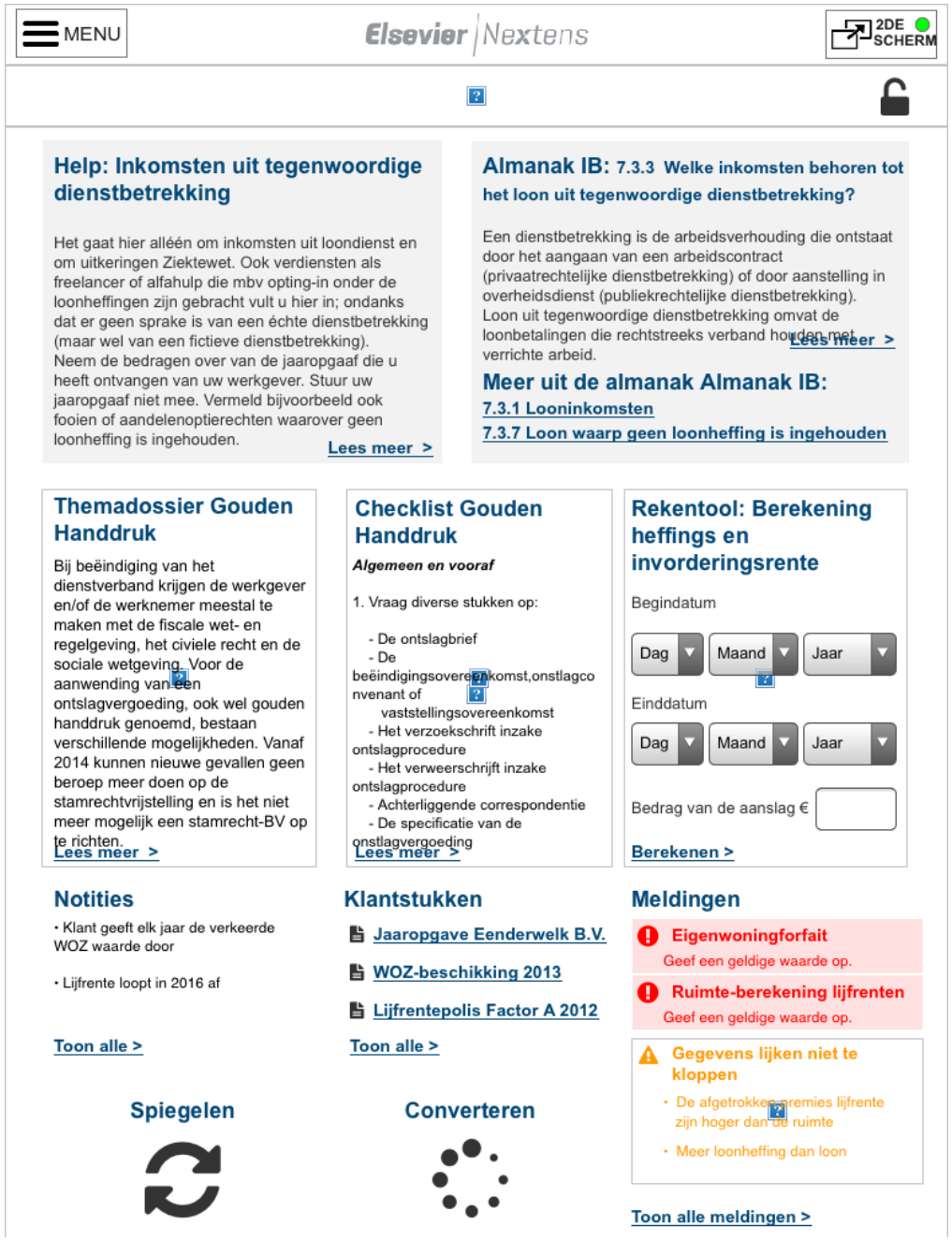
Premieplicht

Elders belast

MENU Elsevier Nextens

Aangifte Dhr. Fluitsema

Loon	€	36.500
AOW, pensioenen, etc	€	0
Buitenlands loon/uitkering	€	0
Reisaftrek	€	0
Inkomsten uit werkzaam...	€	10.000
Periodieke uitkeringen	€	15.000
Overige persoonlijke posten	€	0
Persoonlijke premies lijfrente	€	0
Winst uit onderneming	€	0
Totaal persoonlijke kosten	€	61.500
Eigen woning	€	-16.500
Persoonsgebonden aftrek	€	3000
Box 2: aanmerkelijk belang	€	10.000


MENU
Elsevier Nextens
2DE SCHERM
Help: Inkomsten uit tegenwoordige dienstbetrekking
Het gaat hier alléén om inkomsten uit loondienst en om uitkeringen Ziektewet. Ook verdiensten als freelancer of alfahulp die mbv opting-in onder de loonheffingen zijn gebracht vult u hier in; ondanks dat er geen sprake is van een échte dienstbetrekking (maar wel van een fictieve dienstbetrekking).
Neem de bedragen over van de jaaropgaaf die u heeft ontvangen van uw werkgever. Stuur uw jaaropgaaf niet mee. Vermeld bijvoorbeeld ook fooien of aandelenoptierechten waarover geen loonheffing is ingehouden.
Lees meer >
Almanak IB: 7.3.3 Welke inkomsten behoren tot het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking?
Een dienstbetrekking is de arbeidsverhouding die ontstaat door het aangaan van een arbeidscontract (privaatrechtelijke dienstbetrekking) of door aanstelling in overheidsdienst (publiekrechtelijke dienstbetrekking).
Loon uit tegenwoordige dienstbetrekking omvat de loonbetalingen die rechtstreeks verband houden met verrichte arbeid.
Lees meer >
Meer uit de almanak Almanak IB:
7.3.1 Looninkomsten
7.3.7 Loon waarp geen loonheffing is ingehouden
Themadossier Gouden Handdruk
Bij beëindiging van het dienstverband krijgen de werkgever en/of de werknemer meestal te maken met de fiscale wet- en regelgeving, het civiele recht en de sociale wetgeving. Voor de aanwending van een ontslagvergoeding, ook wel gouden handdruk genoemd, bestaan verschillende mogelijkheden. Vanaf 2014 kunnen nieuwe gevallen geen beroep meer doen op de stamrechtvrijstelling en is het niet meer mogelijk een stamrecht-BV op te richten.
Lees meer >
Checklist Gouden Handdruk
Algemeen en vooraf
1. Vraag diverse stukken op:
- De ontslagbrief
- De beëindigingsovereenkomst,onstlagconvenant of vaststellingsovereenkomst
- Het verzoekschrift inzake ontslagprocedure
- Het verweerschrijft inzake ontslagprocedure
- Achterliggende correspondentie
- De specificatie van de onstlagvergoeding
Lees meer >
Rekentool: Berekening heffings en invorderingsrente
Begindatum
Dag Maand Jaar
Einddatum
Dag Maand Jaar
Bedrag van de aanslag €
Berekenen >
Notities
• Klant geeft elk jaar de verkeerde WOZ waarde door
• Lijfrente loopt in 2016 af
Toon alle >
Klantstukken
Jaaropgave Eenderwelk B.V.
WOZ-beschikking 2013
Lijfrentepolis Factor A 2012
Toon alle >
Meldingen
Eigenwoningforfait
Geef een geldige waarde op.
Ruimte-berekening lijfrenten
Geef een geldige waarde op.
Gegevens lijken niet te kloppen
• De afgetrokken premies lijfrente zijn hoger dan de ruimte
• Meer loonheffing dan loon
Toon alle meldingen >
Spiegelen
Converteren

MENU

Elsevier | Nextens

2DE SCHERM

Tweede scherm

Help: Inkomsten uit tegenwoordige dienstbetrekking

Het gaat hier alléén om inkomsten uit loondienst en om uitkeringen Ziektewet. Ook verdiensten als freelancer of alfahulp die mbv opting-in onder de loonheffingen zijn gebracht vult u hier in; ondanks dat er geen sprake is van een échte dienstbetrekking (maar wel van een fictieve dienstbetrekking).
Neem de bedragen over van de jaaropgaaf die u heeft ontvangen van uw werkgever. Stuur uw jaaropgaaf niet mee. Vermeld bijvoorbeeld ook fooien of aandelenoptierechten waarover geen loonheffing is ingehouden.

Lees meer >

Almanak IB: 7.3.3 Welke inkomsten behoren tot het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking?

Een dienstbetrekking is de arbeidsverhouding die ontstaat door het aangaan van een arbeidscontract (privaatrechtelijke dienstbetrekking) of door aanstelling in overheidsdienst (publiekrechtelijke dienstbetrekking).
Loon uit tegenwoordige dienstbetrekking omvat de loonbetalingen die rechtstreeks verband houden met verrichte arbeid.

Lees meer >

Meer uit de almanak Almanak IB:

7.3.1 Looninkomsten

7.3.7 Loon waarp geen loonheffing is ingehouden

Meldingen

Eigenwoningforfait
Geef een geldige waarde op.

Ruimte-berekening lijfrenten
Geef een geldige waarde op.

Gegevens lijken niet te kloppen

- De afgetrokken premies lijfrente zijn hoger dan de ruimte
- Meer heffing dan loon

Themadossier Gouden Handdruk

Bij beëindiging van het dienstverband krijgen de werkgever en/of de werknemer meestal te maken met de fiscale wet- en regelgeving, het civiele recht en de sociale wetgeving. Voor de aanwending van een ontslagvergoeding, ook wel gouden handdruk genoemd, bestaan verschillende mogelijkheden. Vanaf 2014 kunnen nieuwe gevallen geen beroep meer doen op de stamrechtvrijstelling en is het niet meer mogelijk een stamrecht-BV op te richten.

Lees meer >

Checklist Gouden Handdruk

Algemeen en vooraf

1. Vraag diverse stukken op:

- De ontslagbrief
- De beëindigingsovereenkomst,onstlagconvenant of vaststellingsovereenkomst
- Het verzoekschrift inzake ontslagprocedure
- Het verweerschrijft inzake ontslagprocedure
- Achterliggende correspondentie
- De specificatie van de onstlagvergoeding

Lees meer >

Rekentool: Berekening heffings en invorderingsrente

Begindatum

Dag | Maand | Jaar

Einddatum

Dag | Maand | Jaar

Bedrag van de aanslag €

Berekenen >

Spiegelen

Converteren

Notities

- Klant geeft elk jaar de verkeerde WOZ waarde door
- Lijfrente loopt in 2016 af

Toon alle >

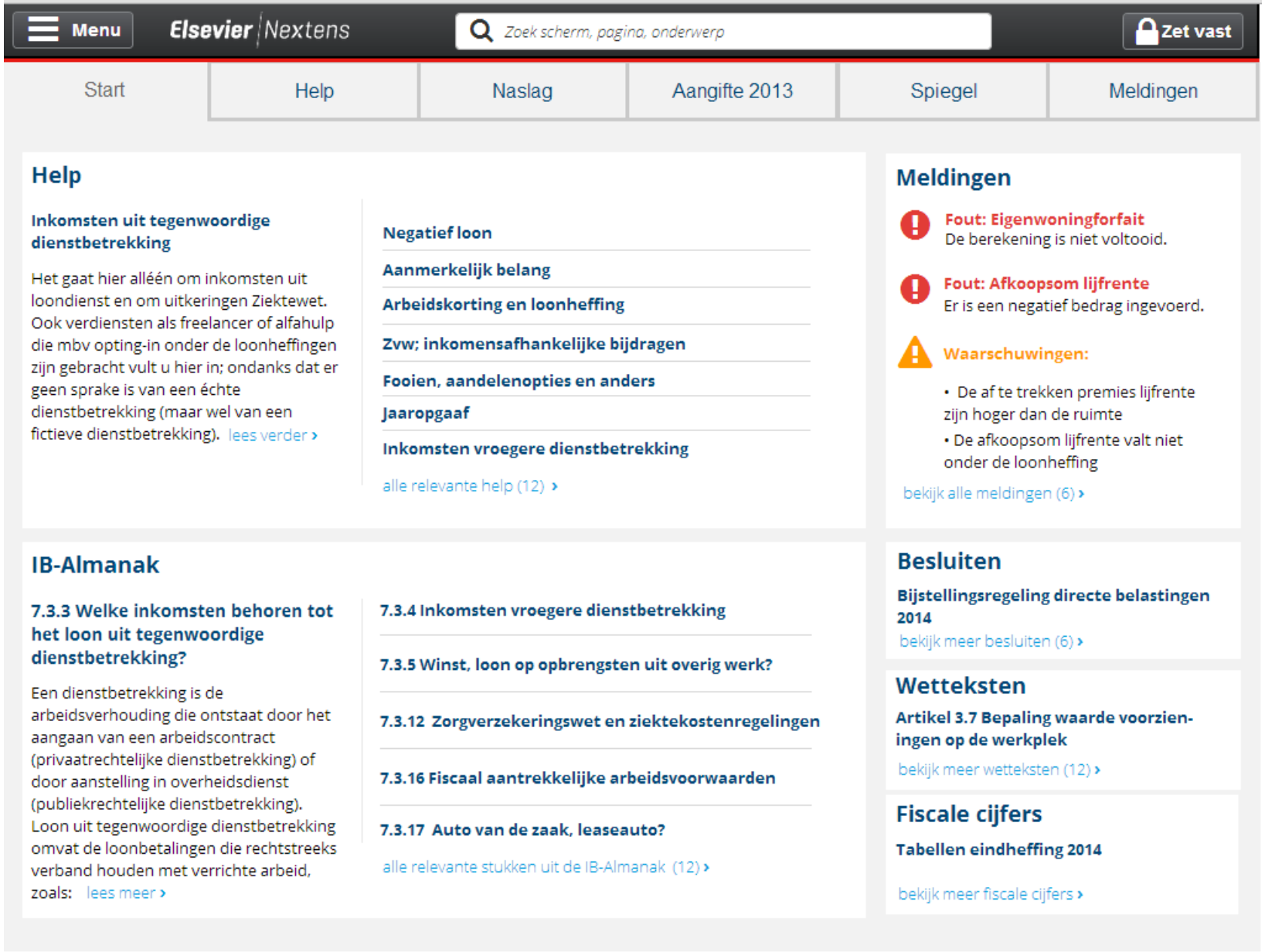
Klantstukken

Jaaropgave Eenderwelk B.V.

WOZ-beschikking 2013

Toon alle >

Bijlage C: Prototype Tweede scherm



Menu | Elsevier Nextens | Zoek scherm, pagina, onderwerp | Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Zoeken in Help

Help

Zet in klantdossier | Zet in leeslijst | Delen

Inkomsten uit tegenwoordige dienstbetrekking

Het gaat hier alléén om inkomsten uit loondienst en om uitkeringen Ziektewet. Ook verdiensten als freelancer of alfahulp die mbv opting-in onder de loonheffingen zijn gebracht vult u hier in; ondanks dat er geen sprake is van een échte dienstbetrekking (maar wel van een fictieve dienstbetrekking). Neem de bedragen over van de jaaropgaaf die u heeft ontvangen van uw werkgever. Stuur uw jaaropgaaf niet mee. Vermeld bijvoorbeeld ook fooien of aandelenoptierechten waarover geen loonheffing is ingehouden. Loon bestaat uit alle voordelen die u uit een dienstbetrekking geniet. Loon kan bestaan uit geld, maar ook uit beloning in natura. Het gaat bij deze vraag om inkomsten waarop loonbelasting is ingehouden. Ook inkomsten die onderworpen zijn aan de loonbelasting, maar waar de inhouding achterwege is gebleven, tellen hier mee. Uitkeringen ineens die u van uw werkgever ontvangt bij ontslag zijn bijna altijd belast loon. Onbelast zijn alleen vergoedingen van andere schade dan gederfd of nog te derven loon (denk aan verhuiskosten, proceskosten, kosten van juridische bijstand).

Niet invullen:
- huursubsidie;
- stakingsuitkeringen van vakbonden;
- buitenlandse inkomsten uit (vroegere) dienstbetrekking (zie rubriek 0115.00 en 0116.00);
- uitkering uit levensloopregeling aan een werknemer die het gehele jaar ouder is dan 61 jaar

Negatief loon

Zet in klantdossier | Zet in leeslijst | Delen

Heeft u terugbetalingen verricht dan kunnen deze terugbetalingen verwerkt zijn in de jaaropgaaf.
Als ze daarin niet zijn verwerkt en de terugbetaling is aftrekbaar, dan vult u het bedrag negatief in (dus met een minteken ervoor) in de kolom Loon. Dit kan ook gelden als u - na ontslag - nog tijdelijk uw pensioenpremie privé doorbetaald aan het pensioenfonds van uw (vroegere) werkgever. Onder voorwaarden is die betaalde pensioenpremie aftrekbaar en dan vult u de betaalde pensioenpremie als negatief loon in.

Aanmerkelijk belang uit een vennootschap of coöperatie

Zet in klantdossier | Zet in leeslijst | Delen

Geef hier minimaal het loon aan dat u in een normale zakelijke verhouding zou hebben ontvangen. Voor 2012 geldt een minimum van ï¿½ 42.000. Vult u een lager bedrag in, omdat u van mening bent dat u in een normale zakelijke verhouding minder zou hebben ontvangen, dan moet u dit aannemelijk kunnen maken.

Andere relevante teksten (8)

Arbeidskorting en loonheffing

Zvw; inkomensafhankelijke bijdragen

Fooien, aandelenopties en anders

Jaaropgaaf

Arties of beroepssporter

Inkomsten vroegere dienstbetrekking

Afkoopsommen lijfrente die onder de loonheffing vallen

Voorlopige teruggaaf IB i.v.m. heffingskortingen of aftrekposten 2012

Menu | Elsevier Nextens | Zoek scherm, pagina, onderwerp | Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Zoeken in Naslag

IB-Almanak

7.3.3 Welke inkomsten behoren tot het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking?
Een dienstbetrekking is de arbeidsverhouding die ontstaat door het aangaan van een arbeidscontract (privaatrechtelijke dienstbetrekking) of door aanstelling in overheidsdienst (publiekrechtelijke dienstbetrekking).
Loon uit tegenwoordige dienstbetrekking omvat de loonbetalingen die rechtstreeks verband houden met verrichte arbeid, zoals:

• inkomsten uit een bestaande dienstbetrekking (loon, salaris, gratificatie, bonus, provisie, stagevergoedingen, vakantiegeld enz.);
• als de dienstbetrekking is beëindigd: eventueel nabetaalde bedragen (bijv. een bonus of het vakantiegeld).
• Hiertoe behoort naar onze mening ook het loon over een periode van non-activiteit die niet direct voorafgaat aan werkloosheid, vut of pensioen. Lees verder ›

7.3.4 Inkomsten vroegere dienstbetrekking

7.3.5 Winst, loon op opbrengsten uit overig werk?

7.3.6 Vrijwillige dienstbetrekking; opting-in

7.3.9 Ingehouden loonheffing

7.3.12 Zorgverzekeringswet en ziektekostenregelingen

7.3.16 Fiscaal aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden

bekijk meer uit de IB-Almanak (12) ›

Besluiten

Bijstellingsregeling directe belastingen 2014
De onderhavige regeling geeft uitvoering aan de indexeringsvoorschriften die zijn opgenomen in de Wet inkomstenbelasting 2001, de Wet op de loonbelasting 1964, de vennootschapbelasting 1969, de Successiewet, de Kostenwet invordering... Lees verder ›

Vrijgesteld loon en vergoedingen en verstrekkingen

Geactualiseerd besluit over 30%-regeling

bekijk meer besluiten (6) ›

Wetteksten

Artikel 3.1a Niet tot het loon behorende voorzieningen
Als niet tot het loon behorende voorzieningen voor militaire oorlogs- of dienstslachtoffers die verband houden met invaliditeit als bedoeld in artikel 11, eerste lid, onderdeel l, van de wet worden aangewezen: voorzieningen in de zin van de Voorzieningenregeling voor militaire oorlogs- en dienstslachtoffers. Lees verder ›

Artikel 3.3a Niet tot het loon behorende aanspraken

bekijk meer wetteksten ›

Fiscale cijfers

Tabellen einheffing

Werkkostenregeling

Vrije vergoedingen en verstrekkingen

Loon in natura

Auto van de zaak

Vergoedingen vrijwilligers

Bedrijfsspaarregelingen

Levensloopregeling

bekijk meer fiscale cijfers ›

Menu | Elsevier Nextens | Zoek scherm, pagina, onderwerp | Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Loon uit tegenwoordige arbeid (2012)

Werkgever	Loon
Jansen B.V.	€ 28.048,-
Reed Business B.V.	€ 8.090,-
Totaal	**€ 36.138,-**

Menu Elsevier Nextens Zoek scherm, pagina, onderwerp Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Aangifte Dhr. Fluitsema, J.D.P (2012)

Box 1: Arbeidsinkomen en uitkeringen
Loon uit tegenwoordige arbeid
AOW, pensioenen, lijfrenten e.d.
Afkoopsommen lijfrente
Buitenlandse inkomsten uit huidige arbeid, zoals loon
Buitenlandse inkomsten uit vroegere arbeid
Vrijgestelde looninkomsten bij een internationale organisatie
Vrijgesteld pensioen Europese Unie
Box 1: Overige persoonlijke inkomsten
Box 1: Premies voor inkomensvoorzieningen
Box 1: Winst
Box 1: Eigen woning
Box 1: Aftrek/box 2
Box 3: Sparen/beleggen
Inkomen/verdeling box 3
Bijzondere situaties
Premieplicht
Aftrek elders belast
Buitenlandse specialiteiten
Heffingskortingen
Berekening belasting
Zvw
PH-inkomen buitenlander

Menu | Elsevier Nextens | Zoek scherm, pagina, onderwerp | Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Loon uit tegenwoordige arbeid (2013)

Werkgever	Loon
Reed Business B.V.	€ 38.000,-
Totaal	**€ 38.000**

Menu | Elsevier Nextens | Zoek scherm, pagina, onderwerp | Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Meldingen (6)

Foutmeldingen

- **Eigen woninforfait:**
  De berekening is niet voltooid
- **Afkoopsom lijfrente:**
  Er is een negatief bedrag ingevoerd.

Waarschuwingen

- De af te trekken premies lijfrente zijn hoger dan de ruimte
- De afkoopsom lijfrente valt niet onder de loonheffing

Ongebruikelijke situaties

- Meer dienstbetrekkingen toegevoegd terwijl de optie tegelijkertijds inkomen met "nee"staat aangevinkt.

Informatieve meldingen

- U dient de aangifte van Dhr. J.D.P Fluitsema in te dienen voor 01-06-2014.

Bijlage D: Plan testen prototype

1. Onderzoeksopzet

Doelen voor het tweede scherm:

- ondersteunen van de fiscale adviseur in het werkproces (klanten)
    - via efficiënter werken (informatie hoeft niet opgezocht te worden, maar komt naar de adviseur toe, scheelt tijd)
    - gemakkelijk beheersen van informatie (relevante informatie opslaan onder een klantdossier of in een leeslijst)
- slim combineren van de aangiftesoftware en FiscaalTotaal om het aantrekkelijker te maken om beide producten aan te schaffen (business)

Onderzoeksvraag:
'Gaat de fiscale adviseur de tweede-scherm functionaliteit van Elsevier Nextens verkiezen boven de manier waarop zij dit nu doen en waarom?'

Deelvragen:

Vraag	Theorie	Waarde
1. Zijn alle "tweede scherm"-weergaven even belangrijk voor de gebruikers?	Whitney Quesenbery	Effectiviteit
a. Wat is de top 3 per gebruiker?		
2. Begrijpen de gebruikers wat er mogelijk is met het tweede scherm zonder gedetailleerde uitleg?	Whitney Quesenbery	Easy to learn
3. Zouden de gebruikers eerder de huidige informatievoorzieningen gebruiken of liever het "tweede scherm" gebruiken?	Doel	

a. Versnelt de tweede scherm-functionaliteit het werkproces van de gebruikers?	B.J. Fogg - Persuasive design/Whitney Quesenbery	Tijd / Efficiëntie
i. Hoe lang kost het de gebruikers om aan specifieke informatie te komen zonder het tweede scherm te gebruiken?		
ii. Hoe lang kost het de gebruikers om aan specifieke informatie te komen met het gebruik van het tweede scherm?		
b. Op welke wijze heeft het financiële aspect van het "tweede-scherm" invloed op deze keuze?	B.J. Fogg - Persuasive design	Geld
c. Op welke wijze heeft het "meedenk-effect" van het "tweede scherm" invloed op deze keuze?	B.J. Fogg - Persuasive design	Moeite
d. Heeft het gebruiken van het tweede scherm impact op de algemene werkwijze van de gebruikers? (nieuwe of andere routine?)	B.J. Fogg - Persuasive design	Routine
5. Zien de adviseurs genoeg toegevoegde waarde om het tweede scherm op een tablet te gebruiken?	Doel	
6. Gaan de adviseurs informatie van het tweede scherm opslaan om later terug te lezen/aan een klant te laten zien?	Doel	

Methoden

5E's of usability - Whitney Quesenbery http://whitneyquesenbery.com/articles/5escitj0204.pdf

Persuasive design

http://bjfogg.com/fbm_files/page4_1.pdf

2. Structuur

Onderdeel	Gevraagd?	Notatie
Kennismaking + achtergrond-informatie		
Vragen/opmerkingen vanuit de gebruiker		
Kansen tablets/momenten		
Taak 1: Huidige wijze		Tijd (sec)
Taak 2: Huidige wijze		Tijd (sec)
Taak 1: Tweede scherm		Tijd (sec)
Taak 2: Tweede scherm		Tijd (sec)
Overige pagina's bekijken		
Top 3 schermen		
Verwachting te besparen tijd?		
Verwachting verandering in werkwijze?		
Verwachting vervangen van de fysieke almanak?		
Tablet of toch op de desktop?		
Informatie van het tweede scherm opslaan		

3. Interviewvragen:

Datum+Tijd:
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van een nieuwe functionaliteit Ik ben er naar benieuwd of u de app zou gebruiken, zodat wij kunnen beslissen of wij onze gebruikers in het algemeen kunnen ondersteunen in het werkproces via het tweede-scherm functionaliteit.
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT
Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt over de huidige aangiftesoftware of Elsevier Nextens?
Kansen mobile
Wat zou u met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet willen kunnen?

Introductie taken
Taak 1, huidige wijze: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens? Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?
Taak 2, huidige wijze: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?
Taak 1, met het tweede scherm: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?
Taak 2, met het tweede scherm: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?
Bekijken overige schermen Wat vindt u ervan?
Specifiek vragen
Vindt u alle verschillende “tweede scherm”-weergaven even belangrijk? Zou u hier een top 3 van willen maken? Mist er nog iets?

Verwacht u tijd te besparen in uw werk, door het gebruiken van het tweede scherm?
Verwacht u dat dat het gebruiken van het tweede scherm invloed zal hebben op uw algemene werkwijze? Zo ja, zou u daarvoor veranderingen in uw werkwijze toepassen? Welke dan?
Zou u het tweede scherm gebruiken als vervanger van de fysieke almanak/op te zoeken helpteksten, etc? Waarom wel of niet? Zo niet, wanneer zou u dit wel overwegen?
Zou u deze “tweede scherm”-functionaliteit liever op een tablet of als tweede scherm op uw computer gebruiken? Waarom?
Zou u informatie van het tweede scherm willen opslaan in een leeslijst, of onder een klantdossier? Zou u nog iets anders willen doen met de informatie van het tweede scherm?

4. Taken:

Taak 1:
Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. U wilt even het het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens controleren. De klant is jonger dan 57 jaar oud.

Taak 2:
Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait?

5. Taakscenario's

Taak 1:
1: Aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens?

Flow:
1. Start - tweede scherm
2. Doorklikstap
    a. IB-Almanak 2013: 15.1.10 Arbeidskorting (lees meer)
    b. Naslag
        i. IB-Almanak 2013: 15.1.10 Arbeidskorting (lees meer)

Taak 2:
Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait?

Flow:
1. Start - tweede scherm
2. Doorklikstap
    a. IB-almanak 2014: IB Almanak 2014: 9.9.2 Berekening aan te geven eigenwoningforfait

Bijlage E: Resultaten idee-validatie Dhr. Elsing

Gebruikersvalidatie	Door Adriaan Oudijk
Datum+Tijd:	02-04-2014, 09:00-11:00
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Dhr. Frank Elsing Eigenaar Athena belastingconsultancy
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van tablets smartphones voor onze software.	
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT	Zie gebruikersgesprek Dhr. Elsing (design research-fase)
Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt?	

## Kansen mobile	
Wat is het eerste wat u zou willen doen als u de aangiftesoftware of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet kan gebruiken?	
Wat zou er minimaal met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet moeten kunnen?	
## Ideeën presenteren	
Dashboard • Als u de app opent, wat is dan het meest belangrijk om direct te zien? Schetsen laten zien • Zou u dit op de dashboard willen zien? • Welke informatie is voor u op het dashboard het meest relevant?	• mogelijkheid om snel naar specifiek werk toe te gaan • menu-weergave is beter, omdat ik dan gelijk kan navigeren naar wat ik op dat moment wil gaan doen
Nieuws	
Taken • Wat zou u met taken op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier gebruik maken van taken? • Zou u nog iets anders willen kunnen doen?	

Klantenlijst • Wat zou u met de klantenlijst op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier uw klantenlijst gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• kolommen aanpasbaar maken • dubbele namen van klanten kunnen sorteren op fiscale inhoud
Klantdossier • Wat zou u met het klantdossier op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Welke informatie is voor u in het klantdossier het meest relevant? • Zou u op deze manier het klantdossier gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• notities op klantdossier (hoofdniveau) en specifiek per jaar of aangifte • kind-gegevens • indeling per jaar • preferred contact • laatste contact • laatst gedaan
Aangiftelijst • Wat zou u met de aangiftelijst op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier de aangiftelijst gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• filteren chronologisch
Aangifte • Wat zou u met de aangifte op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier aangifte doen? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones met de aangifte wil kunnen doen? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	

Naslag • Wat voor informatie uit FiscaalTotaal zou u op tablets en smartphones als naslag willen zien? Schetsen laten zien • Welke informatie is voor u het belangrijkst? • Zou u naslag op deze manier gebruiken? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones aan naslag zou willen zien? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen bekijken?	•
Rekentools • Wat zou u op mobile aan rekentools willen zien? Schetsen laten zien • Zou u rekentools op deze manier gebruiken? • Waarvoor zou u een rekentool in het algemeen gebruiken (uitleg aan klant, zelf ter ondersteuning van de aangifte, etc.) • Zou u de rekentools nog anders willen gebruiken?	• inladen van eigen rekentools • exporteren naar alles • utility-bar gegevens schuiven naar een locatie oid
Tweede scherm • Maakt u gebruik van twee beeldschermen voor uw werk? • Stel dat u bij het doen van de aangifte uw tablet als tweede scherm kan gebruiken, zou u dat dan doen? • Wat zou u dan op het tweede scherm willen zien? Schetsen laten zien • Zou u uw tablet op deze manier als tweede scherm gebruiken? • Zou u nog meer willen doen met uw tablet als tweede scherm? • Welk tabblad vindt u het meest interessant?	• Geweldig! • Converteren, FT en meldingen zijn de belangrijkste schermen • notities en klantstukken-weergave toevoegen

• Zou u dit op uw desktop als een 2e venster ook gebruiken?	
Presenteren • Wat voor wensen heeft u voor de rapportage? • Wat laat u aan uw klanten zien naast de schriftelijke rapportage? • Zou ik een rapportage van u mogen gebruiken? • Hoe denkt u dat een andere vorm van rapportage u zou kunnen helpen in het contact met uw klanten? Schetsen laten zien • Zou u presenteren op deze manier gebruiken? • Hoe zou presenteren u kunnen helpen in het contact met uw klanten? • Zou u nog meer willen doen met presenteren?	• interessant idee • ik zou het meer zien als een manier waarop je ingewikkelde situaties simpel weergeeft zodat klanten het snappen en dat dan makkelijk in een presentatie kan gieten en niet een nieuw presentatieprogramma maken • moet ook te exporteren zijn
Meldingen • Waarvan zou u op tablets en/of smartphones meldingen willen krijgen als het gaat om uw werkproces of de aangifte? Schetsen laten zien • Als u op deze manier meldingen ontvangt op mobile, zou u dat dan gebruiken? • Waarvan zou u nog meer meldingen willen ontvangen?	• tablet: pushmelding dat een aanslag is binnen gekomen • overal: uitstel regeling verloopt, percentage niet behaald • aanlevering stukken nog niet gebeurd • verzoeken voor aanleveren stukken • reminders zijn handig

Nu u dit allemaal heeft gezien • Is er iets dat u nog zou willen zien in mobile aangiftesoftware of FiscaalTotaal? • Zou u deze app installeren op uw mobile apparaat? • Voor welke functionaliteit zou u extra betalen? Helaas kunnen wij niet alles gratis toegankelijk maken	• ik heb niets van SBA en uistel aanvragen gezien • ik zou de tablet zeker gebruiken • ik zou per tweede scherm-weergave wel een in-app purchase doen, 300 euro extra zou ik op jaarbasis wel over hebben voor een totaalpakket waarbij ik de app kan gebruiken
Afsluiting: Heeft u nog vragen of opmerkingen die nog niet ter sprake zijn gekomen?	Nee

Bijlage F: Resultaten idee-validatie Dhr. J. Bijkerk en Dhr. R. Lamet

Gebruikersvalidatie	Door Adriaan Oudijk
Datum+Tijd:	27-3-2014, 10:30-12:30
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Dhr. J. Bijkerk, Dhr. R. Lamet Direkteur, Direkteur Lamet Bijker BV
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van tablets smartphones voor onze software.	

Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT	Wij hebben al een aantal jaren dit fiscale adviesbureau. 60% van ons werk bestaat uit het doen van de administratieve boekhouding van onze klanten. Voor de rest van de tijd zijn wij bezig met fiscaal advies. Per jaar hebben wij zo'n 50 VPB-klanten en 75-80 IB-klanten. Vaak halen wij uit het contact met klanten weer nieuwe klanten. Wij gebruiken voor de boekhouding de software van Unit4. Wij hebben ook een eigen server, waarop wij via een VPN kunnen inloggen om op afstand te kunnen werken. We gebruiken het niet vaak, maar als het nodig is dan kunnen wij er wel bij.
Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt?	• In de classic-versie van de IB en VPB-desktopsoftware valt de tekst vaak weg. • Kan er niet een totaal pki-certificaat geregeld worden? • Kan een ingevulde aangifte uit het belastingdienstprogramma niet naar de aangiftesoftware van Elsevier worden geëxporteerd? • Consumptief deel hypotheek
Kansen mobile	
Wat is het eerste wat u zou willen doen als u de aangiftesoftware of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet kan gebruiken?	Informatie raadplegen uit de aangifte of naslag raadplegen. Niet helemaal invoeren, de tablet/smartphone zouden wij als back-up voor de desktop-versie gebruiken. Waarschijnlijk werken wij 90-95% nog op de pc, en 5-10% van de tijd op de tablet of smartphone

Wat zou er minimaal met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet moeten kunnen?	Wat we net als eerste zeiden.
Ideeën presenteren	
Dashboard • Als u de app opent, wat is dan het meest belangrijk om direct te zien? Schetsen laten zien • Zou u dit op de dashboard willen zien? • Welke informatie is voor u op het dashboard het meest relevant?	• Startpagina, pakketten, klanten • Ja, alleen denk ik dat ik het fijn zou vinden om het zelf in te richten. Ik zou liever een startpagina zien waarop je gelijk ergens heen kan, zoals het menu op de smartphone. • Het is belangrijk dat de smartphone app dezelfde opbouw en navigatie heeft als de smartphone, anders raak ik alles kwijt
Nieuws	
Taken • Wat zou u met taken op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier gebruik maken van taken? • Zou u nog iets anders willen kunnen doen?	• ik zou taken willen krijgen als er een stap in het proces is voltooid. Bijvoorbeeld als de aanslag is binnengekomen van de klant, of als ik de aangifte nog niet heb ingediend • ik zou niet snel zelf taken maken
Klantenlijst	• niet veel, ik zou klanten willen kunnen vinden, zoeken, filteren

• Wat zou u met de klantenlijst op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier uw klantenlijst gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• ik zou een klant op privé willen zetten, dat mijn collega's er niet in kunnen (bijvoorbeeld als het de aangifte van mijn schoonmoeder is) • niet alle kolommen zijn voor mij belangrijk, ik heb genoeg aan de naam van de klant, contactgegevens hoef ik pas te zien als ik het klantdossier heb geopend
Klantdossier • Wat zou u met het klantdossier op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Welke informatie is voor u in het klantdossier het meest relevant? • Zou u op deze manier het klantdossier gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• Contactgegevens opzoeken etc, naar aangifte gaan • Wat ik net al zei
Aangiftelijst • Wat zou u met de aangiftelijst op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier de aangiftelijst gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• aangifte zoeken en openen, maar ik zou eerder via de klant gaan zoeken • kolom met wie de verdeling van het werk, deze klant wordt opgepakt door collega .... • ik zou ook een privé-aangifte willen kunnen maken, die collega's niet kunnen bekijken
Aangifte • Wat zou u met de aangifte op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier aangifte doen? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones met de aangifte wil kunnen doen?	• de aangifte aanvullen of aanpassen, maar niet helemaal invoeren • alleen als ik geen beschikking heb over een desktop zou ik op mijn tablet de aangifte invoeren, of als ik even iets zou willen opzoeken in een aangifte

• Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• op smartphones zou ik alleen het bekijken van de aangifte voldoende vinden
Naslag • Wat voor informatie uit FiscaalTotaal zou u op tablets en smartphones als naslag willen zien? Schetsen laten zien • Welke informatie is voor u het belangrijkst? • Zou u naslag op deze manier gebruiken? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones aan naslag zou willen zien? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen bekijken?	• alles • ik zou graag een zoekfunctie willen hebben binnen de naslag • almanakken en wetgeving zou ik het belangrijkste vinden, de rest is allemaal even belangrijk • gek genoeg zou ik op zowel tablets als smartphones alles van de naslag willen kunnen bekijken
Rekentools • Wat zou u op mobile aan rekentools willen zien?	• Alles.

Schetsen laten zien • Zou u rekentools op deze manier gebruiken? • Waarvoor zou u een rekentool in het algemeen gebruiken (uitleg aan klant, zelf ter ondersteuning van de aangifte, etc.) • Zou u de rekentools nog anders willen gebruiken?	• Ziet er goed uit. Hoe wordt er op tablets en smartphones met printen omgegaan?
Tweede scherm • Maakt u gebruik van twee beeldschermen voor uw werk? • Stel dat u bij het doen van de aangifte uw tablet als tweede scherm kan gebruiken, zou u dat dan doen? • Wat zou u dan op het tweede scherm willen zien? Schetsen laten zien • Zou u uw tablet op deze manier als tweede scherm gebruiken? • Zou u nog meer willen doen met uw tablet als tweede scherm? • Welk tabblad vindt u het meest interessant? • Zou u dit op uw desktop als een 2e venster ook gebruiken?	• in de vorm van een 2e pc • zou ik heel handig vinden! • ja zeker! het scheelt veel werk datik dan geen gegevens op hoef te zoeken \ • op mijn desktop zou ik dit zeker ook gebruiken
Presenteren • Wat voor wensen heeft u voor de rapportage? • Wat laat u aan uw klanten zien naast de schriftelijke rapportage? • Zou ik een rapportage van u mogen gebruiken?	

• Hoe denkt u dat een andere vorm van rapportage u zou kunnen helpen in het contact met uw klanten? Schetsen laten zien • Zou u presenteren op deze manier gebruiken? • Hoe zou presenteren u kunnen helpen in het contact met uw klanten? • Zou u nog meer willen doen met presenteren?	• nee, onze klanten zijn hier niet in geïnteresseerd, ik zou meer moeten zien zodat ik beter snap hoe het werkt
Meldingen • Waarvan zou u op tablets en/of smartphones meldingen willen krijgen als het gaat om uw werkproces of de aangifte? Schetsen laten zien • Als u op deze manier meldingen ontvangt op mobile, zou u dat dan gebruiken? • Waarvan zou u nog meer meldingen willen ontvangen?	• ik zou geen push-meldingen willen krijgen, maar ik zou wel taken willen zien in de software
Nu u dit allemaal heeft gezien • Is er iets dat u nog zou willen zien in mobile aangiftesoftware of FiscaalTotaal? • Zou u deze app installeren op uw mobile apparaat? • Voor welke functionaliteit zou u extra betalen? Helaas kunnen wij niet alles gratis toegankelijk maken	• nee • eerder op de tablet, maar waarom weet ik niet • moet onderdeel zijn van wat er al bestaat, niet extra. het is een principe-kwesite
Afsluiting: Heeft u nog vragen of opmerkingen die nog niet ter sprake zijn gekomen?	nee

Bijlage G: Resultaten idee-validatie Dhr. S.A. Vermeij en Dhr. J. van Tilburg

Gebruikersvalidatie	Door Adriaan Oudijk
Datum+Tijd:	02-04-2014, 09:00-11:00
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Dhr. S.A. Vermeij, Dhr. J. van Tilburg Adviseur, adviseur Fisconti belastingconsultancy
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van tablets smartphones voor onze software.	
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT	Een aantal jaren geleden zijn wij samen gaan werken om meer te kunnen adviseren. Wij specialiseren ons in fiscaal advies, daarbij is het invoeren van de aangifte het kleinste deel van ons werk. Wij zijn geen aangifte-inkloppers. Wij hebben vooral klanten voor de vennootschapsbelasting. Administratieve boekhouding doen wij liever niet, maar het komt weleens voor dat we dit voor een klant doen. Dan besteden wij het wel uit.

Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt?	N.v.t.
## Kansen mobile	
Wat is het eerste wat u zou willen doen als u de aangiftesoftware of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet kan gebruiken?	Op elk moment iets terug kunnen kijken in de aangifte, of kleine wijziging kunnen doen Snel iets op kunnen zoeken of wijzigen als ik bij de klant ben.
Wat zou er minimaal met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet moeten kunnen?	Wat wij net zeiden.
## Ideeën presenteren	
Dashboard • Als u de app opent, wat is dan het meest belangrijk om direct te zien? Schetsen laten zien • Zou u dit op de dashboard willen zien? • Welke informatie is voor u op het dashboard het meest relevant?	• Menu als eerste laten zien, dan kan ik gelijk naar het scherm toe waar ik wil zijn. • Ja, alleen kan ik niet ook een samengestelde dashboard krijgen van de software die ik nog meer heb?
Nieuws	

Taken • Wat zou u met taken op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier gebruik maken van taken? • Zou u nog iets anders willen kunnen doen?	
Klantenlijst • Wat zou u met de klantenlijst op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier uw klantenlijst gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• ik hoef de geboortedatum van de klant niet te zien, eigenlijk is de naam voldoende • die filters zorgen voor genoeg mogelijkheden • filteren op fiscaal inhoudelijke zaken zou handig zijn
Klantdossier • Wat zou u met het klantdossier op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Welke informatie is voor u in het klantdossier het meest relevant? • Zou u op deze manier het klantdossier gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• ruimte voor advies in het klantdossier, documenten etc • mogelijkheid om stappen aan het proces te wijzigen of toe te voegen • alleen iets over uitstel laten zien als er iets mee aan de hand is • als iets niet is ingediend, dan zegt dit nog niet zo veel, waardoor komt dit? bijvoorbeeld: stukken van de klant niet ontvangen
Aangiftelijst • Wat zou u met de aangiftelijst op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier de aangiftelijst gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• al deze 5 kolommen zijn allemaal niet echt belangrijk, de naam van de klant en de belastingsoort + jaar zijn het belangrijkst • wat wel handig is als je ook op prioriteit van de aangiften kan sorteren • informatief kleurgebruik

Aangifte • Wat zou u met de aangifte op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier aangifte doen? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones met de aangifte wil kunnen doen? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• snel kunnen wisselen tussen de boxen • snel naar een totaaloverzicht (of altijd zichtbaar) • Fantastisch! ik zou de aangifte zeker zo gebruiken, bijvoorbeeld als ik me voorbereid op een klantgesprek of zelfs tijdens klantgesprekken • Waarom zou je niet vanuit bestaande gegevens redeneren en steeds een stap verder in de detail gaan?
Naslag • Wat voor informatie uit FiscaalTotaal zou u op tablets en smartphones als naslag willen zien? Schetsen laten zien • Welke informatie is voor u het belangrijkst? • Zou u naslag op deze manier gebruiken? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones aan naslag zou willen zien? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen bekijken?	• ziet er goed uit
Rekentools • Wat zou u op mobile aan rekentools willen zien? Schetsen laten zien • Zou u rekentools op deze manier gebruiken? • Waarvoor zou u een rekentool in het algemeen gebruiken (uitleg aan klant, zelf ter ondersteuning van de aangifte, etc.) • Zou u de rekentools nog anders willen gebruiken?	• ik zou niet alleen de rekentool willen kunnen exporteren en opslaan, maar ook kunnen openen in bijvoorbeeld de Excel of Word-app

Tweede scherm • Maakt u gebruik van twee beeldschermen voor uw werk? • Stel dat u bij het doen van de aangifte uw tablet als tweede scherm kan gebruiken, zou u dat dan doen? • Wat zou u dan op het tweede scherm willen zien? Schetsen laten zien • Zou u uw tablet op deze manier als tweede scherm gebruiken? • Zou u nog meer willen doen met uw tablet als tweede scherm? • Welk tabblad vindt u het meest interessant? • Zou u dit op uw desktop als een 2e venster ook gebruiken?	• op dit moment gebruiken wij allebei maar 1 scherm • hangt er vanaf wat ik dan kan doen • geen idee • samenwerken met vakliteratuur, extra gekoppeld aan actualiteiten • ik zou er echt meteen een tablet naast zetten als dit allemaal goed werkt • extra tabblad voor klantstukken • vanuit dit scherm relevante stukken direct in een klantdossier opslaan • markeren van onderdelen, delen, etc
Presenteren • Wat voor wensen heeft u voor de rapportage? • Wat laat u aan uw klanten zien naast de schriftelijke rapportage? • Zou ik een rapportage van u mogen gebruiken? • Hoe denkt u dat een andere vorm van rapportage u zou kunnen helpen in het contact met uw klanten? Schetsen laten zien • Zou u presenteren op deze manier gebruiken? • Hoe zou presenteren u kunnen helpen in het contact met uw klanten? • Zou u nog meer willen doen met presenteren?	• dit zou ik niet gebruiken, mijn klanten zijn echt niet geïnteresseerd in fiscale cijfers

Meldingen • Waarvan zou u op tablets en/of smartphones meldingen willen krijgen als het gaat om uw werkproces of de aangifte? Schetsen laten zien • Als u op deze manier meldingen ontvangt op mobile, zou u dat dan gebruiken? • Waarvan zou u nog meer meldingen willen ontvangen?	• ik zou liever berichten zien, ipv meldingen via een soort postbus • ik zou liever zelf taken aanmaken of doorgaan waar ik was in de klant
Nu u dit allemaal heeft gezien • Is er iets dat u nog zou willen zien in mobile aangiftesoftware of FiscaalTotaal? • Zou u deze app installeren op uw mobile apparaat? • Voor welke functionaliteit zou u extra betalen? Helaas kunnen wij niet alles gratis toegankelijk maken	• niet echt, dit is echt al heel compleet! • ja ik zou het weldegelijk installeren, op zowel mijn tablet als mijn smartphone • het aanbieden als extra functies voor het complete pakket maken het aantrekkelijker om ook FiscaalTotaal te nemen, dat moet je zeker meenemen in het verdienmodel
Afsluiting: Heeft u nog vragen of opmerkingen die nog niet ter sprake zijn gekomen?	

Bijlage H: Resultaten idee-validatie Dhr. S. Kranendonk

Gebruikersvalidatie	Door Adriaan Oudijk
Datum+Tijd:	26-3-2014, 10:00-12:00
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Dhr. S. Kranendonk Eigenaar Kranendonk Financieel Adviesbureau & HSH Totaal
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van tablets smartphones voor onze software.	
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Opleiding • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT	Ik heb het bedrijf al sinds 1994. Het zijn eigenlijk twee ondernemingen, een financieel adviesbureau en een fiscaal adviesbureau. Het is een eenmanszaak, ik heb wel een secretaresse, maar zij werkt nog maar 1 dag in de week. Ik heb vooral simpele IB-klanten. Op dit moment verwijs ik klanten met complexe aangiften door naar een bekende van mij (fiscaal adviseur), hetzelfde doe ik met administratieklanten, maar dan naar een bekende van mij die zich richt tot administratie. Zo werk ik goed met hen samen. Helaas is de fiscaal adviseur pas 65 geworden en is begonnen met afbouwen. Ik ga langzaam

	zijn klanten overnemen, daar heb ik ook een cursus van 1,5 jaar voor gevolgd. Ik wil nog wel met de administrateur blijven samenwerken. Dan pak ik het financiële en het fiscale advies op. Op dit moment werk ik op een laptop, zonder tweede scherm. Ik heb een iPhone en een iPad. De iPad is privé-bezit, maar ik gebruik het weleens om thuis zakelijk e-mail te beantwoorden.
Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt?	Ik zou rapportages in 1 PDF willen kunnen exporteren.
## Kansen mobile	
Wat is het eerste wat u zou willen doen als u de aangiftesoftware of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet kan gebruiken?	Informatie opzoeken in FiscaalTotaal, en daarna het klantdossier. Ik zou snel overzichten willen vinden van de aangiften die ik al heb ingevoerd.
Wat zou er minimaal met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet moeten kunnen?	Wat ik net zei eigenlijk. Ik zie mijzelf ook niet snel op mijn tablet of smartphone een aangifte helemaal invoeren, of in hoog detail naslag doornemen.
## Ideeën presenteren	
Dashboard • Als u de app opent, wat is dan het meest belangrijk om direct te zien? Schetsen laten zien	• Recent nieuws, klantenbestand en de aangifte.

• Zou u dit op de dashboard willen zien? • Welke informatie is voor u op het dashboard het meest relevant?	• Ja, zoals ik zei: nieuws en recente klanten/aangiften. Taken zou ik zien als een soort postbus, dat is gedaan, nu kan ik dit gaan doen. De aanslag voor ... is ontvangen. • Postbus dan, meldingen etc
Nieuws	
Taken • Wat zou u met taken op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier gebruik maken van taken? • Zou u nog iets anders willen kunnen doen?	• Ik wil het als een postbus, niet als een herinnering. Automatisch gegenereerd. Herinneringen zou ik alleen willen als ik die zelf kan maken. • In de vorm van een postbus wel. Herinneringen doe ik al met Outlook. • Dit is voldoende.
Klantenlijst • Wat zou u met de klantenlijst op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier uw klantenlijst gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• Gegevens vinden, aangifte vinden • Voor mij zijn alle tabellen niet heel relevant, op tablets is de naam en e-mailadres voldoende, op smartphones is de naam en het telefoonnummer voldoende. • Nee
Klantdossier • Wat zou u met het klantdossier op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Welke informatie is voor u in het klantdossier het meest relevant? • Zou u op deze manier het klantdossier gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• klanten ontzorgen, gegevens opzoeken • geen opmerkingen

Aangiftelijst • Wat zou u met de aangiftelijst op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier de aangiftelijst gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• aangiften kunnen vinden • niet alle tabellen zijn even relevant, mag nog meer uitgekleed zijn
Aangifte • Wat zou u met de aangifte op mobile willen doen? Schetsen laten zien • Zou u op deze manier aangifte doen? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones met de aangifte wil kunnen doen? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	• pas met de voor-ingevulde aangifte zou ik echt aangiftes gaan invulle • op dit moment zou ik eerder naslag bekijken (van wat ik eerst heb gedaan) • ik zou het alleen gebruiken in de muteerfase/aanvulfase op een tablet of smartphone
Naslag • Wat voor informatie uit FiscaalTotaal zou u op mobile als naslag willen zien? Schetsen laten zien • Welke informatie is voor u het belangrijkst? • Zou u naslag op deze manier gebruiken? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones aan naslag zou willen zien? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen bekijken?	• Altijd handig. Eigenlijk alles, want als ik ineens iets wil opzoeken kan het van alles zijn. • Hele wetteksten of jurisprudentie zie ik mijzelf niet zo snel op een smartphone lezen.

Rekentools • Wat zou u op mobile aan rekentools willen zien? Schetsen laten zien • Zou u rekentools op deze manier gebruiken? • Waarvoor zou u een rekentool in het algemeen gebruiken (uitleg aan klant, zelf ter ondersteuning van de aangifte, etc.) • Zou u de rekentools nog anders willen gebruiken?	
Tweede scherm • Maakt u gebruik van twee beeldschermen voor uw werk? • Stel dat u bij het doen van de aangifte uw tablet als tweede scherm kan gebruiken, zou u dat dan doen? • Wat zou u dan op het tweede scherm willen zien? Schetsen laten zien • Zou u uw tablet op deze manier als tweede scherm gebruiken? • Zou u nog meer willen doen met uw tablet als tweede scherm? • Welk tabblad vindt u het meest interessant? • Zou u dit op uw desktop als een 2e venster ook gebruiken?	• Nee ik gebruik 1 beeldscherm • Nee, want mijn iPad ligt thuis, het is privé-eigendom • Ik denk niet dat ik gebruik zou maken van een tweede scherm, dat doe ik met mijn pc ook niet • Nee het is wel heel mooi en ik denk dat het voor anderen zeker handig is, maar ik heb ook op mijn pc geen behoefte aan een tweede scherm en mijn iPad ligt niet op het werk
Presenteren • Wat voor wensen heeft u voor de rapportage? • Wat laat u aan uw klanten zien naast de schriftelijke rapportage? • Zou ik een rapportage van u mogen bekijken?	• mijn klanten zijn echt alleen geïnteresseerd in wat ze aan belasting betalen of terug krijgen, andere dingen laat ik ze nooit zien • de rapportage bestaat bij mij uit accountancy-gegevens, een eindoverzicht van de aangifte en de rest van de

• Hoe denkt u dat een andere vorm van rapportage u zou kunnen helpen in het contact met uw klanten? Schetsen laten zien • Zou u presenteren op deze manier gebruiken? • Hoe zou presenteren u kunnen helpen in het contact met uw klanten? • Zou u nog meer willen doen met presenteren?	aangifte staat bijgevoegd, mijn klanten kijken daar 9/10 keer niet naar • dit zou ik niet gebruiken, mijn klanten zijn toch niet in meer informatie geïnteresseerd
Meldingen • Waarvan zou u op tablets en/of smartphones meldingen willen krijgen als het gaat om uw werkproces of de aangifte? Schetsen laten zien • Als u op deze manier meldingen ontvangt op mobile, zou u dat dan gebruiken? • Waarvan zou u nog meer meldingen willen ontvangen?	• Aanslag ontvangen, herinneringen aan uitstelregeling, percentages binnen de uitstelregeling enzo • ik zou niet van alles een melding willen hebben, echt meldingen die iets toevoegen aan het werkproces • geen meldingen over nieuws dus
Nu u dit allemaal heeft gezien • Is er iets dat u nog zou willen zien in mobile aangiftesoftware of FiscaalTotaal? • Zou u deze app installeren op uw mobile apparaat? • Voor welke functionaliteit zou u extra betalen? Helaas kunnen wij niet alles gratis toegankelijk maken	• Ik mis voor zover ik zie niets • Ik zou deze app zeker installeren op mijn tablet en smartphone, naar een webpagina ervan zou ik minder snel gaan denk ik • Ik zou wel eenmalig betalen voor de app(s), maar niet structureel • Ik denk eerder dat de app in het algemeen iets toevoegt
Afsluiting: Heeft u nog vragen of opmerkingen die nog niet ter sprake zijn gekomen?	Nee

Bijlage I: Resultaten concept-validatie Dhr. Egelie

Gebruikersvalidatie	
Datum+Tijd:	1-5-2014, 10:30-12:30
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Dhr. T.H. Egelie Eigenaar Administratiekantoor T.H. Egelie
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van tablets smartphones voor onze software. Niet alle pagina's die u in het menu ziet worden in dit gesprek behandeld. Dit heeft er mee te maken dat deze pagina's niet worden meegenomen in deze fase van het onderzoek.	
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Opleiding • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT	Bedrijf bestaat al sinds 1998 (16 jaar) en het begon voor Dhr. Egelie als een bijverdienst. Inmiddels is hij overgegaan om full-time aan zijn eigen bedrijf te besteden. Hij heeft vooral zakelijke klanten en vrijwel geen IB-aangiften.

Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt?	Er klopt iets niet in de BTW-almanak van 2013. Autokosten forfairtaire regeling moeten 2,5% zijn ipv 2,7%. In de almanak van 2014 is het wel goed veranderd. Hoe lang gaan jullie nog de gewone aangiftesoftware aanbiedingen? Ik heb geen vertrouwen in de veiligheid van de cloud. Dus als jullie alleen nog Nextens aanbieden ben ik weg.
Kansen mobile	
Wat is het eerste wat u zou willen doen als u de aangiftesoftware of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet kan gebruiken?	Boekhouding Terugkijken naar dezelfde functionaliteiten als op de desktop-variant.
Wat zou er minimaal met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet moeten kunnen?	Klantgegevens opzoeken
Ideeën presenteren	
Home • Als u de app opent, wat is dan het meest belangrijk om direct te zien?	Een menu.
Klantenlijst • Wat zou u met de klantenlijst op mobile willen doen? Concept laten zien • Zou u op deze manier uw klantenlijst gebruiken?	Klantenlijst • Snel klant opzoeken, indien-datum en bij zakelijke klanten het BTW-nummer. Concept laten zien

• Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen? • Waar zou u de gegevens op willen filteren? • Tablet: wat zou u op de optionele kolommen willen zien?	• Ja dat zou ik zeker. • Filteren op zakelijk of particuliere klanten • • Tablet: BSN nummer/BTW nummer in optionele kolom 1, in kolom 2: status vh werk
Klantdossier • Wat zou u met het klantdossier op mobile willen doen? Concept laten zien • Welke informatie is voor u in het klantdossier het meest relevant? • Zou u op deze manier het klantdossier gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	Klantdossier • Direct NAW of andere standaard info zien Concept laten zien • NAW of andere standaard info, daarna de andere informatie • Ja zeker, al zou ik de NAW-gegevens vastzetten (of de vervangede info bij zakelijke klanten daar) bovenaan. • Ziet er goed uit, ik ben blij dat ik alles van mijn klanten op 1 plek kan opslaan.
Aangifte • Wat zou u met de aangifte op mobile willen doen? Concept laten zien • Zou u op deze manier aangifte doen? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones met de aangifte wil kunnen doen? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen? • Hoe ervaart u het om van het overzicht naar specifiekere gegevens te gaan?	Aangifte • Snel iets opzoeken in de aangifte. Concept laten zien • Niet vanaf het begin. Ik zou eerder terugkijken in de aangifte of alles nog even controleren voordat ik de aangifte verstuur. • Op de tablet zou ik wat meer gaan invoeren, maar alleen als ik moet werken als ik niet op kantoor ben. Dat doe ik niet vaak. Als ik bij de klant ben is het handig om even iets aan te passen.

	• Nee • Geweldig, ik vind het zelfs overzichtelijker dan de manier waarop ik nu door de aangifte heen ga.
Tweede scherm • Maakt u gebruik van twee beeldschermen voor uw werk? • Stel dat u bij het doen van de aangifte uw tablet als tweede scherm kan gebruiken, zou u dat dan doen? • Wat zou u dan op het tweede scherm willen zien? Schetsen laten zien • Wat is uw eerste indruk van dit scherm? • Zou u uw tablet op deze manier als tweede scherm gebruiken? • Zou u nog meer willen doen met uw tablet als tweede scherm? • Welk tabblad vindt u het meest interessant? • Zou u dit op uw desktop als een 2e venster ook gebruiken?	Tweede scherm • Ja. • Dat hangt er vanaf wat ik dan te zien krijg. Zou ik dan kunnen zien wat er veranderd in het totaaloverzicht als ik hele specifieke zaken verander? Dat zou handig zijn. • Zie vorig antwoord. Schetsen laten zien • Wow. Alleen snap ik het niet gelijk. Wat doet het? Adriaan: U bent op uw pc een IB-aangifte aan het invoeren en u staat in het “Inkomsten uit huidige werkzaamheden”-veld met uw cursor. Uw tablet heeft nu de tweede-scherm geactiveerd en geeft u informatie afhankelijk van uw locatie in de aangifte op uw pc. • Geweldig! Nu snap ik het beter. Ik zou dit zeker gebruiken. Ik denk dat het me veel werk zal schelen, als het zich ook daadwerkelijk goed aanpast aan elk scherm waarop ik werk. • Ik zou niet echt meer hiervoor kunnen bedenken. Je hebt er al goed over nagedacht denk ik, het is al echt een verbetering voor mijn werk.

	• Almanak-scherm dan hoef ik niet zelf relevante informatie te zoeken. De stukken van de klant die er automatisch bij worden gehaald en de meldingen. Misschien ook relevant nieuws koppelen? • Ik denk het wel. Maar een tablet lijkt me handiger, dan kan ik ook even een andere houding aannemen.
Nu u dit allemaal heeft gezien • Is er iets dat u nog zou willen zien in mobile aangiftesoftware of FiscaalTotaal? • Zou u deze app installeren op uw mobile apparaat? • Voor welke functionaliteit zou u extra betalen? Helaas kunnen wij niet alles gratis toegankelijk maken	• Meldingen, maar volgens mij ga je daar al iets mee doen. Ik zag al berichten in het menu. • Zeker weten. Ik heb er geen, maar ik overweeg zelfs om voor deze functionaliteit een tablet aan te schaffen. Als jullie kunnen garanderen dat de gegevens velig staan in jullie cloud dan zou ik alleen al hiervoor toch op Nextens over willen. • Ik zou eenmalig voor de app betalen. Verder vind ik dat het er standaard bij moet zitten als een klant zowel Elsevier Nextens als FiscaalTotaal heeft. Dan betaal je al genoeg aan jullie.
Afsluiting: Heeft u nog vragen of opmerkingen die nog niet ter sprake zijn gekomen?	Nee.

Bijlage J: Resultaten concept-validatie Taxand Global VAT-compliance

Gebruikersvalidatie	
Datum+Tijd:	6-5-2014, 10:30-12:30
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Dhr. Christophe de Backer Meder-eigenaar Taxand Global VAT-compliance Gesprek met nog 2 andere collega's erbij
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van tablets smartphones voor onze software. Niet alle pagina's die u in het menu ziet worden in dit gesprek behandeld. Dit heeft er mee te maken dat deze pagina's niet worden meegenomen in deze fase van het onderzoek.	
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Opleiding • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze	Wij hebben vooral klanten waar wij BTW aangiften voor doen in combinatie met ICP+. Voor de bedrijven doen wij vaak ook BTW aangiften in andere landen. Het zijn heel veel internationale klanten. Wij doen enkele IB-aangiften wanneer onze klanten ook in Nederland een IB-aangifte moeten doen.

• IT	Wij hebben een server waar wij op afstand op in kunnen loggen.
Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt?	Vragen/opmerkingen gebruiker Wanneer ik een verzendrapport uitprint van een aangifte staat er soms wel of soms niet een Verzend ID bij. Hoe kan ik zorgen dat ik dat ID altijd krijg?
Kansen mobile	Kansen mobile
Wat is het eerste wat u zou willen doen als u de aangiftesoftware of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet kan gebruiken?	Klantgegevens opzoeken.
Wat zou er minimaal met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet moeten kunnen?	Wat we net zeiden.
Ideeën presenteren	Ideeën presenteren
Home • Als u de app opent, wat is dan het meest belangrijk om direct te zien?	Home • Een menu, elke keer kom ik voor iets anders.
Klantenlijst • Wat zou u met de klantenlijst op mobile willen doen? Concept laten zien • Zou u op deze manier uw klantenlijst gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen? • Waar zou u de gegevens op willen filteren?	Klantenlijst • Snel klanten opzoeken op naam. Ik zou bij IB-klanten een BSN nummer willen zien en bij BTW/ICP+ klanten een BTW-nummer. Als er ruimte is zou ik ook de volgende indien-datum willen zien. Concept laten zien • Ja.

• Tablet: wat zou u op de optionele kolommen willen zien?	• Wat we net zeiden. • Inleverdatum • Tablet: Wat we net zeiden.
Klantdossier • Wat zou u met het klantdossier op mobile willen doen? Concept laten zien • Welke informatie is voor u in het klantdossier het meest relevant? • Zou u op deze manier het klantdossier gebruiken? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen?	Klantdossier • Snel specifieke gegevens opzoeken, zoals NAW of bedrijfsgegevens. Concept laten zien • NAW/bedrijfs-gegevens • Ja ik denk het wel. Het is heel handig dat ik dit allemaal kan doen. • Het is al heel uitgebreid. Omdat wij vooral voor internationale bedrijven werken zou ik bijvoorbeeld aan internationale zaken denken. Denk aan locaties, BTW-nummers per land en het wel of niet behalen van de BTW-aangifte drempels etc.
Aangifte • Wat zou u met de aangifte op mobile willen doen? Concept laten zien • Zou u op deze manier aangifte doen? • Zit er verschil in wat u op tablets en op smartphones met de aangifte wil kunnen doen? • Zou u hier nog iets anders willen kunnen doen? • Hoe ervaart u het om van het overzicht naar specifiekere gegevens te gaan?	Aangifte • Ik zou geen aangifte doen op tablets of smartphones. Ik zou eerder even terugkijken naar de aangifte. Concept laten zien • Nee maar wel even snel verzenden vanaf locatie. • Ja ik zij mijzelf eerder vanaf een tablet een aangifte invoeren vanaf het begin. • Zo op het oog lijkt het heel compleet. • Het is logisch en veel handiger op een tablet of smartphone lijkt me. Misschien zou ik op de desktop-variant ook de keuze kunnen maken om op deze wijze door de aangifte te navigeren?

Tweede scherm • Maakt u gebruik van twee beeldschermen voor uw werk? • Stel dat u bij het doen van de aangifte uw tablet als tweede scherm kan gebruiken, zou u dat dan doen? • Wat zou u dan op het tweede scherm willen zien? Schetsen laten zien • Wat is uw eerste indruk van dit scherm? • Zou u uw tablet op deze manier als tweede scherm gebruiken? • Zou u nog meer willen doen met uw tablet als tweede scherm? • Welk tabblad vindt u het meest interessant? • Zou u dit op uw desktop als een 2e venster ook gebruiken?	Tweede scherm • Ja wij gebruiken allemaal 2 beeldschermen. Op 1 scherm staat de aangifte open en op de andere de aangeleverde stukken van de klant. • Dat lijkt me interessant. Vooral als het informatie laat zien waar ik echt iets aan heb. Ik hoef niet te weten wat ik in Box 1 invoer. Maar relevante informatie is waar de invoer afwijkt van de vorige periode. Schetsen laten zien • Compleet • Ja dat zou ik zeker. Het is wel dat dit scherm heel erg is gebaseerd op IB-aangiften, dus ik ben erg benieuwd wat er inhoudelijk komt bij de BTW-aangifte. • Ja, maar dan zou jullie software ook internationaal moeten zijn, dus dit is voor nu voldoende. Voor de BTW-aangifte van een kwartaal zou ook een totaaloverzicht van het hele jaar handig zijn. • Oude aangifte bekijken. Dat is erg handig. • Daar weet ik nu nog te weinig voor. Als het ingevuld is voor BTW-informatie kan ik hier beter over oordelen.
Nu u dit allemaal heeft gezien • Is er iets dat u nog zou willen zien in mobile aangiftesoftware of FiscaalTotaal? • Zou u deze app installeren op uw mobile apparaat? • Voor welke functionaliteit zou u extra betalen? Helaas kunnen wij niet alles gratis toegankelijk maken	Nu u dit allemaal heeft gezien • Meldingen, maar aan de startpagina te zien heb je hier al over nagedacht. • Als het relevant is voor BTW zeker weten. Omdat wij veel internationaal werken verwacht ik wel dat we het niet vaak zouden gebruiken. Maar als jullie over internationale functionaliteiten nadenken voor Nextens zou dit geweldig aansluiten.

	• Als ik een compleet-pakket afneem dan wil ik niet extra betalen. Ik zie wel voor me dat je het los kan kopen zonder de gewone versie van FiscaalTotaal. Voor de app zou ik wel eenmalig een klein bedrag over hebben.
Afsluiting: Heeft u nog vragen of opmerkingen die nog niet ter sprake zijn gekomen?	Afsluiting: Zou Nextens ook internationaal kunnen werken? En betekent Nextens dat wij ook op Macs de aangifte kunnen doen met jullie software?

Bijlage K: Resultaten prototype-validatie Dhr. J. Gordijn

Datum+Tijd:	16-05-2014 13:00-15:00
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Dhr. J. Gordijn Partner Bolsterlee & Partners
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van een nieuwe functionaliteit Ik ben er naar benieuwd of u de app zou gebruiken, zodat wij kunnen beslissen of wij onze gebruikers in het algemeen kunnen ondersteunen in het werkproces via het tweede-scherm functionaliteit.	
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT	Ik ben dit administratiekantoor begonnen met Dhr. Bolsterlee. Hij werkt nu nog part-time bij ons. Binnenkort gaat hij met pensioen en ben ik de volledige eigenaar. Wij verzorgen vooral de administratie en de aangiften voor bedrijven. Het zijn vooral MKB bedrijven. We hebben ook van een collega die met pensioen ging het IB-bestand overgenomen. Dat groeit nu zelfs.

	We houden nu van alles nog een fysiek dossier bij. De helft spiegelen wij ook digitaal op een eigen server. Wij willen er naartoe gaan dat alles digitaal wordt, zodat het ook overal beschikbaar wordt. Wij twijfelen nog om naar Nextens over te gaan, omdat wij ook willen weten of onze data naast op jullie server ook op onze server opgeslagen kan worden. ***Dit is niet mogelijk.*** We hebben sinds kort FiscaalTotaal.
Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt over de huidige aangiftesoftware of Elsevier Nextens?	Kan er een koppeling met het KVK komen? Divisies rechten geven in Nextens? Divisies rechten geven kan.
Kansen mobile	
Wat zou u met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet willen kunnen?	• Aangifte bekijken/wijzigen op smartphones • Invoeren op tablets • Naslag bekijken • Klantgegevens bekijken
Introductie taken	
Taak 1, huidige wijze: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens? Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?	158 seconden

Taak 2, huidige wijze: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?	245 seconden
Taak 1, met het tweede scherm: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?	36 seconden
Taak 2, met het tweede scherm: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?	48 seconden
Bekijken overige schermen Wat vindt u ervan?	Handig! Dat gaat mij veel tijd schelen. Het bladeren en zoeken kost nu nog veel tijd.
Specifiek vragen	

Vindt u alle verschillende “tweede scherm”-weergaven even belangrijk? Zou u hier een top 3 van willen maken? Mist er nog iets?	Naslag en meldingen vind ik belangrijk. De derde is dan de hulp. Het is vooral handig dat ik veel informatie niet meer zelf hoef op te zoeken. Klantstukken zoals een jaaropgaaf enzo.
Verwacht u tijd te besparen in uw werk, door het gebruiken van het tweede scherm?	Zeker.
Verwacht u dat dat het gebruiken van het tweede scherm invloed zal hebben op uw algemene werkwijze? Zo ja, zou u daarvoor veranderingen in uw werkwijze toepassen? Welke dan?	Versnellen van ons proces om niet meer fysiek te werken. Zodat we niet meer papiergebonden werken. Er is een grote groep klanten waar wij bij langs gaan. Dan nemen wij fysieke documenten van hen mee om op kantoor te kopiëren. Vaak als wij naar de klant toe gaan hebben wij echt een koffer nodig voor alle documenten. Daarna moeten die weer teruggebracht worden. Met de tablet zou ik hier foto’s van kunnen maken en misschien met Nextens direct onder het klantdossier op kunnen slaan? Dat betekent dat de intake van klantgegevens moet veranderen. Dan kunnen we ook meer thuis gaan werken.
Zou u het tweede scherm gebruiken als vervanger van de wijze waarop u nu inhoudelijke informatie op zoekt? Waarom wel of niet?	Ik zou juist het tweede scherm gebruiken. Het kan voor ons de laatste zet zijn om helemaal digitaal te gaan werken. Zeker omdat het veel werk kan besparen en het werk ook leuker maakt. Het gaat meer om het advies.

Zo niet, wanneer zou u dit wel overwegen?	
Zou u deze “tweede scherm”-functionaliteit liever op een tablet of als tweede scherm op uw computer gebruiken? Waarom?	Allebei. Het mooie van de tablet is dat ik makkelijk kan verplaatsen en even iets aan een collega kan laten zien om te overleggen of te bespreken. Als ik gefocused aan het werk ben is een tweede scherm bij mijn computer ook handig.
Zou u informatie van het tweede scherm willen opslaan in een leeslijst, of onder een klantdossier? Zou u nog iets anders willen doen met de informatie van het tweede scherm?	Ja dat doen wij nu ook al. Dit maakt het veel makkelijker.
Opmerkingen	

Bijlage L: Resultaten prototype-validatie Dhr. M. Taal

Datum+Tijd:	15-05-2014
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Michiel Taal Taal belastingadviseurs
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van een nieuwe functionaliteit Ik ben er naar benieuwd of u de app zou gebruiken, zodat wij kunnen beslissen of wij onze gebruikers in het algemeen kunnen ondersteunen in het werkproces via het tweede-scherm functionaliteit.	
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT	Ik ga in de toekomst het bedrijf helemaal overnemen van mijn ouders die het bedrijf hebben opgericht. Op dit moment volgt ik nog de opleiding om mij te specialiseren tot Register Accountant. Taal Belastingadviseurs verzorgt vooral de administratie en btw en vpb-aangiften van MKB-bedrijven. De administratie en accountancy doen wij met Exact.

	We hebben een server staan, zodat we ook op afstand kunnen inloggen. We willen graag over naar de cloud met Nextens. We wachten het wel nog even af totdat het al even uit is. Waarschijnlijk gaan we in 2015 (voor het doen van de aangiften voor 2014)over.
Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt over de huidige aangiftesoftware of Elsevier Nextens?	n.v.t.
Kansen mobile	
Wat zou u met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet willen kunnen?	• niet volledig de aangifte invoeren zonder dat er al iets is ingevoerd • zien hoeveel aangiften er nog gedaan moeten worden om aan de uistelregeling te voldoen? • naslag bekijken • klantgegevens bekijken
Introductie taken	
Taak 1, huidige wijze: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens?	316 seconden, *via Google zoeken en gevonden op financieel.info.nu. Hij heeft eerst gekeken op de website van de belastingdienst, maar daar kon hij alleen een rekenhulp vinden.*

Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?	
Taak 2, huidige wijze: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?	124 seconden, *via Google zoeken en gevonden op de website van de belastingdienst. Berekening gemaakt.*
Taak 1, met het tweede scherm: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?	54 seconden, *gelijk op de almanak-tekst doorgeklikt.*
Taak 2, met het tweede scherm: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?	72 seconden, *gelijk op de almanak-tekst doorgeklikt en berekening gemaakt.*
Bekijken overige schermen Wat vindt u ervan?	Handig! Ik ben nu vaak tijd kwijt aan googlen of zoeken in de almanakken. Dit maakt mijn werk leuker en makkelijker.

Specifiek vragen	
Vindt u alle verschillende “tweede scherm”-weergaven even belangrijk? Zou u hier een top 3 van willen maken? Mist er nog iets?	Ik vind het allemaal wel belangrijk. Naslag springt er echt uit. 1. naslag, 2. spiegel (handig om even bij een collega mee te kijken of samen naar een probleem te kijken), 3. meldingen
Verwacht u tijd te besparen in uw werk, door het gebruiken van het tweede scherm?	Ja wel 10 minuten per klant denk ik zo. Dat geldt dan wel voor een derde van alle klanten die ik heb, die hebben dan wat ingewikkeldere situaties. Dan is het heel handig.
Verwacht u dat dat het gebruiken van het tweede scherm invloed zal hebben op uw algemene werkwijze? Zo ja, zou u daarvoor veranderingen in uw werkwijze toepassen? Welke dan?	Ja ik verwacht veel tijd te besparen, waardoor we meer klanten kunnen aannemen. Met de spiegel-weergave kan ik makkelijk de tablet op pakken en even met een collega mijn aangifte bespreken. Zo kan je makkelijker verder en hoef ik niet een collega mee te laten komen naar mijn scherm. Het is een kortere onderbreking van zijn of haar werk, waardoor ik verwacht dat wij dat vaker gaan doen.

Zou u het tweede scherm gebruiken als vervanger van de wijze waarop u nu inhoudelijke informatie op zoekt? Waarom wel of niet? Zo niet, wanneer zou u dit wel overwegen?	Ik zou het zeker op het tweede scherm gebruiken. Mijn ouders minder snel, omdat ze het nou eenmaal gewend zijn om de almanak te pakken. En niet omdat ze tablets niets vinden (ze hebben er allebei 1), maar meer omdat ze vergeten dat het kan. Voor hen heeft het groei-tijd nodig. Als ik er mee ga werken gaan ze de voordelen er zeker van zien, waardoor ik verwacht dat ze het ook gaan gebruiken. Ik zal ze alleen af en toe er aan moeten herinneren.
Zou u deze “tweede scherm”-functionaliteit liever op een tablet of als tweede scherm op uw computer gebruiken? Waarom?	Tablet is makkelijker. Je kan er mee bewegen en even naar een collega toe. Dan heb je gelijk de aangifte waar je net mee bezig was bij je.
Zou u informatie van het tweede scherm willen opslaan in een leeslijst, of onder een klantdossier? Zou u nog iets anders willen doen met de informatie van het tweede scherm?	We delen nu al informatie intern via de mail, dus dan zouden we dit zeker gebruiken. Ook onder een klantdossier delen zou ik wel gebruiken, dan kan ik relevante informatie onder een klant opslaan en later aan worden herinnert. Een leeslijst zou ik volstoppen en daarna vergeten. Zo werkt dat bij mij. Zou ik ook een document kunnen doormailen aan een andere adviseur vanuit de software? Bijvoorbeeld als de klant bij een hypotheekadviseur zit. Dat komt vaker voor.
Opmerkingen	

Bijlage M: Resultaten prototype-validatie Mvr. C. Havik

Datum+Tijd:	15-05-2014 13:00-15:00
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Mvr. C. Havik Eigenares KCH Accountancy
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van een nieuwe functionaliteit Ik ben er naar benieuwd of u de app zou gebruiken, zodat wij kunnen beslissen of wij onze gebruikers in het algemeen kunnen ondersteunen in het werkproces via het tweede-scherm functionaliteit.	
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT	Ik werk nu al 15 jaar voor mijzelf. Ik heb vooral MKB-klanten waaraan ik een totaalpakket lever van accountancy en het verzorgen van de aangifte. Ik heb ook enkele IB-klanten. Ik heb FiscaalTotaal, maar ik gebruik het heel weinig de laatste tijd, dat kan ook komen doordat ik de laatste tijd weinig klanten heb met ingewikkelde situaties. Op dit moment sla ik documenten van mijn klanten ook op in dropbox, zodat ik het makkelijk kan delen met mijn collega

	(die werkt nog maar heel weinig en als zij dat doet is dat vanaf een andere locatie).
Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt over de huidige aangiftesoftware of Elsevier Nextens?	
Kansen mobile	
Wat zou u met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet willen kunnen?	• Aangifte invoeren op een tablet, aanvullen of nalezen op een smartphone dat is handig voor onderweg. • FiscaalTotaal info zoeken
Introductie taken	
Taak 1, huidige wijze: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens? Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?	82 seconden, *ze gebruikt Fiscaal Memo van Kluwer. Een soort bundel met fiscale cijfers.*
Taak 2, huidige wijze: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?	184 seconden, *ze gebruikt Fiscaal Memo van Kluwer. Een soort bundel van fiscale cijfers. In de bundel was de informatie erg summier. Vandaar dat ze is gaan Googelen. Daar is zij bij de website van de belastingdienst terecht gekomen.*

Taak 1, met het tweede scherm: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?	44 seconden, *gelijk verder gegaan op de almanak-tekst van Arbeidskorting.*
Taak 2, met het tweede scherm: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?	63 seconden, *heeft eerst de Help-tekst over het eigenwoningforfait gelezen. Is daarna naar de almanak-tekst gegaan.*
Bekijken overige schermen Wat vindt u ervan?	Ik vind het echt geweldig! Het geeft meer informatie. Dan hoef ik het niet meer op te zoeken. Het is ook gelijk informatie waar ik echt iets aan heb. In Fiscaal Memo staat het vaak heel onduidelijk, maar dat gebruik ik veel omdat ik het snel bij de hand heb en ik er snel in kan zoeken.

Specifiek vragen	
Vindt u alle verschillende “tweede scherm”-weergaven even belangrijk? Zou u hier een top 3 van willen maken? Mist er nog iets?	Ik vind de spiegel-functie niet heel erg belangrijk. Ik snap niet waar je dat voor zou gebruiken. Foutmeldingen vind ik overdreven. Als het al in het eerste scherm staat dan vind ik dat voldoende. Ik vind de naslag dan het belangrijkst, dat is heel handig. Ik zou wel klantstukken willen zien.
Verwacht u tijd te besparen in uw werk, door het gebruiken van het tweede scherm?	Wel wat denk ik. Ik heb nu toevallig niet veel ingewikkelde situaties, maar als ze voorkomen gaat het me tijd schelen.
Verwacht u dat dat het gebruiken van het tweede scherm invloed zal hebben op uw algemene werkwijze? Zo ja, zou u daarvoor veranderingen in uw werkwijze toepassen? Welke dan?	Ja ik zal eerder een oudere aangifte openen tijdens het invoeren van een nieuwe aangifte. Ik denk dat mijn advies nog net iets degelijker zal zijn.
Zou u het tweede scherm gebruiken als vervanger van de wijze waarop u nu inhoudelijke informatie op zoekt? Waarom wel of niet? Zo niet, wanneer zou u dit wel overwegen?	Ik zou nog allebei doen. In het begin zou ik uit gewoonte nog wel de almanak pakken. Maar aan het tweede scherm zou ik wel kunnen wennen.

Zou u deze “tweede scherm”-functionaliteit liever op een tablet of als tweede scherm op uw computer gebruiken? Waarom?	Op desktop zou ik toch eerder zeggen. Ik werk alleen, dus op mijn tablet is niet handiger. Ik hoef niet mijn scherm op te pakken of zoiets. Ik zou misschien wel de spiegel-functie voor klanten gebruiken op mijn tablet.
Zou u informatie van het tweede scherm willen opslaan in een leeslijst, of onder een klantdossier? Zou u nog iets anders willen doen met de informatie van het tweede scherm?	Als het duidelijk is of ik het alleen in mijn gedeelte van het klantdossier zet of ook naar de klant verstuur.
Opmerkingen	

Bijlage N: Resultaten prototype-validatie Mvr. Querido

Datum+Tijd:	14-05-2014
Gegevens gebruiker Naam: Functie: Bedrijfsnaam:	 Mvr. Querido Eigenares Klip-advies
Introductie Ik ben Adriaan Oudijk, User Experience Designer voor Elsevier Fiscaal. Dat betekent dat het mijn werk is om ervoor te zorgen dat de aangiftesoftware en FiscaalTotaal aansluiten op uw behoeften. Ik wil het vandaag met u hebben over de mogelijkheden van een nieuwe functionaliteit Ik ben er naar benieuwd of u de app zou gebruiken, zodat wij kunnen beslissen of wij onze gebruikers in het algemeen kunnen ondersteunen in het werkproces via het tweede-scherm functionaliteit.	
Kunt u beginnen met iets te vertellen over uzelf? • Bedrijf • Functie • Soort klanten • Werkwijze • IT	Ik heb 2 jaar gewerkt bij BDO belastingadviseurs. Ik merkte dat het werken in een groot bedrijf mij niet gelukkig maakte. Ik heb toen de keuze gemaakt om voor mijzelf te beginnen in 2010. Mijn klantenbestand groeit snel en het bestaat vooral uit BTW klanten waar ik ook accountancy voor verzorg. Ik heb ook een groot aantal klanten waarvoor ikalleen de IB-aangifte verzorg, maar dat komt wel op de tweede plek.

	Ik heb vaak persoonlijk contact met mijn klanten. Het verschilt of ik bij hen langs kom of zij bij mij. Ik was een van de klanten die direct over wilde gaan stappen naar Elsevier Nextens. Ik heb namelijk nog een oude laptop waarop ik de gegevens van de aangiften tot aan 2012 heb staan. Ik werk nu op een nieuwe laptop waarop ik alles van 2013 heb staan, waardoor ik steeds moet wisselen als ik iets van 2012 moet bekijken. Als ik straks de cloud in kan gaan dan heb ik dat probleem niet meer.
Vragen/opmerkingen gebruiker Heeft u toevallig nog vragen of opmerkingen die u aan mij kwijt wilt over de huidige aangiftesoftware of Elsevier Nextens?	Ik vind het daarom ook erg jammer dat Nextens is uitgesteld. Ik was zelfs zo ver gegaan om te wachten met aangiftes in te voeren, zodat ik dat allemaal in Nextens kon gaan doen. Toen ik hoorde dat het pas september gaat worden ben ik toch maar verder gegaan met het invoeren van de aangifte in de desktopsoftware.
Kansen mobile	
Wat zou u met de aangiftesoftware en/of FiscaalTotaal op een smartphone of tablet willen kunnen?	• Klantgegevens bekijken • Eerder ingevulde aangifte bekijken/wijzigen op de tablet en smartphone • Aangifte invoeren vanaf een tablet • Naslag op kennisgebied bekijken

Introductie taken	
Taak 1, huidige wijze: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens? Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?	189 seconden, heeft FiscaalTotaal gebruikt met de zoekfunctie. *Het lijkt alsof zij dit vaker op deze manier doet.*
Taak 2, huidige wijze: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken op de manier waarop u dat nu zou doen?	274 seconden, heeft FiscaalTotaal gebruikt via de fiscale cijfers, niet via de almanak. *Gebruikte opvallend genoeg niet de zoekfunctie.*
Taak 1, met het tweede scherm: Er is een aangifte afgewezen door de belastingdienst over 2011. De arbeidskorting in de aangifte IB-2011 lijkt niet te kloppen. Wat was het geldende maximum in 2011 voor de lagere inkomens? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?	32 seconden. Is eerst bij Help gaan kijken (*omdat het bovenaan stond).* Daarna bij de almanak gevonden.

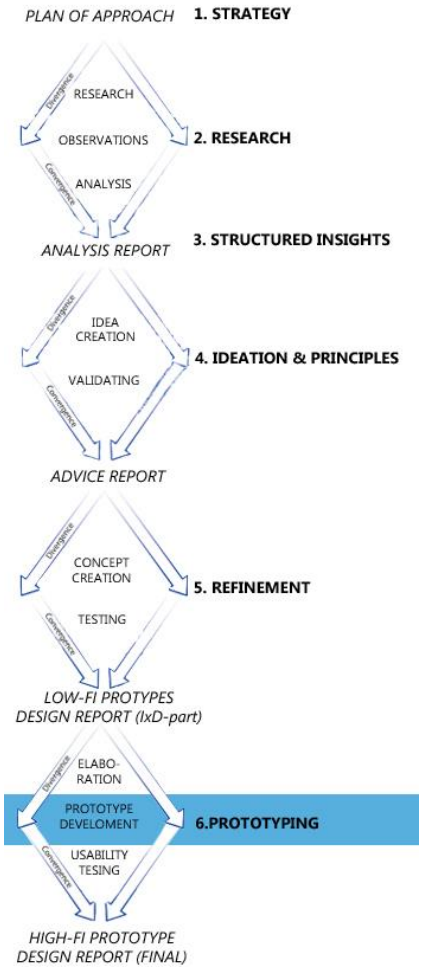
Taak 2, met het tweede scherm: Uw klant heeft een woning met een WOZ-waarde van € 1.100.000, - in 2013. Wat voor bedrag moet u rekenen als eigenwoningforfait? Zou u dit willen opzoeken met het tweede scherm?	67 seconden, wilde eerst kijken bij fiscale cijfers (net als bij de bestaande wijze). Daarna via de almanak de informatie gevonden.
Bekijken overige schermen Wat vindt u ervan?	Heel erg handig. Ik denk dat het me veel tijd gaat besparen. Het komt nu niet altijd voor dat ik iets moet opzoeken voor een klant hoor, maar als ik iets moet uitzoeken dan ben ik er vaak veel tijd aan kwijt.
Specifiek vragen	
Vindt u alle verschillende “tweede scherm”-weergaven even belangrijk? Zou u hier een top 3 van willen maken? Mist er nog iets?	Meldingen vind ik voor dit scherm super belangrijk (2), omdat ik ze gebruik als een controle op mijzelf. Het zien van een aangifte van een eerder (3) jaar vind ik ook heel handig. Dan kan ik goed mee anticiperen op de huidige situatie. Naslag (1) is het belangrijkst, als ik hier aan ga wennen kan ik niet meer zonder denk ik zo. Bij naslag zou ik ook relevant nieuws toevoegen. Klantstukken-weergave? Je zou dat ook enigszins adaptive kunnen maken.

Verwacht u tijd te besparen in uw werk, door het gebruiken van het tweede scherm?	Ja alles dat je niet hoeft op te zoeken scheelt. Zeker in de periode dat ik veel aangiften moet versturen.
Verwacht u dat dat het gebruiken van het tweede scherm invloed zal hebben op uw algemene werkwijze? Zo ja, zou u daarvoor veranderingen in uw werkwijze toepassen? Welke dan?	Ik denk dat ik mij meer kan richten tot advies in de tijd die ik nu kwijt raak aan het uitzoeken van iets. Dat weet ik nog niet.
Zou u het tweede scherm gebruiken als vervanger van de wijze waarop u nu inhoudelijke informatie op zoekt? Waarom wel of niet? Zo niet, wanneer zou u dit wel overwegen?	Ja, als er informatie naar me toekomt dan scheelt dat tijd voor me. Als ik onder druk sta (bijvoorbeeld als ik een deadline heb) ga ik niet uitgebreid uitzoeken of alles klopt. Dan ga ik helemaal uit van meldingen in de software. Als de informatie naar me toekomt dan zou ik het wel bekijken, waardoor ik tegelijk ook degelijker advies kan leveren.
Zou u deze “tweede scherm”-functionaliteit liever op een tablet of als tweede scherm op uw computer gebruiken? Waarom?	Allebei. Ik werk 50% van mijn tijd thuis. Dan heb ik niet mijn tweede desktopscherm. Om dan mijn tablet op deze manier als tweede scherm te gebruiken vind ik erg handig. Ik neem ook vaak de aangifte door met mijn klanten. Als ik dan de spiegel-weergave aan zet dan zien zij zonder afleiding wat ik op dat moment geselecteerd heb. Dat vind ik erg handig.

Zou u informatie van het tweede scherm willen opslaan in een leeslijst, of onder een klantdossier? Zou u nog iets anders willen doen met de informatie van het tweede scherm?	Ja de leeslijst zou ik zeker gebruiken, ik lees vaak iets na als ik verloren tijd heb (omdat ik bijvoorbeeld in het openbaar vervoer zit). Als ik het in het klantdossier kan zetten dan kan ik er ook later weer aan herinnert worden, maar misschien ook delen met de klant? Delen is ook handig als ik bijvoorbeeld iets met een collega wil delen.
Opmerkingen	Ik werk al een aantal jaar met een stroomlijst van mijn proces per klant. Zo kan ik altijd zien waar ik ben en wat de volgende stap is. Zouden jullie zoiets niet ook in Nextens kunnen integreren? Ik ben ook benieuwd of er misschien iets kan met het laten zien van gevolgen van mijn invoer voor bijvoorbeeld de situatie in het volgende jaar. (toeslag veranderingen etc)

Ontwerprapport

User-centered ontwerpen van Elsevier Nextens voor mobile gebruik bij Reed Business Media



22 mei 2014, te Amsterdam

Bedrijf: Reed Business Media

Divisie: Data Solutions Group

Auteur: Adriaan Oudijk

adriaan.oudijk@reedbusiness.nl

Begeleider: Rico van der Sloot

rico.van.der.sloot@reedbusiness.nl

Voorwoord

Dit rapport is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht van Adriaan Oudijk aan De Haagse Hogeschool, uitgevoerd bij Reed Business Media. Hierin worden de ontwerpkeuzes uit van het gemaakte prototype in toegelicht. Het rapport valt binnen de "Prototyping, Testing and Development"-fase van het project en vormt het slotstuk van de afstudeeropdracht.

Het doel van dit rapport is om de persoon of personen die mijn project na mij oppakken inzicht te geven in mijn ontwerpkeuzes, zodat zij hier rekening mee kunnen houden in het vervolg van het project.

Ik wens u veel leesplezier.

Amsterdam, mei 2014

Adriaan Oudijk

Inhoud

1. Inleiding 4
2. Context beschreven 5
2.1 Reed Business Media 5
2.2 Werkveld, diensten en gebruikers 6
2.3 Elsevier Nextens en FiscaalTotaal 7
2.4 Elsevier Nextens app 8
3. Functionaliteiten van het Tweede scherm 9
4. Navigatie 10
5. Visuele kenmerken 11
5.1 Kleurgebruik 11
5.2 Typografie 13
5.3 Iconen 14
6. Ontwerpkeuzes 16

1. Inleiding

Dit document is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht van Adriaan Oudijk voor de Data Solutions Group, binnen Reed Business Media. De afstudeeropdracht is het user-centered ontwerpen van Elsevier Nextens voor mobile gebruik.

Het ontwerp is gebaseerd op de wensen van de gebruiker, in combinatie met deskresearch en de strategie van Reed Business Media voor Elsevier Nextens.

Om tot een ontwerp te komen is er eerst onderzoek gedaan naar de ontwerpprincipes, deze principes vormen de conclusie van het Adviesrapport.

In dit rapport wordt laten zien hoe de ontwerpprincipes zijn omgezet naar ontwerpkeuzes voor het gemaakte prototype voor het "Tweede scherm" op een tablet, ter ondersteuning van Elsevier Nextens op het eerste scherm.

Dit document is bedoeld voor:

- Rico van der Sloot
- Tristan Weevers
- Anderen die het project opvolgen

In hoofdstuk 2 wordt Reed Business Media beschreven, in hoofdstuk 3 wordt een inzicht gegeven in de context van dit rapport, in hoofdstuk 3 wordt beschreven uit welke functionaliteiten het tweede scherm bestaat, in hoofdstuk 4 wordt beschreven voor welke navigatie er is gekozen en waarom, in hoofdstuk 5 wordt de manier beschreven waarop de huisstijl van Elsevier Nextens in het prototype is toegepast. In hoofdstuk 6 worden de ontwerpkeuzes beschreven per weergave van het tweede scherm.

2. Context beschreven

In dit hoofdstuk wordt de context beschreven van dit ontwerprapport. De context wordt beschreven in de volgende punten:

1. Reed Business Media
2. Werkveld, diensten en gebruikers van de opdracht
3. Elsevier Nextens en FiscaalTotaal
4. De app, zoals in het adviesrapport is beschreven
5. Gebruikscontext van het tweede scherm

2.1 Reed Business Media

Reed Business Media is onderdeel van 's werelds grootste mediaconcern, Reed Elsevier. Reed Elsevier is in 1993 ontstaan uit de fusie van de uitgeverijen Reed en Elsevier.

Reed Business Media is de Nederlandse tak van Reed Elsevier's uitgeef-divisie op het gebied van business to business vakinformatie. Het geeft meer dan 5000 producten uit voor professionals in het bedrijfsleven, de zorg en de overheid; daarbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen print en online.

Het aanbod bestaat onder andere uit boeken, tijdschriften (waaronder Elsevier), losbladige systemen, opleidingen, congressen en (online) software oplossingen. Reed Elsevier had in 2013, wereldwijd iets meer dan 28.000 werknemers en een netto winst van 1,4 miljard dollar. Reed Business heeft, ondanks de moeilijke markt, een groei laten zien van 4%.

Reed Business Media staat voor de missie "waarde toevoegen". Daarmee wordt het volgende bedoeld: bedrijven helpen geld te besparen, laten zien hoe zij sterker kunnen opereren of hoe zij een mediacampagne zo effectief mogelijk kunnen inzetten.

Voor de abonnees, de gebruikers, kennispartners en adverteerders ontwikkelt Reed Business Media producten die precies aansluiten op hun wensen. Het bedrijf hecht veel waarde aan een constructieve relatie met al zijn klanten.

2.2 Werkveld, diensten en gebruikers

Het werkveld van de gebruikers van Elsevier Nextens en FiscaalTotaal bestaat uit bedrijven in:

- accountancy
- boekhouding
- belastingadvies

Binnen het werkveld worden de volgende diensten geleverd:

- De controle van de jaarrekening uitmondend in een accountantsverklaring, het melden van eventuele onvolkomenheden en het doen van aanbevelingen op het gebied van de administratieve organisatie en controle (rapportage en aangifte zakelijk of particulier)
- De administratie dienstverlening, zoals het geheel of gedeeltelijk namens cliënten bijhouden van de administratie en/of het samenstellen van de jaarrekening (invoeren van de aangifte zonder advies of aanbevelingen)
- Specifieke opdrachten, zoals advisering op het gebied van overname van ondernemingen, fusies, automatisering, werving en strategische advisering en ondersteuning bij benchmarking, waarbij de onderneming wordt getoetst aan het ideaalbeeld
- Fiscale dienstverlening

Er zijn drie soorten accountants:

- registeraccountants/accountant-administratieconsulenten
  zijn als enige bevoegd tot afgifte van accountantsverklaringen bij jaarrekeningen
- belastingadviseurs/-consulent/boekhouder (groot en klein)
  geven adviezen op administratief, fiscaal en financieel gebied
- administratiekantoren
  leveren administratieve diensten aan het MKB en particulieren

De doelgroep voor het ontwerp in dit project wordt als volgt omschreven:

Registeraccountants, accountant-administratieconsulten, belastingadviseurs, boekhouders en medewerkers van administratiekantoren, die zich bevinden in de werkzame beroepsbevolking. Voor het werk maken zij gebruik van de Elsevier aangiftesoftware en/of Elsevier Nextens en/of FiscaalTotaal. Deze personen hebben de volgende overkoepelende kenmerken:

- Sterk cijfermatig inzicht
- Resultaatgericht
- Klantgericht

2.3 Elsevier Nextens en FiscaalTotaal

Elsevier Fiscaal bestaat op dit moment uit de volgende onderdelen:

- BAS (pakket voor inkomstenbelasting)
- VPB (pakket voor vennootschapsbelasting)
- S&S (pakket voor successie en schenking)
- BTW (pakket voor omzetbelasting)
- ICP+ (pakket voor intracommunitaire verwerving)
- CAS (klantensysteem)
- DAS (rechten en rollen systeem)
- ECM (module die de ingevoerde data beveiligd naar de belastingdienst stuurd)

In Elsevier Nextens zullen de bovenstaande pakketten worden samengevoegd, waardoor er geen los softwarepakket meer bestaat en de verschillende onderdeel met elkaar kunnen communiceren. Op dit moment is Elsevier Nextens in ontwikkeling.

Elsevier FiscaalTotaal is een online kennisbank met fiscale inhoud. In FiscaalTotaal zitten de volgende soorten informatie:

- Nieuws
- Vakliteratuur
- Almanakken
- Themadossiers
- Jurisprudentie
- Besluiten
- Rekentools
- Templates
- Checklists
- Voor uw cliënt

2.4 Elsevier Nextens app

In het adviesrapport is geadviseerd om een app uit te brengen met de volgende pagina's:

1. Taken
2. Berichten
3. Klantenlijst
4. Klantdossier
5. Aangiftelijst
6. Aangifte
7. Rekentools
8. Naslag
9. Tweede scherm

3. Functionaliteiten van het Tweede scherm

Het tweede scherm is een nieuwe toepassing voor Elsevier Nextens, waarbij er gecommuniceerd wordt met informatie uit FiscaalTotaal. Het tweede scherm kan via de toekomstige tablet app voor Elsevier Nextens geopend worden, of via een tweede browserscherm op de computer.

Wat doet het precies?

Het tweede scherm laat gebruikers relevante informatie zien, afhankelijk van welk scherm of wat er geselecteerd is op het eerste scherm.

Bijvoorbeeld: een gebruiker heeft op zijn desktop Elsevier Nextens open staan in een aangifte inkomstenbelasting, specifiek bij het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking. Op het tweede scherm wordt dan onder andere informatie weergegeven over het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking.

Waar bestaat het uit?

Het tweede scherm kan verschillende soorten informatie aan de gebruikers laten zien ter ondersteuning van het werkproces. Hiervoor zijn verschillende weergaven uitgewerkt:

- Startpagina
  Geeft als een soort dashboard een combinatie van de verschillende soorten relevante informatie. Het bestaat uit een preview van: help, naslag en meldingen.
- Help
  Geeft enkele relevante help-teksten weer en maakt het mogelijk om naar andere gevonden helpteksten te navigeren.
- Naslag
  Geeft een preview van relevante informatie uit FiscaalTotaal weer per soort informatie: almanak, besluiten, wetteksten en fiscale cijfers.
- Aangifte eerder jaar
  Geeft de exacte pagina of selectie weer die op het eerste scherm openstaat, maar dan van een eerder jaar.
- Spiegel
  Geeft de exacte pagina of selectie weer die op het eerste scherm openstaat.
- Meldingen
  Geeft de meldingen weer die Elsevier Nextens op dit moment geeft.

4. Navigatie

In het adviesrapport is al aangegeven dat er voor gekozen kan worden om het tweede scherm als een losstaande app uit te brengen of zoals in mijn prototype als een onderdeel van de reguliere app. In dit ontwerprapport wordt ervan uitgegaan dat het onderdeel is van de toekomstige reguliere tablet app voor Elsevier Nextens.In Figuur 1: Header Elsevier Nextens tablet, valt te zien hoe de header van de Elsevier Nextens app er uit ziet.

Figuur 1: Header Elsevier Nextens Tablet

Deze header is voor het prototype van het tweede scherm ook gebruikt om consistent in beeld te blijven in de app. De menu-knop die links staat in de header opent een “drop-down” met daarin de primaire navigatie van de app in de tablet versie. Deze primaire navigatie is voor het prototype niet ontwikkeld, omdat het prototype zich richt op alleen het tweede scherm.
Om consistent te blijven heeft de afstudeerder ervoor gekozen om de header ook op het tweede scherm in beeld te laten blijven. Het is echter wel nodig om een secundaire navigatie te maken voor het tweede scherm, zodat er tussen de verschillende weergaven genavigeerd kan worden.
De afstudeerder heeft eerst naar de mogelijkheid gekeken voor het combineren van de primaire navigatie en secundaire navigatie via dezelfde menu-knop. In overleg met Rico van der Sloot is ervoor gekozen om dat niet te doen, omdat het openen van het menu en vervolgens voor de juiste weergave te kiezen een dubbele handeling is. Het is voor de gebruikers dan efficiënter om een secundaire navigatie in beeld te krijgen op het tweede scherm.
Omdat het maar om 6 weergaven gaat heeft de afstudeerder ervoor gekozen om gebruik te maken van een toolbar aan de bovenkant van de app. In Figuur 2 wordt de toolbar weergegeven.

Figuur 2: Toolbar-menu

5. Visuele kenmerken

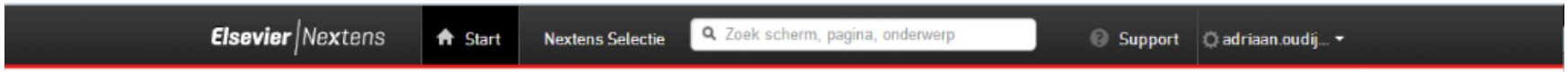
In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de huisstijl van Elsevier Nextens in het prototype voor het tweede scherm is toegepast. Er wordt gesproken over kleurgebruik, typografie en aanvullende visuele kenmerken voor mobiele apparaten.

5.1 Kleurgebruik

Deze paragraaf is ingedeeld per onderdeel van het prototype, waarbij een uitleg wordt gegeven van de vormgeving per deel. De kleuren waarvoor is gekozen, komen overeen met de kleuren die op de test-omgeving van Elsevier Nextens voor desktops worden gebruikt. Tijdens het ontwerpen van het prototype heeft de afstudeerder opgemerkt dat het kleurgebruik in de test-omgeving niet overeenkomt met de huisstijl zoals wordt beschreven in de “Brandguide Elsevier Nextens”. De afstudeerder heeft ervoor gekozen om consequent te blijven aan het kleurgebruik dat er nu door Elsevier Nextens op de desktopversie wordt gedaan.

De header

In figuur 3 staat de header zoals deze in de desktop-weergave is.



Figuur 3: Header desktop-versie Elsevier Nextens

Zoals in het vorige hoofdstuk al te zien was heb ik de header bijna exact over genomen, dat is te zien in Figuur 1.

De kleur van de balk en het zoek-icoon is: #333333 of RGB: 51, 51, 51.

De kleur van lijn onder de balk is #E2001A of RGB: 226, 0, 26

De kleur voor de tekst en het logo is helder wit. #FFFFFF of RGB 255, 255, 255

Waarom zit er een rode lijn onderin de header?

In de desktopsoftware heeft Elsevier Nextens een lijn bij de header die visueel ondersteund in welke belastingsoort de gebruiker bezig is. De rode kleur in dit geval staat voor inkomstenbelasting. Het prototype laat namelijk alleen informatie zien uit de inkomstenbelasting.

Toolbar & content

De toolbar is specifiek voor de app toegevoegd. Deze toolbar is te zien in Figuur 2. In Figuur 4 is een deel van de startpagina van het Tweede scherm te zien, waarop ook de content is te zien.

Figuur 4: Tweede scherm startpagina, meldingen deel

Deze kleur is gebruikt voor de achtergrond van de toolbar, zodat het past bij de achtergrond van de content. #F1F1F1 of RGB: 241.241,241.

Deze kleur wordt gebruikt voor hyperlinks #009edf of 0, 159, 223.

De kleur voor het kaderen van tekst-elementen. #FFFFFF of RGB 255, 255, 255.

Deze kleur rood wordt gebruikt voor de foutmelding-iconen en –tekst #E23C37 of 226, 650, 55.

Deze kleur wordt gebruikt voor tekst koppen. #004676 of RGB 0,70, 118.

Deze kleur wordt gebruikt voor de waarschuwings-iconen en tekst.

5.2 Typografie

De typografie van Elsevier Nextens in zowel de live-omgeving als de test-omgeving komt overeen met de huisstijl uit het “Brandbook Elsevier Nextens”. Er wordt daarom gebruik gemaakt van verschillende vormen van Open Sans.

Basistekst

Het gaat hier alléén om inkomsten uit loondienst en om uitkeringen Ziektewet.

Alle gewone tekst in het prototype.
Grootte: 13pt
Opmaak: Normaal
Kleur: #000000 of RGB 0, 0, 0

Toolbar

Start

Tekst van de knop van de weergave die actief is.
Grootte: 16pt
Opmaak: Normaal
Kleur: #F2F2F2 of RGB 242, 242, 242

Help

Tekst van de knoppen van de weergaven die niet actief zijn.
Grootte: 16pt
Opmaak: Normaal
Kleur: #004676 of RGB 0, 70, 118

Kop van secties

Help

Tekst van koppen van de informatie op het tweede scherm.

Grootte: 18pt
Opmaak: dikgedrukt
Kleur: #004676 of RGB 0, 70, 118

Titels

Lees verder/toon alle artikelen

lees verder › | alle relevante help (12) ›

Inkomsten uit tegenwoordige dienstbetrekking

Titel van gevonden teksten/artikelen.
Grootte: 14pt
Opmaak: dikgedrukt
Kleur: #004676 of RGB 0, 70, 118

Link naar een volledig bericht of een lijst van alle berichten.
Grootte: 13pt
Opmaak: normaal
Kleur: #009EE0 of RGB 0, 158, 224

5.3 Iconen

In de header wordt gebruik gemaakt van 2 iconen.

Dit icoon wordt ook wel het “burger”-menu genoemd. Sinds de opkomst van tablets en smartphones wordt het gebruikt om een menu aan te geven. In het prototype wordt het gebruikt in het wit omdat de achtergrond zwart is. Aan het icoon is de tekst “menu” toegevoegd met daaromheen een kader. De afstudeerder heeft op basis van een onderzoek waarin de effectiviteit van het burger-menu is getest, waaruit kwam dat het icoon nog niet bekend genoeg is en het daarom de gebruikers helpt om de “menu tekst” en een kader toe te voegen. Dit onderzoek is te vinden op: http://exisweb.net/mobile-menu-abtest

Dit icoon wordt gebruikt om aan te geven dat iets “op slot” gezet kan worden. Dit icoon wordt al een tijd gebruikt en vandaar is het niet nodig om er tekst bij te zetten. Omdat het in de context van het tweede scherm toch extra uitleg nodig kan hebben, heb ik de tekst “zet vast” toegevoegd. Door op deze knop te klikken zal het tweede scherm niet langer zich automatisch aanpassen wanneer de gebruiker op het eerste scherm navigeert. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn als de gebruiker de tekst wil nalezen, maar tegelijkertijd iets anders wil opzoeken op het eerste scherm, o.i.d.

6. Ontwerpkeuzes

In dit hoofdstuk worden de ontwerpkeuzes uit het prototype toegelicht. Het gaat hier over de plaatsing van elementen in het prototype en het gebruik van andere elementen.

Uitlijning

De uitlijning van de elementen is belangrijk volgens de Gestalttheorie omdat het voor de volgende zaken zorgt:

- Het ervoor zorgt dat de elementen zodanig neergezet kunnen worden dat het past bij de manier waarop mensen een pagina scannen
- Helpt het verzorgen van balans in de afbeelding waardoor het visueel aantrekkelijk wordt
- Zorgt voor een visuele connecties tussen gerelateerde elementen

In Figuur 5 zijn enkele van de hulplijnen te zien die ik heb gebruikt bij het ontwerpen van het prototype.

Menu | Elsevier Nextens | Zoek scherm, pagina, onderwerp | Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Help

Inkomsten uit tegenwoordige dienstbetrekking

Het gaat hier alléén om inkomsten uit loondienst en om uitkeringen Ziektewet. Ook verdiensten als freelancer of alfahulp die mbv opting-in onder de loonheffingen zijn gebracht vult u hier in; ondanks dat er geen sprake is van een échte dienstbetrekking (maar wel van een fictieve dienstbetrekking). lees verder ›

Negatief loon

Aanmerkelijk belang

Arbeidskorting en loonheffing

Zvw; inkomensafhankelijke bijdragen

Fooien, aandelenopties en anders

Jaaropgaaf

Inkomsten vroegere dienstbetrekking

alle relevante help (12) ›

Meldingen

Fout: Eigenwoningforfait
De berekening is niet voltooid.

Fout: Afkoopsom lijfrente
Er is een negatief bedrag ingevoerd.

Waarschuwingen:

- De af te trekken premies lijfrente zijn hoger dan de ruimte
- De afkoopsom lijfrente valt niet onder de loonheffing

bekijk alle meldingen (6) ›

IB-Almanak

7.3.3 Welke inkomsten behoren tot het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking?

Een dienstbetrekking is de arbeidsverhouding die ontstaat door het aangaan van een arbeidscontract (privaatrechtelijke dienstbetrekking) of door aanstelling in overheidsdienst (publiekrechtelijke dienstbetrekking). Loon uit tegenwoordige dienstbetrekking omvat de loonbetalingen die rechtstreeks verband houden met verrichte arbeid, zoals: lees meer ›

7.3.4 Inkomsten vroegere dienstbetrekking

7.3.5 Winst, loon op opbrengsten uit overig werk?

7.3.12 Zorgverzekeringswet en ziektekostenregelingen

7.3.16 Fiscaal aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden

7.3.17 Auto van de zaak, leaseauto?

alle relevante stukken uit de IB-Almanak (12) ›

Besluiten

Bijstellingsregeling directe belastingen 2014

bekijk meer besluiten (6) ›

Wetteksten

Artikel 3.7 Bepaling waarde voorzien-ingen op de werkplek

bekijk meer wetteksten (12) ›

Fiscale cijfers

Tabellen eindheffing 2014

bekijk meer fiscale cijfers ›

Figuur 5: Uitlijning

Herkennen van elementen

Tijdens het ontwerpen van het prototype wilde ik ervoor zorgen dat mensen het verschil zien tussen gevonden informatie en links naar andere artikelen met relevante informatie. Hiervoor heb ik gebruik gemaakt van de Gestalttheorie, die ik heb gehaald uit het boek “100 things designer should know about peop;e”. De theorie bestaat uit vijf wetten :

- De wet van gelijkenis: dingen die op elkaar lijken tot een geheel zien
- De wet van dichtheid: elementen die dicht bij elkaar liggen, worden als eenheid beschouwd
- De wet van continuering: onafgebroken en netjes afgewerkte figuren verkiezen boven onsamenhangende figuren
- De wet van gemeenschappelijke bestemming: gelijkvormige objecten samenvoegen als ze een gelijke beweging of bestemming hebben
- De wet van Prägnanz: minste cognitieve inspanning gaat voor

Figuur 6: Gestalttheorie toepassing

Uitleg van Figuur 6:

- De paarse lijnen laten de elementen uit de header zien. De kleine elementen vormen samen een element door de witte kaderrand waardoor het een knop wordt. De elementen vormen samen een groot enkel element, door de gezamenlijke achtergrondkleur.
- De rode lijnen laten de elementen uit de toolbar zien. Omdat de elementen een achtergrond hebben van dezelfde maat en dezelfde achtergrondkleur vormen samen een groot enkel element.
- De blauwe lijnen laten de elementen zien uit het bovenste, linker content-vak. De titel van het vak, de titel van het artikel en de tekst vormen samen een visuele vorm, door de nabijheid van elkaar. De titels van de andere relevante artikelen vormen samen ook een visuele vorm, weer door de nabijheid. Gezamenlijk vormen de elementen samen een groot bovenste content-vak door de witte achtergrond van het vak.
- De bruine lijnen laten de elementen zien uit het onderste linker content-vak. Hier gebeurt verder hetzelfde als bij de blauwe lijnen.
- De groene lijnen laten de elementen zien van het bovenstaande rechter content-vak. Elk icoon in combinatie van de titel en de tekst van de melding vormen samen een visuele vorm door de nabijheid van de elementen. Samen met de kop van het vak en de link naar alle meldingen vormt het weer een gezamenlijke visuele vorm door de witte achtergrond van het vak.
- De oranje lijnen vormen de kleinere content-vakken rechts onderin. Door de witte achtergrond vormen de kop van het vak, de titel en de link naar alle informatie binnen dit onderwerp samen een element. Deze elementen vormen samen ook een element omdat zij even groot zijn en op elkaar zijn uitgelijnd.

7. Ontwerp

In dit hoofdstuk worden alle ontwerpen laten zien van de verschillende pagina's van het prototype. Er zijn voor de testtaken in de laatste gesprekken met gebruikers ook ontwerpen laten zien met andere content daarin. Deze ontwerpen zijn alleen anders qua inhoud van de tekst.

Menu | Elsevier Nextens | Zoek scherm, pagina, onderwerp | Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Help

Inkomsten uit tegenwoordige dienstbetrekking

Het gaat hier alléén om inkomsten uit loondienst en om uitkeringen Ziektewet. Ook verdiensten als freelancer of alfahulp die mbv opting-in onder de loonheffingen zijn gebracht vult u hier in; ondanks dat er geen sprake is van een échte dienstbetrekking (maar wel van een fictieve dienstbetrekking). lees verder ›

Negatief loon

Aanmerkelijk belang

Arbeidskorting en loonheffing

Zvw; inkomensafhankelijke bijdragen

Fooien, aandelenopties en anders

Jaaropgaaf

Inkomsten vroegere dienstbetrekking

alle relevante help (12) ›

Meldingen

Fout: Eigenwoningforfait
De berekening is niet voltooid.

Fout: Afkoopsom lijfrente
Er is een negatief bedrag ingevoerd.

Waarschuwingen:

- De af te trekken premies lijfrente zijn hoger dan de ruimte
- De afkoopsom lijfrente valt niet onder de loonheffing

bekijk alle meldingen (6) ›

IB-Almanak

7.3.3 Welke inkomsten behoren tot het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking?

Een dienstbetrekking is de arbeidsverhouding die ontstaat door het aangaan van een arbeidscontract (privaatrechtelijke dienstbetrekking) of door aanstelling in overheidsdienst (publiekrechtelijke dienstbetrekking). Loon uit tegenwoordige dienstbetrekking omvat de loonbetalingen die rechtstreeks verband houden met verrichte arbeid, zoals: lees meer ›

7.3.4 Inkomsten vroegere dienstbetrekking

7.3.5 Winst, loon op opbrengsten uit overig werk?

7.3.12 Zorgverzekeringswet en ziektekostenregelingen

7.3.16 Fiscaal aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden

7.3.17 Auto van de zaak, leaseauto?

alle relevante stukken uit de IB-Almanak (12) ›

Besluiten

Bijstellingsregeling directe belastingen 2014

bekijk meer besluiten (6) ›

Wetteksten

Artikel 3.7 Bepaling waarde voorzien-ingen op de werkplek

bekijk meer wetteksten (12) ›

Fiscale cijfers

Tabellen eindheffing 2014

bekijk meer fiscale cijfers ›

Figuur 7: Startpagina

Menu | Elsevier Nextens | Zoek scherm, pagina, onderwerp | Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Zoeken in Help

Help

Zet in klantdossier | Zet in leeslijst | Delen

Inkomsten uit tegenwoordige dienstbetrekking

Het gaat hier alléén om inkomsten uit loondienst en om uitkeringen Ziektewet. Ook verdiensten als freelancer of alfahulp die mbv opting-in onder de loonheffingen zijn gebracht vult u hier in; ondanks dat er geen sprake is van een échte dienstbetrekking (maar wel van een fictieve dienstbetrekking). Neem de bedragen over van de jaaropgaaf die u heeft ontvangen van uw werkgever. Stuur uw jaaropgaaf niet mee. Vermeld bijvoorbeeld ook fooien of aandelenoptierechten waarover geen loonheffing is ingehouden. Loon bestaat uit alle voordelen die u uit een dienstbetrekking geniet. Loon kan bestaan uit geld, maar ook uit beloning in natura. Het gaat bij deze vraag om inkomsten waarop loonbelasting is ingehouden. Ook inkomsten die onderworpen zijn aan de loonbelasting, maar waar de inhouding achterwege is gebleven, tellen hier mee. Uitkeringen ineens die u van uw werkgever ontvangt bij ontslag zijn bijna altijd belast loon. Onbelast zijn alleen vergoedingen van andere schade dan gederfd of nog te derven loon (denk aan verhuiskosten, proceskosten, kosten van juridische bijstand).

Niet invullen:
- huursubsidie;
- stakingsuitkeringen van vakbonden;
- buitenlandse inkomsten uit (vroegere) dienstbetrekking (zie rubriek 0115.00 en 0116.00);
- uitkering uit levensloopregeling aan een werknemer die het gehele jaar ouder is dan 61 jaar

Negatief loon

Zet in klantdossier | Zet in leeslijst | Delen

Heeft u terugbetalingen verricht dan kunnen deze terugbetalingen verwerkt zijn in de jaaropgaaf.
Als ze daarin niet zijn verwerkt en de terugbetaling is aftrekbaar, dan vult u het bedrag negatief in (dus met een minteken ervoor) in de kolom Loon. Dit kan ook gelden als u - na ontslag - nog tijdelijk uw pensioenpremie privé doorbetaald aan het pensioenfonds van uw (vroegere) werkgever. Onder voorwaarden is die betaalde pensioenpremie aftrekbaar en dan vult u de betaalde pensioenpremie als negatief loon in.

Aanmerkelijk belang uit een vennootschap of coöperatie

Zet in klantdossier | Zet in leeslijst | Delen

Geef hier minimaal het loon aan dat u in een normale zakelijke verhouding zou hebben ontvangen. Voor 2012 geldt een minimum van ï¿½ 42.000. Vult u een lager bedrag in, omdat u van mening bent dat u in een normale zakelijke verhouding minder zou hebben ontvangen, dan moet u dit aannemelijk kunnen maken.

Andere relevante teksten (8)

Arbeidskorting en loonheffing

Zvw; inkomensafhankelijke bijdragen

Fooien, aandelenopties en anders

Jaaropgaaf

Arties of beroepssporter

Inkomsten vroegere dienstbetrekking

Afkoopsommen lijfrente die onder de loonheffing vallen

Voorlopige teruggaaf IB i.v.m. heffingskortingen of aftrekposten 2012

Figuur 8: Help

Menu | Elsevier Nextens | Zoek scherm, pagina, onderwerp | Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

Zoeken in Naslag

IB-Almanak

7.3.3 Welke inkomsten behoren tot het loon uit tegenwoordige dienstbetrekking?
Een dienstbetrekking is de arbeidsverhouding die ontstaat door het aangaan van een arbeidscontract (privaatrechtelijke dienstbetrekking) of door aanstelling in overheidsdienst (publiekrechtelijke dienstbetrekking).
Loon uit tegenwoordige dienstbetrekking omvat de loonbetalingen die rechtstreeks verband houden met verrichte arbeid, zoals:

• inkomsten uit een bestaande dienstbetrekking (loon, salaris, gratificatie, bonus, provisie, stagevergoedingen, vakantiegeld enz.);
• als de dienstbetrekking is beëindigd: eventueel nabetaalde bedragen (bijv. een bonus of het vakantiegeld).
• Hiertoe behoort naar onze mening ook het loon over een periode van non-activiteit die niet direct voorafgaat aan werkloosheid, vut of pensioen. Lees verder ›

7.3.4 Inkomsten vroegere dienstbetrekking

7.3.5 Winst, loon op opbrengsten uit overig werk?

7.3.6 Vrijwillige dienstbetrekking; opting-in

7.3.9 Ingehouden loonheffing

7.3.12 Zorgverzekeringswet en ziektekostenregelingen

7.3.16 Fiscaal aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden

bekijk meer uit de IB-Almanak (12) ›

Besluiten

Bijstellingsregeling directe belastingen 2014
De onderhavige regeling geeft uitvoering aan de indexeringsvoorschriften die zijn opgenomen in de Wet inkomstenbelasting 2001, de Wet op de loonbelasting 1964, de vennootschapbelasting 1969, de Successiewet, de Kostenwet invordering... Lees verder ›

Vrijgesteld loon en vergoedingen en verstrekkingen

Geactualiseerd besluit over 30%-regeling

bekijk meer besluiten (6) ›

Wetteksten

Artikel 3.1a Niet tot het loon behorende voorzieningen
Als niet tot het loon behorende voorzieningen voor militaire oorlogs- of dienstslachtoffers die verband houden met invaliditeit als bedoeld in artikel 11, eerste lid, onderdeel l, van de wet worden aangewezen: voorzieningen in de zin van de Voorzieningenregeling voor militaire oorlogs- en dienstslachtoffers. Lees verder ›

Artikel 3.3a Niet tot het loon behorende aanspraken

bekijk meer wetteksten ›

Fiscale cijfers

Tabellen einheffing

Werkkostenregeling

Vrije vergoedingen en verstrekkingen

Loon in natura

Auto van de zaak

Vergoedingen vrijwilligers

Bedrijfsspaarregelingen

Levensloopregeling

bekijk meer fiscale cijfers ›

Figuur 9: Naslag

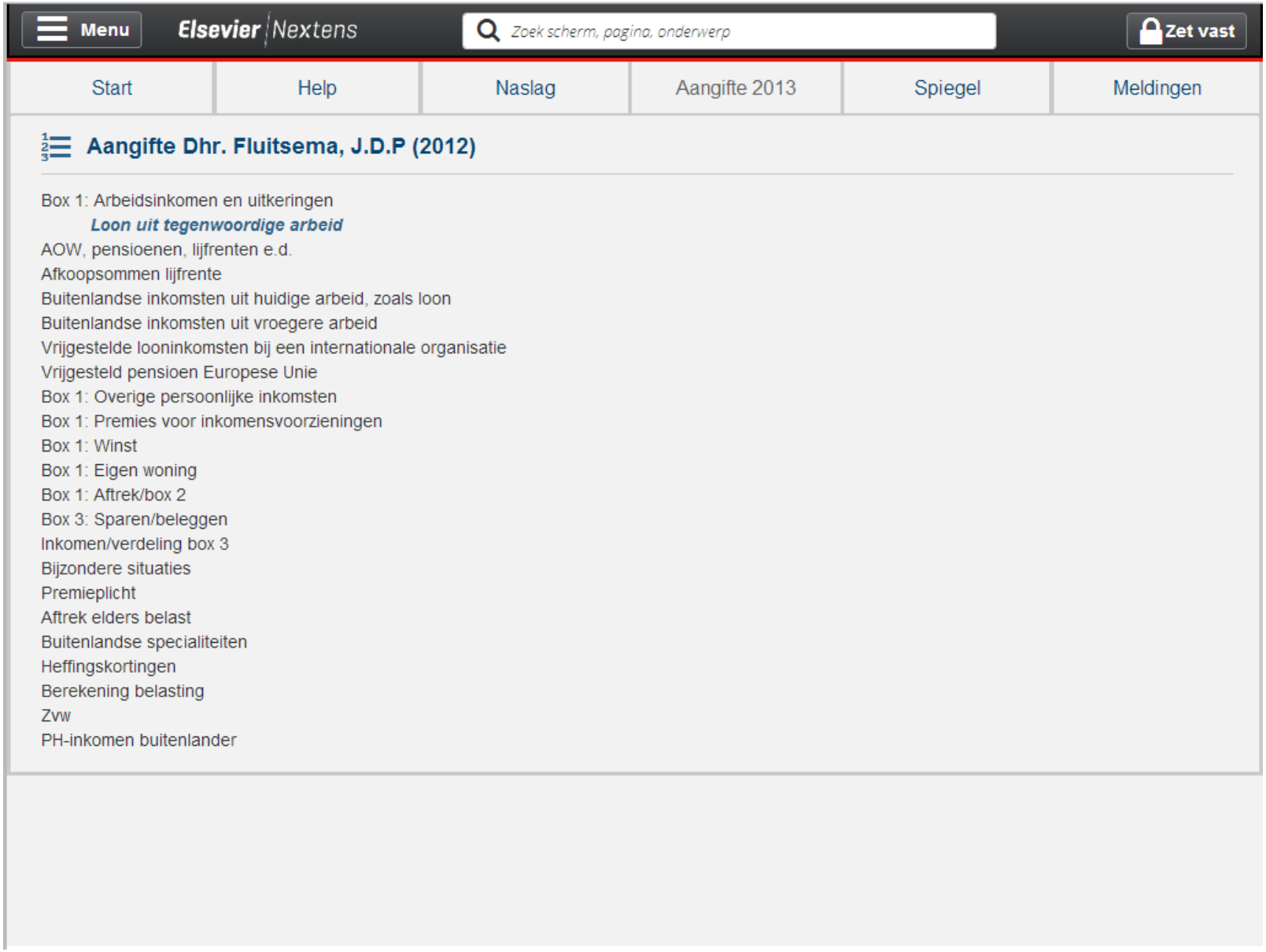
Menu Elsevier Nextens Zoek scherm, pagina, onderwerp Zet vast

Start | Help | Naslag | Aangifte 2013 | Spiegel | Meldingen

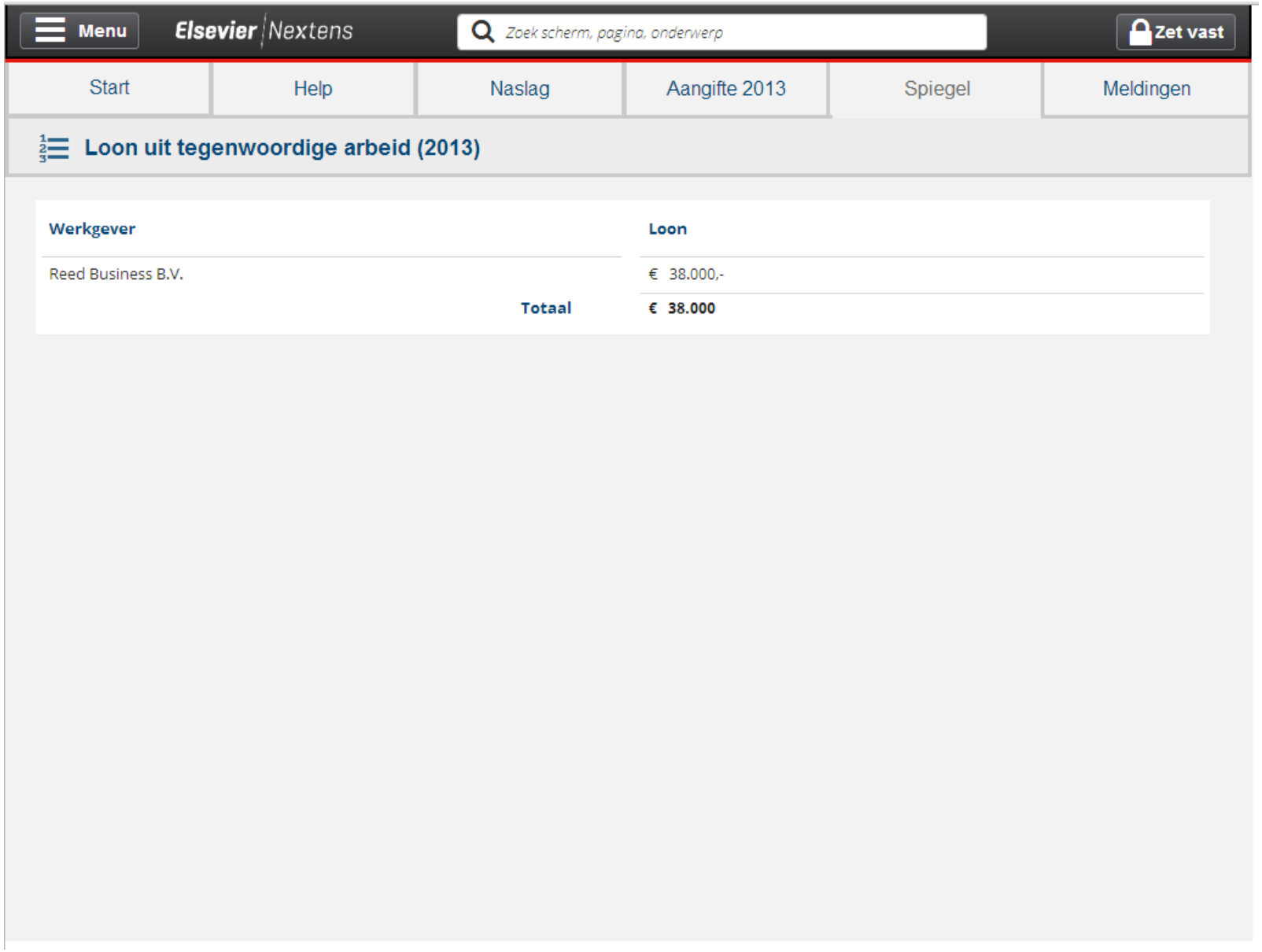
Loon uit tegenwoordige arbeid (2012)

Werkgever	Loon
Jansen B.V.	€ 28.048,-
Reed Business B.V.	€ 8.090,-
Totaal	**€ 36.138,-**

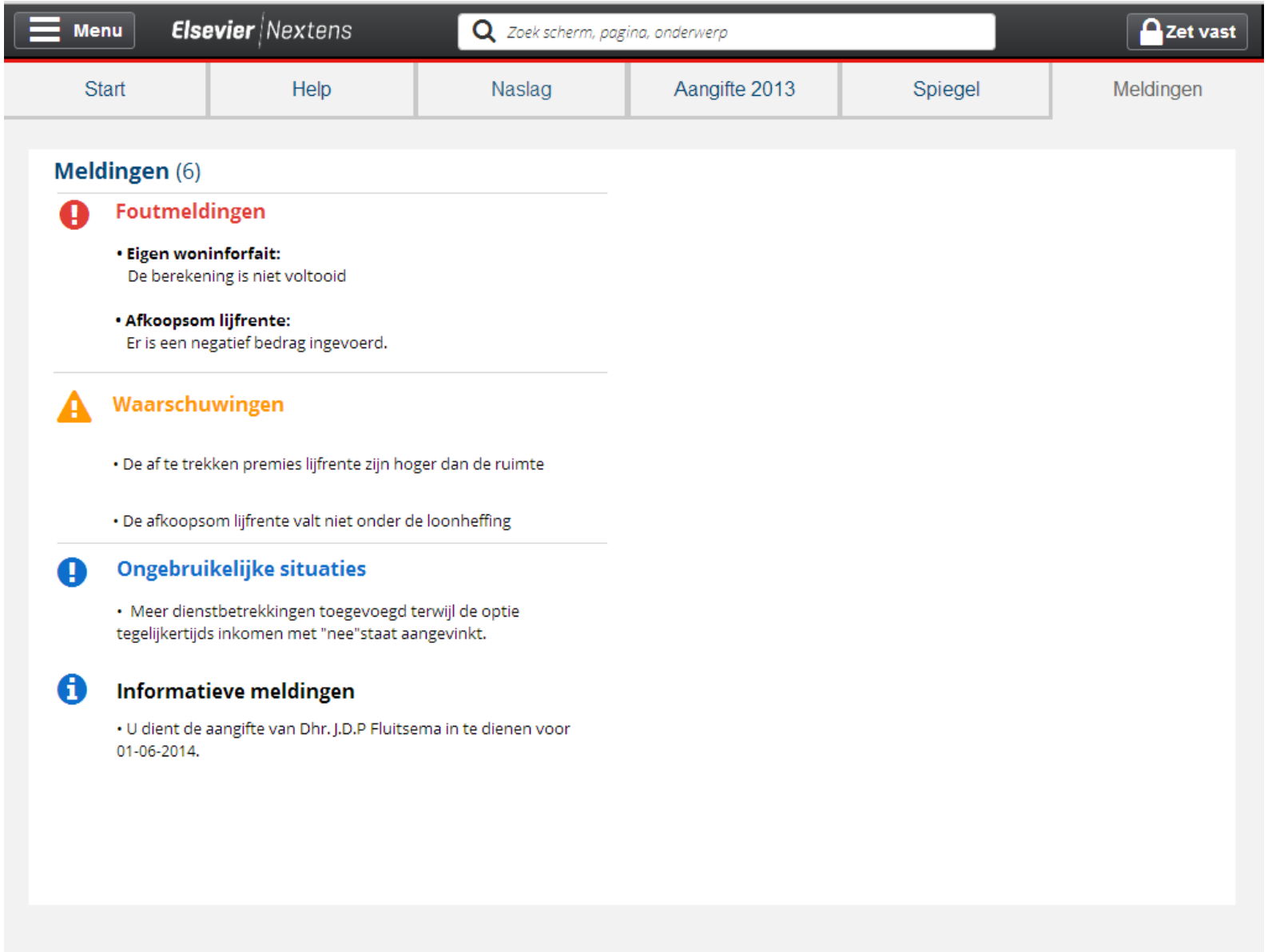
Figuur 10: Aangifte eerder jaar



Figuur 11: Menu aangifte eerder jaar



Figuur 12: Spiegel



Figuur 13: Meldingen

Bespreking concept	Tussentijds assessment	Eerste beoordeling

Formulier bespreking concept afstudeerdossier

Student: Adriaan Oudijk **Studentnummer:** 09039988

Datum: 24-04-2014

Tijdens de bespreking is het volgende geconstateerd:		**ja**	**nee**
a	*Het voortgangsverslag is ontvangen*	X	
b	*Het afstudeerdossier is digitaal beschikbaar*		X
c	*Het afstudeerdossier is opgebouwd conform de richtlijnen*		X
d	*Het goedgekeurde afstudeerplan is aanwezig*		X
e	*Het plan van aanpak is aanwezig*		X
f	*Reeds geleverd commentaar is aanwezig*		X
g	*Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken*	X	X
h	*De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd*	X	X

Pluspunten:

- Ziet er al erg verzorgd uit.
- Leest prettig.
- Taal over algemeen goed, wel enkele spelfouten.

Verbeterpunten:

- Laat meer resultaat zien.
- Maak goed duidelijk aan begin van een fase wat je aanpak is.
- Haal deel voor start opdracht uit je verslag.
- Verbind de verschillende onderzoeken. Ik lees dat je onderzoeksvragen hebt, maar vind die overal verspreid.
- Op meerdere plekken moet het waarom nog meer naar voren komen.

Opmerkingen:

- Zorg dat het digitaal beschikbaar komt.
- Je doet jezelf nog te kort! Er zit al meer in je uitvoering van de opdracht dan er uit komt.

Naam begeleidend examinator: A.J. Reurings

Datum: 24-04-14

Dit formulier wordt door de begeleidend examinator digitaal ingevuld en per email naar de student verstuurd met een cc naar de coördinator van ICT & Media @ Work (A.M.Schipper@hhs.nl). Het formulier dient door de student te worden opgenomen in het afstudeerdossier.

Bespreking concept	**Tussentijds assessment**	Eerste beoordeling

Formulier tussentijds assessment

Student: Adriaan Oudijk **Studentnummer:** 09039988

Datum: 21 mei 2014 **eerste / tweede TTA:** eerste

Tijdens het tussentijds assessment is het volgende geconstateerd:		**ja**	**nee**
a	*Het voortgangsverslag is ontvangen*	x	
b	*Het afstudeerdossier is digitaal beschikbaar*	x	
c	*Het afstudeerdossier is opgebouwd conform de richtlijnen*	X	
d	*Het goedgekeurde afstudeerplan is aanwezig*	X	
e	*Het plan van aanpak is aanwezig*	X	
f	*Reeds geleverd commentaar is aanwezig*		X
g	*Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken*		X
h	*De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd*		

Aanpak	**O**	**T**	**V**	**G**
Passend			x	
Theoretisch verantwoord		x		
Samenhang uitvoering beroepstaken		x		

Beroepstaken op afgesproken niveau uitgevoerd?		**O**	**T**	**V**	**G**
1	**Opstellen analyserapportage**				x
2	**Opstellen interaction design**	x			
3	**Opstellen testplan en testrapportage**	X			
4	**Vormgeving ontwerpen**	x			
5	**Prototype maken via prototype-tool**	X			
6					

7					
8					

Producten	**O**	**T**	**V**	**G**
Tussenproducten	x		x	
Eindproducten		x		

Effectief communiceren	**O**	**T**	**V**	**G**
Binnen afstudeerbedrijf				
Afstudeerdossier		x		

Reflectie	**O**	**T**	**V**	**G**
Inzicht in eigen functioneren				x
Inzicht in eigen leerproces				x

<u>Toelichting per beoordelingscriterium</u>

Aanpak
De analyse is zorgvuldig uitgevoerd. Onduidelijk is af de resultaten van deze analyse adequaat in het concept en prototype zijn verwerkt. De methode van Saffer is door de student aangepast om beter aan te sluiten op zijn project. De onderbouwing waarom de aanpassing nodig is en waarom de aangepaste methode zo geworden is ontbreekt.

Beroepstaken op afgesproken niveau uitgevoerd?
Analyse is ruim voldoende. Van de resterende beroepstaken is op dit moment onvoldoende informatie aanwezig. Wel zijn er schetsen gemaakt, hier is echter geen toelichting bij gegeven. Het opgeleverde adviesrapport geeft geen goed beeld van wat het advies is.

Producten
In de opdracht is een verschuiving gekomen op basis van de bevindingen bij de analyse. Hierdoor lopen een aantal producten achter op planning. De argumenten voor deze keuze en een vooruitblik op de inhoud van de producten zijn mondeling toegelicht. Van de tussenproducten is het analyserapport van voldoende kwaliteit, het adviesrapport onvoldoende en het ontwerprapport ontbreekt.

Effectief communiceren
Je neemt een lange aanloop over de aanpak en daarmee komt de inhoud van het project minder uit de verf. Concentreer je in je verslaglegging op hoofdzaken. In het deel over de analyse ben je goed te volgen, maar daarna raken we je kwijt en ben je te kort door de bocht. Uit de verslaglegging blijkt wel een effectieve communicatie binnen het afstudeerbedrijf en de klanten daarvan.

Reflectie
In het verslag en in de aanpak laat de student zien dat hij zich bewust is van zijn positie binnen het bedrijf en evalueert hij tussendoor zijn werkwijze en past zijn acties aan op basis van reflectie.

Advies

x	**Inleveren** (bindend advies)
	Verlengen (vrijblijvend advies)
	Stoppen (vrijblijvend advies)

Besluit student

Aankruisen welke beslissing de student heeft genomen (alleen na vrijblijvend advies)

X	**Afstudeerdossier wordt op afgesproken datum ingeleverd**	Inleverdatum: 6 juni 2014
	Afstudeerperiode wordt verlengd	Inleverdatum:
	Student stopt met afstudeeropdracht	

Naam begeleidend examinator: Bram Reurings

Naam tweede examinator: Jaap van Beijnum

Datum: 21 mei 2014

Dit formulier wordt door de tweede examinator digitaal ingevuld, waarna de begeleidend examinator het per email verstuurt naar de student met een cc naar de coördinator van ICT & Media @ Work (A.M.Schipper@hhs.nl). Het formulier dient door de student te worden opgenomen in het afstudeerdossier.

DE HAAGSE HOGESCHOOL

Academie voor ICT & Media

Den Haag
Delft
Zoetermeer

Evaluatieformulier afstuderen

In te vullen door opdrachtgever c.q. bedrijfsmentor(en)

Student: Adriaan Oudijk

Periode: januari – juni 2014

Bedrijf c.q. instelling: Reed Business Media

Bedrijfsmentor: Rico van der Sloot

Plaats: Amsterdam

Datum: 5-6-2014

1. Heeft de student zich zelf snel en goed ingewerkt in het bedrijf en de uit te voeren afstudeeropdracht?

Ja, maar omdat de opdracht van complexe aard is hebben we wat extra inwerktijd vooraf genomen.

2. Hoe beoordeelt u de communicatieve vaardigheden van de student (in de samenwerking met collega's, in contacten met de opdrachtgever, bij mondelinge presentaties, schriftelijke rapportages)?

Goed

3. Hoe heeft de student tijdens het uitvoeren van de opdracht gefunctioneerd?

- **Qua verantwoordelijkheid** **goed** / ~~voldoende / matig / onvoldoende~~
- **Qua zelfstandigheid** ~~goed~~ / **voldoende** / ~~matig / onvoldoende~~
- **Qua planmatig werken** ~~goed~~ / **voldoende** ~~/ matig / onvoldoende~~
- **Qua creativiteit** ~~goed~~ / **voldoende** ~~/ matig / onvoldoende~~
- **Qua productiviteit** ~~goed / voldoende~~ / **matig** / ~~onvoldoende~~
- **Qua samenwerken met collega's** **goed** ~~/ voldoende / matig / onvoldoende~~
- **Qua draagvlakontwikkeling** ~~goed~~ / **voldoende** ~~/ matig / onvoldoende~~
- **Qua inspelen op bedrijfscultuur** **goed** ~~/ voldoende / matig / onvoldoende~~
- **Qua rekening houden met de specifieke context van het bedrijf** **goed** ~~/ voldoende / matig / onvoldoende~~
- **Qua het op gang brengen van de nodige veranderingen** ~~goed /~~ **voldoende** ~~/ matig / onvoldoende~~

4. Hoe beoordeelt u de kennis en kunde van de student in verhouding tot wat u verwacht van een bijna afgestudeerde?

De theoretische achtergrond zit er goed in maar waarin tekort schoot zijn generatieve technieken voor idee ontwikkeling en reflectie vermogen op het werkproces.

5. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de opgeleverde (tussen)producten?

Voldoende

6. Bent u tevreden over het opgeleverde (eind)product?

Ja, wat is onderzocht past goed bij de richting zoals die uitgezet is door de uitgevers en binnen de langere termijn ontwikkelingen in de markt. De oplossing is voldoende uitgewerkt om een goede gebruikerstesten te doen om het concept te valideren. Het eindproduct laat in deze testen een flinke verbetering zien t.o.v. de status quo.

- **In hoeverre heeft u gekregen wat is afgesproken?**

We hebben gekregen wat we afgesproken hebben: een UCD proces met een open begin en eindigend in een concreet ontwerp.

- **In hoeverre voldoet het (eind)product aan uw verwachtingen?**

80% voldoet het aan mijn verwachtingen, het werk dat gedaan is, is goed. Mijn verwachtingen vooraf waren wellicht dat er meer ideeën ontwikkeld zouden worden en dat het nog verder uitgewerkt zou worden.

- **Wat is de bruikbaarheid en onderhoudbaarheid hiervan?**

Voldoende

- **Wat gebeurt er met het opgeleverde (eind)product?**

Het eindproject komt terug in de Elsevier Nextens mobile roadmap. D.w.z. dat we de wens uitspreken om dit concept nog verder te ontwikkelen en daarna uit te voeren.

- **Kunt u direct met het opgeleverde product aan de slag?**

Het UX team van de Data Solutions Group zal de essentie van het eindproduct gebruiken voor een ontwerpslag en laatste validatieslag bij gebruikers alvorens we de execution phase ingaan.

7. Zijn er nog aspecten voor u van belang die nog niet aan de orde zijn geweest?

Als het aantal uren verslaglegging verlaagd kan worden zou dat de ontwerpwerkzaamheden sterk kunnen verbeteren.

8. Bent u bereid een volgende keer weer uw medewerking te verlenen aan het beschikbaar stellen van een afstudeerplaats (graag met toelichting)**?**

Het komende jaar niet meer vanwege drukte, over een half jaar wellicht wel. Dan zouden we wel op zoek gaan naar een student met een andere opleiding om uit te zoeken welke vooropleiding het beste bij ons bedrijf past.